

Bijlage 8
Concept Programma
van Eisen E&W
installaties
(fase 2)



Inhoud

1.	Eisen t.a.v. de Inschrijving (fase 2)	4
1.1.	Opdracht	4
1.2.	Tarief	4
1.3.	Kortingen	4
1.4.	Prijzen	4
1.5.	Open begroting	4
1.6.	Abnormaal lage prijs	4
1.7.	Indexering	4
1.8.	Verplichtingen, ketenaansprakelijkheid	4
1.9.	Onderaanneming	5
1.10.	Verzekeringen	5
1.11.	Bonus/malus	5
1.12.	Meerwerk	5
2.	Eisen t.a.v. de uitvoering	5
2.1.	Duurzaamheid	5
2.2.	Te verrichten werkzaamheden	5
2.3.	Resultaatgericht onderhoud	6
2.4.	Dagelijks (preventief) onderhoud	6
2.5.	Nulmeting	6
2.6.	Prestatiecriteria (KPI's)	6
2.7.	Onderhoud installaties algemeen	6
2.8.	Uitvoering werkzaamheden, conditie niveau	6
2.9.	Stofvrij werken	7
2.10.	Onderhoudssysteem	7
2.11.	Brandveiligheid	7
2.12.	Energie	7
2.13.	Onderhoud E-installaties	7
2.14.	Onderhoud Noodverlichting	7
2.15.	Onderhoud W-installaties	7
2.16.	Wet- en regelgeving	7
2.17.	Werktijden	7
2.18.	Storingsdienst	7
2.19.	Storing en calamiteiten oplossing	7
2.20.	Planmatig onderhoud	8
2.21.	Opstellen jaarplanning	8
2.22.	Norm-, wet- en regelgeving	8
2.23.	Hulpmiddelen en materialen	8
3.	Eisen t.a.v. de kwaliteit	8
3.1.	Opstellen meerjarenonderhoudsplanning	8
3.2.	Kwaliteitscontrole	9
3.3.	Melding gebreken	9
3.4.	Gebruik faciliteiten	9
4.	Eisen t.a.v. personeel	9
4.1.	Personeel	9
4.2.	Veiligheid personeel	9
4.3.	Gedrag personeel	9
4.4.	Reglement personeel	10
4.5.	Certificering personeel	10

4.6.	Voortgang.....	10
4.7.	Legitimatie.....	10
4.8.	Kleding- en gedragsvoorschriften.....	10
4.9.	Toegang tot ruimten en/of terreinen	10
4.10.	Incidenten/ongevallen.....	10
5.	Eisen t.a.v. regelgeving en voorwaarden.....	10
5.1.	Geheimhouding.....	10
5.2.	Privégebruik en ontzegging	11
5.3.	Opslag materialen.....	11
6.	Eisen t.a.v. informatie en communicatie	11
6.1.	Storingsmelding.....	11
6.2.	Communicatie	11
6.3.	Overlegstructuur	11
6.4.	Rapportages	11
6.5.	Onderaannemers.....	11
6.6.	Tekeningenbeheer en gebouwdossiers.....	12
6.7.	Implementatie	12
6.8.	Jaarplanning.....	12
6.9.	Interne Klachtenprocedure.....	12
6.10.	Rapportage.....	12
6.11.	Leveranciersevaluatie	12
6.12.	Leveranciersevaluatieformulier (voorbeeld)	13

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Onderstaande eisen kunnen niet leiden tot extra kosten.

1. Eisen t.a.v. de Inschrijving (fase 2)

1.1. Opdracht

Inschrijver gaat akkoord met betrekking tot het uitvoeren van de in hoofdstuk 3 van het Bestek beschreven Opdracht en conformeert zich aan het hierin gestelde.

1.2. Tarief

Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht volgens het aangeboden stramien uit bijlage 5. De geoffreerde rekentarieven gelden bij mogelijke gunning als maximaal te hanteren tarief. De tarieven zijn "all-in" incl. materialen, middelen, reis- en verblijfkosten. Alle eventueel overige bijkomende kosten dienen bij het all-in tarieven te zijn inbegrepen.

