

Eis	Stelling
Eisen Algemeen	
1.	De installaties bij de HAN en de werkzaamheden van contractant voldoen te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en alle geldende wettelijke normen en richtlijnen.
2.	Indien een wijziging plaatsvindt in wet- en regelgeving, zal contractant de HAN hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen. Contractant zal hierin een adviserende rol aannemen en aangeven welke gevolgen dit met zich meebrengt voor de installatie(s) en/of opdracht.
3.	Contractant werkt netjes en schoon en houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften.
4.	Op de door contractant uitgevoerde werkzaamheden en daartoe behorende materialen wordt een garantie van minimaal twee jaren afgegeven. Contractant ondersteunt de HAN bij het verhalen van garantie bij een project dat niet is uitgevoerd door contractant.
5.	Contractant houdt zich ten aanzien van duurzaamheid aan de minimeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI).
6.	Het primaire proces van de HAN ondervindt geen hinder van werkzaamheden van contractant. Uitvoering buiten de reguliere openingstijden alleen in overleg met de HAN. Deze werkzaamheden mogen niet tot prijsverhoging leiden.
7.	Ter bevordering van een duidelijke en goede communicatie zorgt contractant ervoor dat er binnen zijn organisatie één persoon wordt aangewezen als aanspreekpunt. Voor deze persoon is gedurende de overeenkomst ook een vaste vervanger beschikbaar.
8.	Medewerkers van contractant kunnen een Verklaring Omtrent Gedrag overleggen, indien HAN hierom vraagt, waarin geen bezwaren zijn gesteld op het onderwijsprofiel. De Verklaring Omtrent Gedrag mag niet ouder zijn dan twee jaar.
9.	Contractant zorgt ervoor dat haar medewerkers tijdens werkzaamheden voor de HAN gekleed zijn in herkenbare en representatieve werkkleding.
10.	Medewerkers kunnen een op hun functie van toepassing geldig VCA-certificaat overleggen voor aanvang van de werkzaamheden of B-VCA en voor leidinggevend VCA-VOL.
11.	Medewerkers die de periodieke keuringen en de werkzaamheden aan stookinstallaties en bijbehorende brandstoftoevoersystemen uitvoeren beschikken over een geldig SCIOS certificaat en keuren conform deze standaard.

12.	Medewerkers die de periodieke keuringen en de werkzaamheden aan koelinstallaties uitvoeren beschikken over een geldig STEK en F gassen certificaat.
13.	Contractant levert in het implementatie jaar een risico analyse op voor de legionella beheersing binnen alle panden van de HAN. In deze analyse geeft de contractant ook advies aan de HAN hoe ze om moeten gaan met de legionella beheersing. De kosten hiervoor dienen opgenomen te worden in het onderdeel preventief onderhoud.
14.	De kantoortijden die de HAN hanteert zijn van 08.00 – 17.00.
15.	De HAN is gerechtigd om het geplande onderhoud uit te stellen. De HAN kan besluiten dat onderhoud alleen tijdens het weekend en/of buiten kantooruren, met een kortere dan oorspronkelijk aangevraagde doorlooptijd uitgevoerd dient te worden. Wanneer door uitstel van onderhoud de gestelde eisen niet langer haalbaar zijn of risico's ten aanzien van het functioneren van installaties ontstaan dan wel niet meer voldaan wordt aan vigerende wet- en regelgeving of gestelde voorschriften van fabrikant/leverancier, dient de contractant dit te melden bij de HAN.
Implementatie	
16.	Binnen het eerste jaar van de overeenkomst, ook wel de implementatieperiode wordt er een inventarisatie uitgevoerd. Hiertoe behoort minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Condiëmeting volgens NEN 2767; • Controle op en registratie van logboeken, wettelijk vereiste keuringsrapporten, actuele NEN 3140 keuringsrapporten, conditiestatus van de installaties, aanwezigheid van handleidingen en dergelijke. De kosten hiervoor dienen opgenomen te worden in het onderdeel preventief onderhoud.
Milieu eisen	
17.	In geval van afvoer van milieugevaarlijke afvalstoffen geschiedt conform de Wet milieubeheer en Europese afvalstoffen Eural.
18.	Niet bruikbare en/of verontreinigde materialen zoals filters, pakkingen e.d. dienen op een voor het milieu verantwoorde wijze afgevoerd te worden bij de door de overheid goedgekeurde stortplaatsen en/of verwerkingsbedrijven. Indien van toepassing dient Inschrijver op verzoek van Aanbestedende dienst hiervan een afgiftebewijs te kunnen overleggen.
19.	Bij het keuren van de gasgestookte verwarmingssystemen dient inschrijver te voldoen aan de gestelde regels van de Europese EPBD-verplichting.
Rapportage	

