

## Bijlage 02 - Programma van Eisen en Wensen

In dit Programma van Eisen en Wensen bevat alle relevante eisen voor deze aanbesteding.

### Inhoudsopgave

1.	Algemene Eisen en Wensen .....	2
2.	Beheer en organisatie .....	2
3.	Onderhoud .....	3
4.	Service Levels en service credits .....	5
4.1.	Service levels .....	5
4.2.	Service credits .....	5
5.	Transitie .....	6

## 1. Algemene Eisen en Wensen

Waar in dit document over airconditioning wordt gesproken, worden ook koelsystemen bedoeld uit de installed base.

Eis	Omschrijving
E-001	De totale kosten van deze opdracht blijven onder €139.000 (excl. BTW) over de maximale contractduur van deze opdracht.
E-002	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden en de herstelmaatregelen.
E-003	Opdrachtnemer voert de acties uit die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen Bijlage 05 – <i>Open vragen</i> .

## 2. Beheer en organisatie

Eis	Omschrijving
E-004	Opdrachtnemer factureert preventief onderhoud één maal per jaar achteraf.
E-005	Opdrachtnemer factureert overige kosten achteraf.
E-006	Opdrachtnemer brengt uitsluitend diensten en producten in rekening genoemd in Bijlage 01 – <i>Invulformulier Tarieven</i> . De kosten voor overige dienstverlening zoals de servicedesk zijn onderdeel van de opgegeven tarieven in Bijlage 01.
E-007	Indien Opdrachtnemer apparatuur installeert van het opgegeven merk, wordt altijd de opgegeven korting gehanteerd.
E-008	Indien sprake is van nacalculatie is dit een open kostencalculatie met maximale transparantie.
E-009	De factuur van Opdrachtnemer is gesteld exclusief BTW.

E-010	<p>De factuur van Opdrachtnemer bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurnummer en -datum;</li> <li>• Bestelbonnummer;</li> <li>• Nummer van de Overeenkomst;</li> <li>• Beschrijving van de afgenomen goederen en/of diensten;</li> <li>• Aantallen;</li> <li>• Prijs per stuk en totaalbedrag;</li> <li>• Alle bedragen exclusief BTW.</li> </ul>
E-011	<p>Opdrachtnemer rapporteert minimaal 1 maal per jaar over de afgelopen periode. Minimaal wordt gerapporteerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal storingen urgent / niet-urgent;</li> <li>• De onderhoudsdossiers en de getroffen maatregelen;</li> <li>• Een meerjarig onderhoudsadvies met voorstellen ter verbetering van de beschikbaarheid van de systemen die in onderhoud zijn genomen.</li> </ul>
E-012	<p>Opdrachtnemer voert minimaal één maal per jaar operationeel/tactisch overleg met Opdrachtgever tenzij in voorkomende gevallen een hogere frequentie noodzakelijk is.</p>
E-013	<p>In de overleggen met Opdrachtgever bespreekt Opdrachtnemer minimaal de inhoud van rapportages en de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen.</p>
E-014	<p>Een aflevering op locatie van de Europese School Mol bevat altijd een pakbon met minimaal het nummer van de Overeenkomst en in geval van een bestelling ook het nummer van de bestelbon.</p>

### 3. Onderhoud

Verwarming en airconditioning worden door opdrachtnemer in onderhoud genomen. Dit omvat:

- het uitvoeren en registreren van het preventief - en correctief onderhoud;
- het uitvoeren van werkzaamheden voortvloeiend uit het correctief - en preventief onderhoud en werkzaamheden als gevolg van calamiteiten tot maximaal € 10.000,00 (excl. BTW);
- het uitvoeren van planmatig onderhoud < € 10.000,00 (excl. BTW) per opdracht;
- het adviseren van de opdrachtgever over het uit te voeren onderhoud;
- het uitvoeren van beheerswerkzaamheden;
- het zorgdragen dat alle systemen aan alle geldende wetgeving voldoet en blijft voldoen.

Daarnaast wordt onderscheid gemaakt in preventief onderhoud en correctief onderhoud.

Preventief onderhoud omvat alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op verlenging van de levensduur en voorkomen van versnelde degradatie, storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig de onderhoud- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden.