1.3. Kortingen

Het is NIET toegestaan om kortingen aan te bieden.

1.4. Prijzen

De opgegeven onderhoudsprijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar en zijn niet onderhevig aan prijswijzigingen, na het eerste jaar, voor het eerst per **1 januari 2020**, zullen prijswijzigingen in overleg en na akkoord van de Opdrachtgever doorgevoerd mogen worden.

1.5. Open begroting

De opdrachtnemer dient te werken met een open begroting en een open gebouwdossier. Dit dient te allen tijde inzichtelijk te zijn voor de opdrachtgever. Het jaarlijks in te dienen Plan van aanpak worden gezamenlijk beoordeeld en leidt tot een opdrachtbrief van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aantal panden (locaties) in de overeenkomst te wijzigen. Vroegtijdig zal Opdrachtnemer over de wijziging worden geïnformeerd. Bij wijzigingen zullen de meer of minder kosten, op basis van de (ver)rekentarieven, worden verrekend. Meer of minder werkzaamheden kunnen nooit leiden tot het aanpassen van uurtarieven, stuksprizen of anders dan in de overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.

1.6. Abnormaal lage prijs

Opdrachtgever wil niet geconfronteerd worden met een abnormaal lage prijsstelling. Een inschrijving wordt als abnormaal laag beschouwd wanneer de (laagste) inschrijving meer dan 30% lager is dan de naast hogere inschrijving. Inschrijver dient uit te gaan van reële marktconforme prijzen/tarieven.

Opdrachtgever wenst hierbij het volgende aan te geven: inschrijvingen worden geaccepteerd op basis van redelijkheid en billijkheid (dit ter beoordeling aan Opdrachtgever) onder de voorwaarde dat Inschrijver een reëel (realistisch) tarief/prijs aanbiedt. Een realistisch tarief/prijs dient "in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid" en in het geval van gunning te worden waargemaakt. Een nultarief is daarom onrealistisch. Een dergelijk aanbod kan niet worden geaccepteerd aangezien elk aanbod een bepaalde inspanning, en dus kosten, van de Inschrijver vraagt. Indien de aangeboden lage prijs niet kostendekkend kan zijn en een substantieel grote afwijking vertoont met de tarieven/prijzen van andere Inschrijvers kan er in de ogen van Opdrachtgever gesproken worden van een niet marktconforme prijs en zal Opdrachtgever dit interpreteren als een manipulatieve Inschrijving. Opdrachtgever accepteert geen manipulatieve Inschrijvingen en zal deze dan ook ongeldig verklaren.

1.7. Indexering

De door u te offereën tarieven staan vast gedurende het eerste contactjaar. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2020, kunnen de door u geoffreerde tarieven worden herzien. De tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS. De vermelde maximaal te hanteren verrekenprijzen en (uur-)tarieven (inclusief materialen en middelen) en de optionele tarieven, zijn de volgende CBS indexeringen opgenomen: CBS-indexcijfers, Contractuele loonkosten per maand, SBI2008: 24-30,33 Metalelektro, Huidige cijfer, jaren per maand.

Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit voor 1 oktober voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Het met terugwerkende kracht doorvoeren van prijsverhogingen wordt niet geaccepteerd. De gestelde prijsverhoging mag nooit meer bedragen dan 2% per jaar.

1.8. Verplichtingen, ketenaansprakelijkheid

Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.

Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.

1.9. Onderaanneming

Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optie jaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.

1.10. Verzekeringen

Bedrijfs W.A.-verzekering met een dekking van ten minste € 2.500.000,- per gebeurtenis leidend tot materiële schade, letsel en / of overlijden; tevens is een CAR-verzekering afgesloten voor de werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst.

1.11. Bonus/malus

Opdrachtnemer conformeert zich aan het systeem van de in **bijlage 7** vermelde prestatiecriteria. Definitieve invulling van de KPI's geschiedt in onderling overleg en na akkoord door Opdrachtgever.

De maximaal te behalen bonus/malus is vastgesteld en bedraagt +/- 4% van de vaste kosten per jaar. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.

