



Bijlage 4 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1. Algemene eisen

Eis 1.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig alle toepasselijke wettelijke voorschriften, regelgeving en overige relevante bepalingen die van kracht zijn gedurende de contractperiode.
Eis 2.	Personen die namens Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten op locaties van de opdrachtgever zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden duidelijk herkenbaar als behorend tot de organisatie van Opdrachtnemer.
Eis 3.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers en eventueel ingeschakelde derden zich houden aan de regels, procedures en voorschriften die op de betreffende locatie van toepassing zijn.
Eis 4.	Opdrachtnemer volgt de door Opdrachtgever vastgestelde procedures voor toegang, aanwezigheid en vertrek op de locaties waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. De uitvoering van de werkzaamheden wordt op een controleerbare wijze geregistreerd en desgevraagd aantoonbaar gemaakt.

2. Meerjarenonderhoud en preventief onderhoud

Eis 5.	Opdrachtnemer voert na contractstart een actuele conditie- en objectinventarisatie uit van de relevante installaties en apparatuur op alle aangewezen locaties, conform de NEN 2767. De resultaten worden vastgelegd in een actueel register dat eigendom wordt van Opdrachtgever en als basis dient voor het meerjarenonderhoudsplan. Het meerjarenonderhoudsplan wordt in het eerste contractjaar opgesteld en wordt ter beoordeling en goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
Eis 6.	Het meerjarenonderhoudsplan bevat ten minste een overzicht van de geplande onderhoudsactiviteiten, uitgesplitst naar locatie, object, uitvoeringsmoment en aard van de werkzaamheden. Bij de planning wordt rekening gehouden met periodes waarin de bedrijfsvoering zo min mogelijk wordt belast.
Eis 7.	Reguliere onderhoudswerkzaamheden worden in beginsel uitgevoerd binnen de reguliere openingstijden of gebruiksuren van de betreffende locaties, tenzij anders overeengekomen.
Eis 8.	Voor objecten waarvoor nog geen onderhoudsregime is vastgesteld, adviseert Opdrachtnemer over een passende onderhoudsfrequentie. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de vast te stellen onderhoudsfrequentie.
Eis 9.	Opdrachtnemer levert jaarlijks vóór een door Opdrachtgever vast te stellen peildatum een onderbouwd advies aan ten behoeve van de investerings- en vervangingsbegroting voor het daaropvolgende kalenderjaar. Dit advies wordt ter beoordeling en goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden.
Eis 10.	Opdrachtnemer houdt het meerjarenonderhoudsplan actueel en verwerkt wijzigingen zodra omstandigheden of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Gewijzigde versies worden voorzien van een onderbouwing en ter beoordeling en goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
Eis 11.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om geplande onderhoudswerkzaamheden te wijzigen, uit te stellen of te laten vervallen indien operationele, organisatorische of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven. Hieraan kunnen door de opdrachtnemer geen rechten op aanvullende vergoeding, compensatie of andere aanspraken worden ontleend.
Eis 12.	Preventieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van het vastgestelde meerjarenonderhoudsplan en in afstemming met Opdrachtgever. De planning van deze werkzaamheden wordt zodanig ingericht dat de primaire processen van Opdrachtgever zo min mogelijk worden verstoord.
Eis 13.	Preventief onderhoud wordt uitgevoerd overeenkomstig de door de fabrikant voorgeschreven onderhoudsrichtlijnen en overige relevante technische voorschriften.
Eis 14.	Indien tijdens de werkzaamheden wordt geconstateerd dat apparatuur onjuist wordt gebruikt of toegepast, stelt Opdrachtnemer hiervan zowel de aangewezen gebruiker als Opdrachtgever op de hoogte.
Eis 15.	Wanneer tijdens inspecties, onderhoudswerkzaamheden of inventarisaties wordt vastgesteld dat apparatuur niet voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria of wanneer afwijkingen worden geconstateerd ten opzichte van de geregistreerde gegevens, rapporteert Opdrachtnemer deze bevindingen aan Opdrachtgever, voorzien van een toelichting en eventueel advies.