20.	Van de inspectiewerkzaamheden en preventief onderhoud dient een passende registratie te worden bijgehouden op component niveau en frequent, minimaal 1 keer per kwartaal en op verzoek vaker, gedeeld te worden met de HAN. Hieronder wordt verstaan dat contractant door middel van de registratie kan aantonen dat de met de HAN afgesproken werkzaamheden zijn uitgevoerd en in hoeverre de installatie aan de geldende eisen voldoet.
21.	<p>Contractant biedt inzicht in de storingen welke zich hebben voorgedaan en de uitgevoerde werkzaamheden m.b.t. correctief onderhoud met de bijbehorende kosten per reparatie. Deze dient up-to-date te zijn. In deze rapportage is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde conditie conform NEN2767 van de installaties op de verschillende locaties; • Aanbevolen verbeteropties met kostenopgave per locatie; • Herstel- en/of vervangingswerkzaamheden met kostenopgave per locatie, welke noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de diverse installatiecomponenten; • Opgetreden storingen; • Uitgevoerde werkzaamheden per locatie; • Onderhoudsplan van het afgelopen en planning voor het toekomstige jaar; • Hoeveelheid uitgevoerde vervangingsprojecten.
22.	Minimaal een maal per jaar levert contractant de managementrapportage aan waaruit blijkt de gestelde KPI's behaald zijn. Aan de hand van deze rapportage en bovenstaande zal de HAN de kwaliteit van de geleverde dienstverlening beoordelen.
23.	Contractant stelt een communicatieschema en overlegstructuur op na gunning.
24.	Contractant initieert minimaal jaarlijks (in een vooraf afgesproken maand) een evaluatie met de HAN.
Eisen inspectiewerkzaamheden	
25.	Contractant is verantwoordelijk voor de preventief uitgevoerde inspectiewerkzaamheden. De inspectiewerkzaamheden moeten gebeuren aan de omschreven onderdelen in de componentenlijst(bijlage 7). Onder de inspectiewerkzaamheden worden verstaan: Het verrichten van inspecties aan de hand van de kwaliteitsnormen en metingen en het uitvoeren van de daaruit voortkomende preventieve werkzaamheden, zoals reinigen, schoonmaken, uitvoeren van metingen en het verrichten van de noodzakelijk werkzaamheden en het voldoen aan alle wettelijke bepalingen die zijn gesteld aan de gebouwgebonden werktuigbouwkundige installaties.

26.	De inspectiewerkzaamheden moeten na overleg en een vastgestelde planning, periodiek verspreid over elk contractjaar worden uitgevoerd.
27.	Als een installatie verouderd of intensiever gebruikt gaat worden, moet er zo nodig meer inspectieonderhoud worden uitgevoerd, de kosten voor dit extra onderhoud zijn niet verrekenbaar. Op deze manier moet niet alleen per installatieonderdeel naar de installatie gekeken worden, maar ook naar het functioneren van de installatie als geheel. Voor verbetervoorstellen, is het (totale) energieverbruik en de energieprijzen op aanvraag beschikbaar.
28.	Inspectiewerkzaamheden en preventief onderhoud zijn aan elkaar gerelateerd. De inspectiewerkzaamheden en het preventief onderhoud worden jaarlijks vastgelegd in een planning die loopt van 1 april van dat jaar tot 1 april van het volgende jaar.
29.	Contractant dient de planning voor 1 maart van dat jaar in en wordt uiterlijk vastgesteld door de HAN voor 1 april.
30.	Bij geconstateerde gebreken aan (onderdelen van) de installaties, waarbij herstelkosten minder dan €100,- zijn behoren de onderhoudswerkzaamheden tot preventief onderhoud.
31.	Tijdens het strategisch overleg wordt bepaald of de inspectiebeurten aangepast moeten worden. Eventuele aanpassingen in de omvang behoren tot de overeenkomst.
32.	De volledigheid van de planning is de verantwoordelijkheid van de contractant, de HAN zal deze planning gebruiken om consequenties voor de bedrijfsvoering en overige planningstechnische aspecten vast te stellen.
33.	De kosten met betrekking tot inspecties zijn voor rekening van contractant. De noodzakelijke uitvoering van onderhoud, voortkomend uit de inspecties, valt onder de verantwoordelijkheid van contractant en is daarmee tevens voor rekening van contractant.
34.	Contractant zorgt ervoor dat er in zijn planning rekening en ruimte is gehouden met de lestijden van de locaties van de HAN.
35.	Na de uitvoering van het onderhoud en de controles, dient een sticker met datum aangebracht worden, waaruit blijkt dat werkzaamheden zijn uitgevoerd alsook in een onderhoudsrapport zijn vastgelegd. Daarnaast dient contractant een werkbon van de verrichte werkzaamheden te verstrekken aan de contactpersoon van de locatie van de HAN, zodat deze afgetekend kan worden.
Eisen aan de storingsmeldingen	
36.	Storingen worden gemeld bij contractant door de HAN, dit kan zijn telefonisch of per mail. Contractant dient de melding te registreren en in te plannen naarmate de prioriteit.