1.12. Meerwerk

Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk.

Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven.

Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.

2. Eisen t.a.v. de uitvoering

2.1. Duurzaamheid

Opdrachtnemer voldoet minimaal aan:

- a. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden het milieu en de gezondheid van bewoners en gebruikers.
- b. Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling)
- c. Verantwoord energie- en watergebruik.

2.2. Te verrichten werkzaamheden

Inschrijver is in staat om de volgende werkzaamheden uit te voeren

Installaties

1. 24 uren bereikbaarheidsdienst voor storingen om de bedrijf continuïteit binnen de locaties te waarborgen.
2. Preventief installatietechnisch onderhoud uit te kunnen voeren als:
 - a. Het jaarlijks voorafgaand aan het komende jaar opstellen van een onderhoudsplan voor het onderhoud dat moet worden uitgevoerd in het komende jaar;
 - b. Het opstellen en jaarlijks bijwerken van een meerjaren onderhoudsplan;
3. Het uitvoeren van preventief onderhoud, installaties en installatie- onderdelen. Hieronder wordt tevens verstaan het uitvoeren van alle taken die op grond van norm-, wet- en regelgeving aan de installaties moeten worden uitgevoerd. Het signaleren van (aanvullende) onderhoudsbehoefte van de installaties.
 - a. Het signaleren van besparingsmogelijkheden op het gebied van energie en onderhoud van opdrachtgever in het algemeen.
 - b. Het doen van verbetervoorstellen in brede zin.
4. Planmatig onderhoud:

5. Het planmatig onderhoud dat partijen noodzakelijk achten om aan de in dit PvE gestelde prestatie eisen te voldoen wordt afgeprijsd door Opdrachtnemer en onderbouwd met een MJOP op hoofdlijnen voor de komende 8 jaar.
6. Aanleveren van rapportages van uitgevoerde testen, inspecties, keuringen en werkzaamheden welke door de Opdrachtgever zijn op te nemen.

2.3. Resultaatgericht onderhoud

De Opdrachtnemer voert al het onderhoud resultaatgericht uit, op basis van de NEN 2767. Onder 'resultaatgericht onderhoud' wordt verstaan: het uitvoeren van onderhoud op basis van de conditie van de onderdelen (conditiemeting) in plaats van via van tevoren vastgestelde cycli. De conditiescore van alle installatiedelen dient score 2 of beter (1) te zijn. Dan wel op basis van verval aan niveau 3 of voldoen aan de functionaliteit van de installatie te voldoen.

De definitieve conditiescore per locatie wordt na nulmeting door Opdrachtnemer besproken met Opdrachtgever om het gewenste conditieniveau te bepalen.

De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt daarbij bepaald door van toepassing zijnde normen, regels en andere bepalingen uit dit bestek of de daarop volgende nota van inlichtingen.

*Resultaatgericht onderhoud (met KPI's maar zonder investeringen en financiële risico's bij opdrachtnemer) waarbij inzage in:

- meerjarenonderhoud geplande werkzaamheden
- preventieve- en correctieve voorstellen
- inzage in te verwachten onderhoudskosten
- aantal storingsmeldingen
- energieverbruik
- klanttevredenheid
- afbreukrisico indien geen werkzaamheden in opdracht worden gegeven

2.4. Dagelijks (preventief) onderhoud.

Jaarlijks moet er door de Opdrachtnemer een actieplan worden opgesteld met de uit te voeren werkzaamheden per gebouw (inclusief de bijbehorende kostenraming). Er wordt jaarlijks terugkerend onderhoud uitgevoerd de E- en W-installaties (denk bijv. aan CV, brandslanghaspels, inbraaksystemen etc.). Bij schades / specifieke storingen dient de Opdrachtnemer een hersteladvies te schrijven hoe deze op te lossen, Inclusief kostenraming en doorlooptijd. De Opdrachtnemer mag pas starten met de werkzaamheden na mondelinge en/of schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.5. Nulmeting

Opdrachtgever dient een nulmeting volgens NEN 2767 uit te voeren op de opgenomen installatiedelen en gebouwen. De eerste twee contractjaren kan op basis van de door de Opdrachtgever aangeleverde data het onderhoud worden uitgevoerd, behoudens incidenten. In het 1e contractjaar dient gestart te worden met de 0-meting. De nulmeting dient uiterlijk binnen zes maanden na start afgerond te zijn en te worden uitgevoerd door een (aantoonbaar) opgeleid en gecertificeerde medewerker.