Eis 16.	Indien tijdens geplande onderhoudswerkzaamheden aanvullende gebreken of storingen worden vastgesteld, worden deze waar mogelijk direct verholpen. Indien directe uitvoering niet mogelijk of wenselijk is, wordt in overleg met Opdrachtgever een passend herstelmoment vastgesteld.
Eis 17.	Bij onderhouds- en vervangingsvoorstellen houdt Opdrachtnemer rekening met de technische staat, resterende levensduur en economische waarde van de betreffende apparatuur. Adviezen tot vervanging worden onderbouwd met een rapportage waarin de technische en financiële afweging inzichtelijk wordt gemaakt. Opdrachtgever neemt het uiteindelijke besluit over vervanging.
Eis 18.	Opdrachtnemer beschikt over de kennis, capaciteit en middelen om onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit te voeren aan de binnen de opdracht aanwezige apparatuur, ongeacht merk of fabrikant.
Eis 19.	Reguliere onderhoudswerkzaamheden worden in beginsel uitgevoerd tijdens de gebruiksuren van de locaties. Indien de werkzaamheden kunnen leiden tot hinder voor de primaire bedrijfsvoering, worden deze in overleg met Opdrachtgever op alternatieve momenten ingepland. Opdrachtnemer stemt de uitvoering van zijn werkzaamheden af op de operationele planning van Opdrachtgever.

3. Storingen en dienstverlening

Eis 20.	Opdrachtnemer biedt een storingsdienst aan die op werkdagen beschikbaar is gedurende 07.00 uur en 22.00 uur.
Eis 21.	Opdrachtgever meldt storingen en serviceverzoeken via de overeengekomen communicatiekanalen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige registratie, opvolging en afhandeling van deze meldingen.
Eis 22.	Opdrachtnemer beschikt voor calamiteiten over een continu bereikbare en inzetbare servicedienst, die 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is via een door Opdrachtgever vastgesteld noodcontactpunt.
Eis 23.	Opdrachtnemer streeft naar inzet van een vast serviceteam voor de aan Opdrachtgever toegewezen locaties en zorgt voor adequate vervanging bij afwezigheid van de primaire contact- of servicemedewerker.
Eis 24.	Opdrachtnemer handelt storingsmeldingen af conform overeengekomen responstijden en hersteltijden. Opdrachtgever onderscheidt hierbij objecten of apparatuur met een hoge operationele impact en een reguliere operationele impact. Voor objecten of apparatuur met een hoge operationele impact geldt een responsetijd van maximaal 8 werkuren en een hersteltijd van maximaal 24 uur na de storingsmelding. Indien herstel binnen 24 uur niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer binnen 24 uur voor een passende tijdelijke oplossing waarmee de bedrijfsvoering kan worden voortgezet. Voor objecten of apparatuur met een reguliere operationele impact geldt een responsetijd van maximaal 8 werkuren en een hersteltijd van maximaal 3 werkdagen na de storingsmelding. Indien herstel binnen deze termijn niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer binnen 24 uur voor een passende tijdelijke oplossing. Onder responsetijd wordt verstaan de tijd tussen de storingsmelding en de start van de herstelwerkzaamheden door een deskundige medewerker van Opdrachtnemer. Onder hersteltijd wordt verstaan de tijd tussen de storingsmelding en het functioneel oplossen en afmelden van de storing. Opdrachtgever bepaalt de indeling van objecten of apparatuur in de verschillende servicecategorieën.
Eis 25.	Opdrachtnemer realiseert een first time fix-percentages van minimaal 97%. De gerealiseerde prestaties worden periodiek inzichtelijk gemaakt in de managementrapportage.
Eis 26.	Opdrachtnemer verstrekt een garantieperiode van minimaal zes maanden op uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan apparatuur, voor zover het dezelfde storing en de uitgevoerde reparatie betreft.
Eis 27.	Onderhoud aan apparatuur waarvoor een fabrieks- of leveranciersgarantie van kracht is, wordt uitgevoerd door de partij die verantwoordelijk is voor de garantieverplichtingen. Na afloop van de garantieperiode wordt het onderhoud opgenomen binnen de scope van de overeenkomst en uitgevoerd door Opdrachtnemer.