37.	Contractant is bij calamiteiten telefonisch 24 uur per dag, 7 dagen per week, via een calamiteitenummer bereikbaar voor de HAN en op afroep direct inzetbaar volgens de normen beschreven in eis 38.
38.	<p>Oprachtnemer dient binnen de hieronder genoemde responsetijden de melding in behandeling te hebben genomen en met de melding gestart te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urgente storing: 1 uur (calamiteit/onderwijs kan niet doorgaan). De storing dient binnen maximaal 2 werkdagen opgelost te zijn of een tijdelijke noodoplossing waardoor het primaire proces ten alle tijde doorgang kan vinden. • Reguliere storing: 24 uur (belangrijke bedrijfsvoering gehinderd/onderwijs verstoord). De storing dient binnen maximaal 5 werkdagen opgelost te zijn of een tijdelijke noodoplossing waardoor het primaire proces ten alle tijde doorgang kan vinden.
39.	<p>Van iedere storing dienen ten minste de volgende informatievelden te zijn vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een uniek storingsnummer (meldingsnummer / meldingsnummer HAN); • Het (deel)object; • Locatie (plaats, straatnaam en huisnummer); • Omschrijving (categorie) storing; • Urgentie; • Tijdstip melding; • Tijdstip aanvang herstel; • Tijdstip herstel gereed; • Vervolgactie.
40.	De contractant volgt de storing op conform de urgentie, houdt de voortgang van de storing bij en meldt na gereed zijn van de storing, de melding af.
41.	De rapportage van de storingsmeldingen moet minimaal één week voor aanvang van het operationeel overleg worden verstrekt.
42.	Na elke storing moet door de contractant de storing worden beoordeeld op mogelijke herhaling en moet hij schriftelijk advies geven ter voorkoming van herhaling van de storing. De contractant moet elke maand de beoordeling en het advies rapporteren aan de HAN. Bij kans op herhaling moet dit binnen 24 uur zijn.
43.	De contractant faciliteert een webbased storingsregistratiesysteem. Dit systeem is door de HAN benaderbaar via een internetverbinding en beveiligd met gebruikersnaam en paswoord. De HAN krijgt hiervoor minimaal 5 accounts. In dit storingsregistratiesysteem heeft de HAN kijkrechten. De actuele status en de historie van storingen dienen te allen tijde toegankelijk te zijn.