De kosten voor de nulmeting dient u separaat inzichtelijk te maken in bijlage 5 Calculatieblad.

2.6. Prestatiecriteria (KPI's)

Om de belangen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van het af te sluiten onderhoudsovereenkomst zo goed mogelijk bij elkaar te laten aansluiten wordt gebruik gemaakt van een bonus-/malussysteem op basis van prestatiecriteria.

In **bijlage 7** zijn de belangen met de daarbij behorende prestatiecriteria en hun weging in de bepaling van de bonus/malus opgenomen. Definitieve prestatiecriteria worden na gunning tussen partijen vastgesteld.

2.7. Onderhoud installaties algemeen

De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de geldende NEN normen die daarvoor gelden (bijvoorbeeld een brandmeldinstallatie dient te voldoen aan de NEN 2535). Installatiedelen dienen te allen tijden te voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld

2.8. Uitvoering werkzaamheden, conditie niveau

Uitgangspunt hierbij is dat alle in de inventarislijst genoemde technische E&W installaties tenminste in een conditiescore 2 zijn conform NEN 2767. Uitzondering hierop zijn objecten die op basis van hun leeftijd in conditie 4 zijn, maar op basis van overige gebreken nog tenminste in conditie 3 zijn.

De Opdrachtnemer voert al het onderhoud resultaatgericht uit, op basis van de NEN 2767 conditiescore 2. Onder 'resultaatgericht onderhoud' wordt verstaan: het uitvoeren van onderhoud op basis van de conditie van de onderdelen (conditiemeting) in plaats van via van tevoren vastgestelde cycli. De conditiescore van alle installatiedelen dient score 2 of beter (1) te zijn, dan wel op basis van verval niveau 3 of voldoen aan de functionaliteit van de installatie. De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt daarbij bepaald door van toepassing zijnde normen, regels en andere bepalingen uit dit bestek of de daarop volgende nota van inlichtingen.

De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- & regelgeving. Alle, ook meerjarige, keuringen, inspecties en onderhoud die op basis van norm-, wet- of regelgeving moeten worden uitgevoerd, worden geacht te zijn opgenomen in uw aanbieding.

Alle inventarisatie items dienen daarenboven tenminste jaarlijks te worden geïnspecteerd. Van de inspectie dient een rapportage te worden opgemaakt.

Op het Calculatieblad (**bijlage 5**) dienen alle activiteiten ten aanzien van de uit te voeren inspectie-, keurings- en onderhoudstaken opgenomen te zijn.

2.9. Stofvrij werken

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden. Opgelegde boetes door de Inspectie SZW zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

2.10. Onderhoudssysteem

Het onderhouds-systeem voldoet aan NEN 9001 voor kwaliteitsborging

2.11. Brandveiligheid

De Brand veiligheid dient te voldoen aan de NPR 6059

2.12. Energie

Energie EPA-U/BRL9500

2.13. Onderhoud E-installaties

De onderhoudswerkzaamheden aan de Elektrische Installaties dienen te voldoen aan alle van toepassing zijnde NEN normeringen waaronder de eisen gesteld in de NEN 3140, NEN 3840, NEN 1010, tenzij anders is overeengekomen met de Opdrachtgever. De werkzaamheden zullen door gekwalificeerde servicemonteurs aan de hand van onderhoudsrapporten worden uitgevoerd.

2.14. Onderhoud Noodverlichting

De onderhoudswerkzaamheden aan de Noodverlichtingsinstallaties dienen te voldoen aan alle van toepassing zijnde NEN normeringen waaronder de eisen gesteld in de NVBR, NEN-EN 1838, NEN 6088, NEN-EN 50171, NEN-EN-IEC 60592-2-22, NEN 1010, tenzij anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

De werkzaamheden zullen door gekwalificeerde servicemonteurs aan de hand van onderhoudsrapporten worden uitgevoerd.