4. Offertes en vervangingen

Eis 28.	Opdrachtnemer is bevoegd om bij het verhelpen van storingen of gebreken onderdelen met een totale waarde tot € 500,- exclusief btw zonder voorafgaande toestemming te vervangen. Voor vervangingen boven dit bedrag dient Opdrachtnemer vooraf een gespecificeerde offerte ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
---------	--



Eis 29.	Opdrachtnemer biedt bij vervangings- of aanschafvoorstellen ten minste één oplossing aan op basis van een A-merk en, waar passend en beschikbaar, één of meer gelijkwaardige alternatieven die voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde functionele en technische specificaties.
Eis 30.	Indien Opdrachtnemer aantoonbaar niet in staat is apparatuur te leveren of te vervangen die voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde specificaties, kwaliteits- of functionele eisen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende apparatuur bij een derde partij aan te schaffen zonder dat dit onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.
Eis 31.	Opdrachtgever is gerechtigd door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes en gehanteerde tarieven te toetsen op marktconformiteit.
Eis 32.	Opdrachtnemer brengt bij vervanging van onderdelen of apparatuur binnen 5 werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever een gespecificeerde offerte uit. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke opdrachtverlening door Opdrachtgever.
Eis 33.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst locaties toevoegen aan of verwijderen uit de contractscope. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uiterlijk twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum in kennis. Opdrachtnemer verwerkt deze wijzigingen in de dienstverlening.
Eis 34.	Opdrachtnemer organiseert de uitvoering van storingsmeldingen op efficiënte wijze en bundelt, waar dit redelijkerwijs mogelijk is, werkzaamheden en bezoeken om onnodige reisbewegingen en daarmee samenhangende kosten te voorkomen.

5. Communicatie en managementrapportage

Eis 35.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks, voorafgaand aan het periodieke overleg, een managementrapportage beschikbaar aan Opdrachtgever. De rapportage bevat ten minste per locatie informatie over de technische staat van de te onderhouden apparatuur, verwachte reparaties, onderbouwde vervangingsadviezen, de voortgang van de overeengekomen KPI's, geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan, alsmede verbetervoorstellen ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en het beheer van de apparatuur.
Eis 36.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder een vast aanspreekpunt en een plaatsvervanger aan voor de afstemming over de uitvoering van de overeenkomst.
Eis 37.	De volgende prestatie-indicatoren (KPI's) worden gehanteerd gedurende de uitvoering van de dienstverlening. Deze hebben in ieder geval betrekking op: • het behalen van de overeengekomen responstijden bij storingen (norm: 98%); • de juistheid en volledigheid van de facturatie (norm: 100%, te toetsen op basis van een steekproef); • de uitvoering van het preventief onderhoud conform de overeengekomen jaarplanning (norm: 95%). Opdrachtgever beoordeelt de prestaties aan de hand van de overeengekomen KPI's. Opdrachtnemer levert periodiek de rapportages aan waarmee de gerealiseerde prestaties aantoonbaar worden gemaakt, inclusief een toelichting op de gehanteerde meetwijze en de resultaten. Het behalen van de overeengekomen KPI's kan door Opdrachtgever worden meegewogen bij de beslissing om een eventuele contractuele verlengingsoptie uit te oefenen. Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, treden Partijen in overleg en stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. Indien de prestaties ondanks de overeengekomen verbetermaatregelen onvoldoende blijven, kan Opdrachtgever dit betrekken bij de afweging om de overeenkomst al dan niet te verlengen.

6. Veiligheidseisen

Aanvullend op hetgeen gesteld in eis 37, gelden de volgende KPI's met betrekking tot de veiligheid specifiek.