Correctief onderhoud zijn de onderhoudsactiviteiten die ontstaan uit storingen met of zonder urgentie. De eigen facilitaire dienst ("werkmannen / conciërge") van de Opdrachtgever is de eerstelijns storingsdienst. Opdrachtgever is voldoende geëquipeerd om de urgentie van de meeste verstoringen te reduceren of op te lossen. De servicedesk van Opdrachtnemer is tweedelijns. De gemelde storingen hebben hierdoor veelal een urgent karakter.

Eis	Omschrijving
E-015	Opdrachtnemer stelt een onderhoudsdossier op voor ieder systeem. Dit wordt geactualiseerd bij iedere onderhoudstaak.
E-016	Opdrachtnemer stelt een meerjaren onderhoudsplan op en adviseert Opdrachtgever.
E-017	Opdrachtnemer bezoekt de systemen minimaal 1x per jaar ten behoeve preventief onderhoud. Afwijkingen hierop zijn alleen mogelijk na schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever.
E-018	Opdrachtnemer heeft een eigen service desk beschikbaar voor melding van storingen.
E-019	Ten behoeve van storingen is Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst (24/7) waardoor bij een calamiteit/storing een, voor de betreffende installatie, deskundige medewerker op locatie van opdrachtgever ter plaatse komt.
E-020	<p>Het personeel van Opdrachtgever dat op locatie van Opdrachtnemer werkzaamheden verricht voldoet aan de richtlijnen van Opdrachtgever. Iedereen die werkzaamheden verricht op locatie van de Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan op verzoek een VOG overleggen van maximaal zes maanden oud;</li> <li>• Meldt zich bij aankomst bij de security;</li> <li>• Draagt zichtbaar een toegangspasje van Opdrachtgever;</li> <li>• Is herkenbaar als personeel van Opdrachtnemer;</li> <li>• Volgt aanvullende instructies op van Opdrachtgever (zoals verplichtingen die door de overheden zijn opgedragen).</li> </ul>
E-021	Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op indien meerdere malen per kwartaal storingen zijn ontstaan.

## 4. Service Levels en service credits

### 4.1. Service levels

Bij het melden van een storing, bepaalt Opdrachtnemer de urgentie van de storing. Hierbij wordt de volgende definitie gehanteerd:

- Urgent:
  - Gevaar voor mens, milieu.  
Deze Storing afhandelen als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de service-monteur is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk.
  - Geen direct gevaar, maar wel veel risico op vervolgschade.  
Deze storing in de meeste gevallen eerst afhandelen als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de servicemonteur is een vervolgactie met spoed noodzakelijk.  
Voorbeelden: lekkage, verstoring van lessen, gevaar voor leerlingen.
- Niet-Urgent
  - Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast.  
Voorbeelden: Geluidsoverlast in een leeg zwembad, loszittende delen zonder direct gevaar voor mens, milieu.

Voor de dienstverlening gelden de volgende service levels:

Urgentie	Responstijd 90% van de meldingen levert de juiste monteur op locatie binnen:	Oplostijd 90% van de storingen is opgelost binnen:
Urgent	2 uur	24 uur na melding
Niet-Urgent	5 werkdagen	10 werkdagen na eerste bezoek op locatie

### 4.2. Service credits

Het niet (kunnen) voldoen aan de normen voor de responstijd of de oplostijden, kan leiden tot service credits.

Indien de facturatie afwijkt van de gestelde eisen kan de Opdrachtgever de maatregel *Onjuiste factuur* uitvoeren.

Indien de rapportage afwijkt van de gestelde eisen kan de Opdrachtgever de maatregel *Onvolledige rapportage* uitvoeren.

Norm	Omschrijving van de malus
Responstijd of oplostijd is overschreden	5% korting op de volgende factuur van preventief onderhoud.
Onjuiste factuur	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
Onvolledige rapportage	Het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, wordt niet voldaan zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.

## 5. Transitie

Deze eisen hebben betrekking op het inregelen van het nieuwe contract, maar ook de transitie rondom het einde van het contract.

Eis	Omschrijving
E-022	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon gedurende de startfase van het contract.
E-023	Opdrachtnemer stelt een Document met Afspraken en Procedures (DAP) met minimaal vermeld Contactgegevens Opdrachtnemer, Contactgegevens Opdrachtgever, service desk en Openingstijden.
E-024	Dienstverlening start niet eerder dan een door beide partijen goedgekeurd Dossier Afspraken Procedures (DAP).
E-025	Na beëindiging van de dienstverlening draagt Opdrachtnemer alle informatie over naar de Opdrachtgever. Essentieel hierin is het actuele onderhoudsdossier.