2.15. Onderhoud W-installaties

De onderhoudswerkzaamheden aan de gebouw gebonden installaties dienen te voldoen aan alle van toepassing zijnde NEN normeringen waaronder de eisen gesteld in de NEN 380, (stationaire) koelinstallaties (SKI), PED, NEN 1087, NEN 1006, NEN 3028, SCIOS ,tenzij anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

De werkzaamheden zullen door gekwalificeerde servicemonteurs aan de hand van onderhoudsrapporten worden uitgevoerd.

2.16. Wet- en regelgeving

De onderhoudswerkzaamheden aan de installaties worden op basis van de vigerende wet- & regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever aanvullend eisen stelt. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.

Opdrachtnemer heeft te allen tijde de meest recente certificaten beschikbaar voor Opdrachtgever. In het strategisch overleg overhandigt Opdrachtnemer de gewijzigde en/of aanvullende certificaten, wettelijk verplichte certificaten, logboeken, tekeningen (ook revisie) e.d.

2.17. Werktijden

Werkzaamheden worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag op voor de onderhoudscontractanten normale werkdagen van 08:00 – 16:30 uur uitgevoerd. Incidenteel zullen werkzaamheden in het weekend moeten worden uitgevoerd. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met de opdrachtnemer, vaststellen.

2.18. Storingsdienst

Opdrachtnemer dient een storingsdienst beschikbaar te hebben die 24/7 inzetbaar is voor urgente storingen.

2.19. Storing en calamiteiten oplossing

Bij storingen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met responsetijden:

a. De responsetijd voor storingen (calamiteiten) die het uitvoeren van het primaire proces is gesteld op maximaal 90 minuten na melding van de storing aan de Opdrachtnemer;

b. De responsetijd voor overige storingen is gesteld op maximaal 120 minuten na melding van de storing aan de Opdrachtnemer.

Responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden waarbinnen een aanvaardbare oplossing dient te zijn voorgesteld en in werking gezet ten aanzien van de storingen.

Binnen de bovenvermelde tijden dient de Opdrachtnemer aanwezig te zijn op de desbetreffende locatie en een terugkoppeling te worden gegeven over de status en de te nemen acties m.b.t. de storing c.q. klacht.

Responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden waarbinnen een aanvaardbare oplossing dient te zijn voorgesteld en in werking gezet ten aanzien van de storingen.

Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende verstoring op de door de opdrachtgever en opdrachtnemer beheerde gebouwen die de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit in gevaar komt. Voorbeelden: Lekkage (gevolgschade), Wateroverlast, Brand, Explosie, Instorting, Blikseminslag, Problemen noodstroomvoorziening.

De Opdrachtnemer dient bij storingen en klachten zorg te dragen voor een zo spoedig mogelijke opheffing van de storing c.q. klacht. Hierop wordt de Opdrachtnemer ook beoordeeld (beschikbaarheid van de installaties) door middel van prestatiecriteria. Bij schades / specifieke storingen dient de opdrachtnemer een hersteladvies te schrijven hoe deze op te lossen, inclusief kostenraming en doorlooptijd. De opdrachtnemer mag pas starten met de werkzaamheden na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.20. Planmatig onderhoud

In het 1^e kwartaal van 2019 moet er op basis van een 0-meting een Plan van Aanpak (PvA) voor geplande installatie onderhoudswerkzaamheden komen per gebouw o.b.v. een door de opdrachtgever aangeleverd format

De Opdrachtnemer brengt na gunning tevens het planmatig onderhoud van de technische installaties in beeld, inclusief budgetraming, middels een MJOP met een horizon van **8 jaar**. Dit geeft Opdrachtgever inzicht in het benodigde budget op grond van de actuele technische staat van de installaties. Op basis van het onderhoudsbeleid van Opdrachtgever worden jaarbudgetten bepaald.