Perceel 1 Grootkeukenapparatuur en onderhoud			
Eis 38.	KPI's voor veiligheid:		
	KPI	Doelstelling	Meetmethode
	Percentage apparatuur met geldig onderhoud	100%	Apparaten met actuele onderhoudsregistratie ÷ totaal aantal apparaten
	Tijdige uitvoering van preventief onderhoud	≥ 95%	Uitgevoerde onderhoudsbeurten binnen planning
	Aantal veiligheidsinspecties uitgevoerd	100% volgens planning	Uitgevoerde inspecties per maand/kwartaal



	Apparatuur met CE-markering en handleiding	100%	Inventarisatie
	Aantal onveilige situaties gemeld	Trend stijgend (meldcultuur)	Registratie van meldingen
	Aantal arbeidsongevallen met keukenapparatuur	0	Incidentregistratie
	Gemiddelde tijd om een veiligheidsgebrek op te lossen	< 48 uur (bij hoog risico)	Tijd tussen melding en oplossing
	Aantal defecte apparaten direct buiten gebruik gesteld	100%	Controle op lock-out/tag-out of buitengebruikstelling
Eis 39.	Specifieke KPI's per veiligheidsgebied De leverancier registreert en rapporteert periodiek over de volgende veiligheids-KPI's en bevindingen: • <i>Elektrische veiligheid</i>: tijdige inspectie van 100% van de daarvoor in aanmerking komende apparaten, het aantal elektrische storingen en het aantal aangetroffen beschadigde kabels. • <i>Gasapparatuur</i>: tijdige keuring van 100% van de gasapparatuur waarvoor dit binnen de opdracht vereist is, het aantal gaslekken en het aantal storingen aan vlambeveiliging. • <i>Brandveiligheid</i>: uitvoering van minimaal 95% van de geplande vetfilterreinigingen en, indien onderdeel van de opdracht, 100% van de geplande controles van brandblussers en blusdekens. Afzuiginstallaties worden volgens het onderhoudsplan gereinigd. • <i>Voedselveiligheid</i>: naleving van de vastgestelde temperatuurvereisten voor koel- en vriesapparatuur en volledige temperatuurregistraties. Storingen worden direct gemeld en met passende prioriteit verholpen. De leverancier meldt onveilige situaties direct, treft waar nodig passende veiligheidsmaatregelen en rapporteert over afwijkingen en corrigerende maatregelen. Voor KPI's zonder numerieke norm worden de gegevens gebruikt voor monitoring en verbetering.		
Eis 40.	Operationele KPI's • Gemiddelde stilstand van keukenapparatuur. • Aantal spoedreparaties: 6, vooral aan koelingen • Beschikbaarheid van kritische apparatuur (>98%). • Onderhoudskosten per apparaat. • Herhaalde storingen binnen 30 dagen.		
Eis 41.	Onderhoud en veiligheid • 100% van de friteuses, ovens en bakplaten krijgt preventief onderhoud volgens de planning. • 0 ernstige ongevallen door grootkeukenapparatuur per jaar. • 95% van alle geconstateerde veiligheidsafwijkingen wordt binnen vijf werkdagen opgelost. • 100% van de noodstoppen en beveiligingen wordt jaarlijks getest.		
Eis 42.	Rapportage over onderhoud, veiligheid en technische staat De leverancier verstrekt periodiek een overzicht van de uitgevoerde onderhouds- en reinigingswerkzaamheden en de technische staat van de apparatuur. Het overzicht bevat ten minste: 1. Onderhoud op tijd (%) 2. Veiligheidsinspecties uitgevoerd (%) 3. Openstaande veiligheidsafwijkingen 4. Gemiddelde oplostijd 5. (Bijna) ongevallen 6. Apparatuur buiten gebruik door defect 7. Beschikbaarheid kritische apparatuur (%) Deze KPI's geven samen een goed beeld van zowel de technische staat van de apparatuur als de veiligheid van de werkomgeving en sluiten goed aan bij de dagelijkse praktijk in de keuken.		
Perceel 2 Bakkerijapparatuur en onderhoud			
Eis 43.	Wettelijke veiligheidseisen Apparatuur moet onder andere voldoen aan: • CE-markering: de machine voldoet aan de relevante Europese richtlijnen. • Machinerichtlijn 2006/42/EG (voor oudere machines) of de Machineverordening (EU) 2023/1230 (voor nieuwe machines). • Arbowet en het Arbobesluit. • NEN-EN 60204-1 voor de elektrische veiligheid. • Voedselveiligheidseisen, zoals materialen die geschikt zijn voor contact met		