Jaarlijks vindt afstemming plaats over benodigd budget zoals aangegeven door Opdrachtnemer in het (uitvoerings)jaarplan en het beschikbaar budget van Opdrachtgever. Het (uitvoerings)jaarplan wordt daarvoor gegenereerd uit het MJOP. Tijdens de jaarlijkse afstemming bepaalt Opdrachtgever definitief welke onderhoudsactiviteiten zij wil laten uitvoeren op grond van het advies van leverancier binnen de gestelde kaders. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor af te wijken van de kaders (onderhoudsniveaus) indien de technische en/of budgettaire situatie daar aanleiding toe geeft.

2.21. Opstellen jaarplanning

Voor 1 oktober van elk kalenderjaar stelt de Opdrachtnemer een planning op waarin alle uit te voeren onderhoudstaken voor het betreffende jaar vermeldt staan. In deze planning dienen ook activiteiten te worden opgenomen die op grond van norm-, wet- en regelgeving in het betreffende jaar moeten worden uitgevoerd, maar die geen onderdeel uitmaken van het vaste deel van de onderhoudsovereenkomst omdat ze een frequentie hebben die lager ligt dan één keer per jaar.

2.22. Norm-, wet- en regelgeving

De Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade bij de Opdrachtgever die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.

2.23. Hulpmiddelen en materialen

Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van Opdrachtgever.

3. Eisen t.a.v. de kwaliteit

3.1. Opstellen meerjarenonderhoudsplanning

Ter invulling van de totale E&W installaties dient de Opdrachtnemer een meerjarenonderhoudsplanning (uiterlijk einde 1^e kwartaal 2019) aan te bieden waarin alle in het inventarisoverzicht vermelde panden opgenomen.

Het meerjarenplan omvat ten minste de volgende informatie/onderdelen:

- Een overzicht van onderhoudswerkzaamheden per E&W installatie en gespecificeerd naar soort werkzaamheden.

- Een overzicht van prijzen en tarieven per eenheid, uitgedrukt in aantallen, m2, manuren of een andere eenheid.
- Een onderhoudsbegroting planmatig onderhoud inclusief stelposten onvoorziene werkzaamheden en bijstellen MJOP als input voor het jaarplan.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke specifieke en te herleiden locatie-aanduiding. Foto's zijn beschikbaar indien Opdrachtgever dat verlangt.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke toelichting op oorzaak, gevolg en voorgestelde maatregel ter verdere onderbouwing van de noodzaak of urgentie voor herstel.
- Het tijdvak waarop het MJOP betrekking heeft.
- De frequentie en cyclus van de onderhoudswerkzaamheden.

Opdrachtgever wenst middels een inlog in het systeem van Opdrachtnemer inzicht in de jaarplanning en de meerjarenbegroting.

3.2. Kwaliteitscontrole

Om de kwaliteit van het onderhoud te borgen voert Opdrachtnemer zelf (of laat onder haar regie) kwaliteitscontrole uit. De kwaliteitscontrole door Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de aangeleverde resultaten en door de gebouwen te bezoeken. De kwaliteitscontrole vindt plaats op onder andere de volgende aspecten:

- Correct vaststellen van de geconstateerde gebreken, zoals de plaats, materiaal (in geval van installaties ook type, capaciteit, jaartal) ernst, intensiteit en omvang van het gebrek, en het gebruik van de coderingen conform NEN 2767 deel 1 december 2013 en deel 2: 2008.
- Correct bepalen van de conditiescore en/of geaggregeerde conditiescore.
- Correct aangeven van effecten van niet verhelpen van geconstateerde gebreken op de acht aspecten.
- Mate van consistentie en logische clustering van activiteiten in het meerjarenplan.
- Het hanteren van de juiste kostenkengetallen per activiteit en onderbouwing van de uitvoeringskosten.
- De doelmatigheid van de voorgestelde maatregelen en beoordeling van eventuele alternatieven.

Opdrachtnemer controleert zelf of output voldoet aan gestelde kwaliteitseisen. Opdrachtgever toetst indien dit nodig wordt geacht. Bij het overschrijden van de toegestane afwijking moet Opdrachtnemer herstellen en het aangepaste MJOP of de aangepaste input ten behoeve van het (uitvoerings)jaarplan opnieuw ter goedkeuring aanbieden.

3.3. Melding gebreken

Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het meerjaren onderhoud gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes, dan moet de inspecteur deze gebreken direct melden bij Opdrachtgever.

Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.

3.4. Gebruik faciliteiten

Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

4. Eisen t.a.v. personeel

4.1. Personeel

Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Medewerkers hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken dat betreffende personeel een relevante opleiding heeft gevolgd.

4.2. Veiligheid personeel

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen materiele schade.

4.3. Gedrag personeel

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte

werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid ten opzichte van de gebouwgebruikers en/of bezoekers van de Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer.

4.4. Reglement personeel

De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, de reglementen voor onderaannemers en dienstverleners werkzaam bij het Driestar College in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zo danig dienen te gedragen.

4.5. Certificering personeel

Het personeel van de Opdrachtnemer dient VCA (VVA-1 en VVA-2) gecertificeerd te zijn.

4.6. Voortgang

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden op gelijk niveau voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Opdrachtnemer ingezet personeel.

4.7. Legitimatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de receptie of kazerne coördinator.

Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel.

4.8. Kleding- en gedragsvoorschriften

Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen.

De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Het zichtbaar dragen van op of in het lichaam aangebrachte versierselen, zoals tatoeages, en zichtbare (onderhuidse) piercing of een niet functioneel hoofddeksel is niet gewenst. Het dragen van een korte broek, zonnebril of gebruik van een muziekspeker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen.

Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen of terreinen weigeren, in dat geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.

4.9. Toegang tot ruimten en/of terreinen

Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben tijdens werktijd vrije toegang tot de ruimten en/of terreinen waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Buiten werktijd is, mist er een storing is, toegang tot de ruimten en/of terreinen niet toegestaan. Personeel op locatie van Opdrachtgever dient zich te allen tijde, voor aanvang van de werkzaamheden, te melden bij de contactpersoon (Gebouwbeheer en Kazerne coördinator) van Opdrachtgever.

4.10. Incidenten/ongevallen

De Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van de Opdrachtgever te voorkomen.

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in gebouwen of terreinen van Opdrachtgever dienen de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever hierover te informeren.

5. Eisen t.a.v. regelgeving en voorwaarden

5.1. Geheimhouding

De Opdrachtnemer staat ervoor in haar personeel, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever

die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoud tegenover derden.

5.2. Privégebruik en ontzegging

Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur enz. van de Opdrachtgever. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever.

5.3. Opslag materialen

Opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om zijn materialen en alle overige benodigde zaken t.b.v. uitvoering van de werkzaamheden op het terrein van Opdrachtgever op te slaan (levering just in time).

6. Eisen t.a.v. informatie en communicatie

6.1. Storingsmelding

Opdrachtnemer neemt elke storingsmelding van Opdrachtgever zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing. Voor het opheffen van storingen, dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24-uur per dag bereikbaar is.

6.2. Communicatie

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar personeel op locatie en terreinen van Opdrachtgever mogelijk is. Direct leidinggevenden en medewerkers (monteurs) dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tijdens de werkzaamheden zorgt de Opdrachtnemer voor één vast aanspreekpunt.

6.3. Overlegstructuur

Opdrachtnemer dient zich te committeren aan tenminste onderstaande overlegstructuur.

	Overleg / Freq.	Deelnemers	Agenda	Verslag
Operationeel	Weekoverleg (schriftelijk)	Naam / functie OG Naam / functie ON	Aan- en afmelden Klachten en Storingen Rapportage werkzaamheden	Mondeling
Tactisch	Werkbespreking 2 wekelijks tussen mei-oktober van elk jaar de overige maanden Maandelijks	Naam / functie OG Naam / functie ON	Planning Klachten en Storingen Facturatie Offertes KPI's	Opdrachtnemer
Strategisch	2x per jaar	Naam / functie OG Naam / functie ON	Contractevaluatie Dienstverlening en samenwerking Budget KPI's	Opdrachtnemer
Leveranciersevaluatie	1x per jaar	Naam / functie OG Naam / functie ON		Opdrachtgever

Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging binnen vijf werkdagen en stelt het verslag digitaal in Word of pdf formaat beschikbaar.