	levensmiddelen en eenvoudig te reinigen zijn.																
Eis 44.	KPI's voor veiligheid De opdrachtnemer registreert de onderstaande KPI's, rapporteert hierover conform de rapportageverplichtingen uit Eis 37 en neemt bij afwijkingen passende corrigerende maatregelen. <table> <tr> <th>KPI</th><th>Streefwaarde</th></tr> <tr> <td>Machines met geldige CE-markering</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Uitgevoerde veiligheidsinspecties volgens planning</td><td>≥ 95%</td></tr> <tr> <td>Tijdig uitgevoerd preventief onderhoud</td><td>≥ 95%</td></tr> <tr> <td>Machines met werkende noodstop en beveiligingen</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Ongevallen door machinegebruik</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Bijna-ongevallen (near misses) opgevolgd binnen 30 dagen</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Defecten aan beveiligingen hersteld binnen afgesproken termijn</td><td>100% binnen bijvoorbeeld 24-48 uur</td></tr> </table>	KPI	Streefwaarde	Machines met geldige CE-markering	100%	Uitgevoerde veiligheidsinspecties volgens planning	≥ 95%	Tijdig uitgevoerd preventief onderhoud	≥ 95%	Machines met werkende noodstop en beveiligingen	100%	Ongevallen door machinegebruik	0	Bijna-ongevallen (near misses) opgevolgd binnen 30 dagen	100%	Defecten aan beveiligingen hersteld binnen afgesproken termijn	100% binnen bijvoorbeeld 24-48 uur
KPI	Streefwaarde																
Machines met geldige CE-markering	100%																
Uitgevoerde veiligheidsinspecties volgens planning	≥ 95%																
Tijdig uitgevoerd preventief onderhoud	≥ 95%																
Machines met werkende noodstop en beveiligingen	100%																
Ongevallen door machinegebruik	0																
Bijna-ongevallen (near misses) opgevolgd binnen 30 dagen	100%																
Defecten aan beveiligingen hersteld binnen afgesproken termijn	100% binnen bijvoorbeeld 24-48 uur																
Eis 45.	Specifieke veiligheidseisen voor bakkerijapparatuur Voor apparatuur zoals deegkneders, mengers, ovens, rijskasten en snijmachines gelden aanvullende eisen: • Afscherming van bewegende delen. • Noodstopvoorziening die goed bereikbaar is. • Beveiliging tegen onverwacht opstarten na stroomuitval. • Beveiliging tegen verbranding door hete oppervlakken. • Goede elektrische aarding. • Duidelijke gebruikersinstructies.																
Eis 46.	Jaarlijkse veiligheidsdoelen • 100% van de machines geïnspecteerd. • 100% noodstoppen getest. • ≥ 98% preventief onderhoud op tijd uitgevoerd. • 0 machine gerelateerde ongevallen. • 100% kritieke veiligheidsafwijkingen binnen 48 uur opgelost.																

7. Facturatie

Eis 47.	Facturering vindt plaats conform artikel 21 van de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v5.0.
Eis 48.	De door Opdrachtgever te betalen facturen t.b.v. deze Overeenkomst zullen door Leverancier vooralsnog digitaal, zowel in PDF als .XML (PEPPOL), per mail worden verzonden aan crediteur@vistacollege.nl .
Eis 49.	Aanvullend op hetgeen zoals bepaald in eis 48, dient de factuur van Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens bevatten: • Crediteurnummer; • Inkoopordernummer (indien bekend); • Contractnummer; • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • btw-nummer; • btw percentage; • btw bedrag; • Specificatie van de geleverde producten/diensten.