6.4. Rapportages

De Opdrachtnemer dient ieder kwartaal te rapporteren over de werkzaamheden die zijn uitgevoerd. Aansluitend vindt een voortgangsgesprek plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever zal steekproefsgewijs beoordelen of het klopt wat de opdrachtnemer zegt te hebben uitgevoerd.

6.5. Onderaannemers

De Opdrachtnemer dient zelf de kwaliteitsborging van ingezette Onderaannemers te verzorgen, de Opdrachtgever dient per half jaar te worden voorzien van een overzicht van onderaannemers (inclusief bijbehorende "leveranciersbeoordelingen") die worden ingezet door de Opdrachtnemer.

6.6. Tekeningenbeheer en gebouwdossiers

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequaat tekeningenbeheer, zowel digitaal als hard copy op locaties, (as-built tekeningen), de actuele tekeningen blijven eigendom van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer draagt de verantwoording voor het opstellen en beheren van een gebouwdossier per gebouw, dat eigendom is van de Opdrachtgever.

6.7. Implementatie

Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de overeenkomst goed te laten verlopen. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen drie maand na sluiten van de Overeenkomst voor een definitieve jaarplanning voor het komende kalenderjaar 2019. Hierop staan alle gebouwen en uitvoeringsdata en tijden vermeld.

6.8. Jaarplanning

Jaarlijks, uiterlijk 1 oktober, stelt Opdrachtnemer een concept jaarplanning op voor het komende kalenderjaar. Hierop staan alle E&W installaties van de gebouwen en uitvoeringsdata en tijden vermeld.

6.9. Interne Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- Opdrachtnemer dient voor alle ontvangen klachten binnen 4 uur terug te koppelen wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd.

6.10. Rapportage

Alle uit hoofde van het af te sluiten overeenkomst uitgevoerde onderhoud dient aan Opdrachtgever gerapporteerd te worden. De exacte vorm van deze rapportages kunnen na opdracht verstrekking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgestemd.

De volgende informatie dient tenminste vier maal per jaar (digitaal) gerapporteerd te worden: Werkzaamheden; Uitvoeringsdatum; Naam uitvoerder; Meer/minderwerk; Bijzonderheden

Waar norm-, wet- en regelgeving van toepassing zijn, dienen de rapportages te voldoen aan de eisen die de betreffende normen, wetten en regels.

6.11. Leveranciersevaluatie

Overleg vindt minimaal eenmaal per jaar plaats met daarbij minimaal de contractuele eindverantwoordelijken van Opdrachtnemer. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen agendapunten aandragen die tijdens het overleg worden behandeld.

6.12. Leveranciersevaluatieformulier (voorbeeld)

Leverancier:		
Datum:	Leverancier	Opdrachtgever
Namen gespreksdeelnemers		
Gegevens voorgaand kalenderjaar		
Contractwaarde excl. BTW €		
Jaaromzet excl. BTW €		
Aantal facturen		
Aantal incidenten en oplossingen		
Aantal leveringen		
Expiratiedatum overeenkomst		
Komt de facturatie overeen met de overeenkomst		
Evaluatiecriteria		
Resultaten KPI scores		
Geeft de leverancier goede vakinhoudelijke adviezen?		
Lost de leverancier problemen naar wens op?		
Is de leverancier goed bereikbaar?		
Goede kwaliteit van de producten en/of dienstverlening?		
Levert de leverancier de diensten/leveringen zoals deze in de overeenkomst zijn vastgelegd?		
Hoe is de prijsontwikkeling in de branche?		
Welke adviezen heeft de leverancier voor Opdrachtgever		
"meerwerk" en reden		
"minderwerk" en reden		
Afspraken:		
Handtekening:		