44.	De status van de storing moet worden bijgehouden in het storingsregistratiesysteem. Dit geldt zowel voor het technische deel als voor het financieel deel van de storing. De HAN bewaakt de voortgang van de storingen in het storingsregistratiesysteem en contractant rapporteert uit het systeem. Het is daarom van belang dat de contractant het systeem wekelijks up-to-date houdt. De contractant heeft alle voortgangen elke maandagochtend voor 8.00 uur bijgewerkt. Tijdens het operationeel overleg worden alle werkorders (compleet ingevuld door de contractant) afgetekend door de HAN.
45.	Storingsbezoeken moeten bij de contactpersoon van de HAN Huisvesting aangemeld worden. Deze storingsbezoeken kunnen pas na toestemming van de contactpersoon van de HAN Huisvesting worden uitgevoerd.
46.	Als van een storing de hersteltijd, conform eis 38, langer duurt dan overeengekomen, of een dezelfde storing vaker dan 3 keer terugkomt in 3 maanden, moet in overleg met de HAN een verbeteringsvoorstel gedaan worden.
Eisen preventief onderhoud	
47.	De te verrichten onderhoudswerkzaamheden tijdens de inspectie behoren tot het preventief onderhoud en behoren tot de overeenkomst.
48.	Het preventief onderhoud moet gebeuren aan de in SLA componentenlijst omschreven (onderdelen van) installaties (Bijlage 7).
49.	De tijdsplanning voor het afhandelen van de inspectieafwijkingen is vastgelegd in de door contractant op te stellen inspectieplanning.
50.	Het verhelpen van de inspectieafwijkingen kunnen niet apart verrekend worden, maar vallen binnen deze overeenkomst. De aanneemsom is inclusief de met het onderhoud verband houdende verbruiksmaterialen. Alle kosten betrekking hebbende op preventief onderhoud zijn voor rekening van contractant.
Eisen correctief onderhoud	
51.	Het correctief onderhoud moet gebeuren aan de in SLA componentenlijst omschreven (onderdelen van) installaties (Bijlage 7) en/of door de HAN doorgegeven storingen of gebreken.
52.	Coördinatie voor het correctief onderhoud aan de werktuigbouwkundige installaties, inclusief monitoren van klachten, behoort tot de verantwoordelijkheid van de contractant. De uiteindelijke afspraak tussen beide partijen en de voortgang dient te worden vastgelegd in het online storingsregistratiesysteem van contractant.
53.	Correctief onderhoud in geval van disfunctioneren of storing dient tot € 250,00 (tweehonderdvijftig euro) exclusief BTW per incident, inclusief manuren direct te worden uitgevoerd. Correctief onderhoud in geval van disfunctioneren of storing

	boven de € 250,00 (tweehonderdvijftig euro) exclusief BTW per incident, inclusief manuren dient met de HAN overlegt te worden.
54.	Afhankelijk van de urgentie dient eerst een offerte te worden ingediend. Na vooraf verkregen goedkeuring en opdracht van de HAN, overeenkomstig de vastgestelde tarieven en opslagen, kan het correctieve onderhoud worden uitgevoerd.
55.	Correctief onderhoud in geval van disfunctioneren of storing veroorzaakt door bedieningsfouten of foutief handelen toerekenbaar aan de contractant zijn voor rekening contractant.
56.	In het geval de HAN en contractant geen overeenstemming kunnen bereiken over de verwijtbaarheid, kan de HAN een onafhankelijke partij inhuren die na onderzoek de beslissing aangaande verwijtbaarheid neemt. De beslissing van de onafhankelijke partij ter zake van de mate van verwijtbaarheid is bindend. De kosten hiervan zijn voor de partij die in het ongelijk wordt gesteld.
Eisen keuringen e-installaties	
57.	Preventief onderhoud aan alle noodverlichting (wettelijke verplichtingen) op alle locaties, conform de installaties in bijlage 8.
58.	Preventief onderhoud en keuringen e-verdelers conform de NEN 3140 en alle wettelijke verplichtingen uitvoeren op alle locaties binnen de HAN conform bijlage 9
59.	Coördinatie voor het correctief onderhoud aan de noodverlichting en deellkasten, inclusief monitoren van klachten, behoort tot de verantwoordelijkheid van de contractant. De uiteindelijke afspraak tussen beide partijen en de voortgang dient te worden vastgelegd in het online storingsregistratiesysteem van contractant.
Kosten en facturatie	
60.	Als de contractant verwacht dat de kosten voor het uitvoeren van correctief onderhoud hoger zijn dan of gelijk zijn aan € 250,00 exclusief BTW, inclusief manuren, dan wel dat de storing noodzaakt tot vervanging (van delen) van de installatie, meldt de contractant voor tot reparatie en/of vervanging over te gaan, deze storing direct bij de contactpersoon van de HAN.
61.	Deze melding moet schriftelijk / digitaal gebeuren. Op deze melding moeten minimaal de oorzaak van de storing, de te verrichten werkzaamheden evenals de te verwachten kosten worden vermeld. Na goedkeuring zal de contractant direct over gaan tot het uitvoeren.
62.	Voor het opheffen van planbare storingen waarvan de kosten hoger of gelijk zijn aan € 250,00 exclusief BTW, inclusief manuren, moet vooraf een offerte met open begroting ingediend worden bij de HAN.
63.	Alle werkzaamheden die niet tot de overeenkomst behoren, moeten direct aan de

	HAN gemeld worden.
64.	<p>Facturen dienen per maand in PDF gestuurd te worden naar digifactuur@han.nl Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v.: Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ te Arnhem</p> <p>Daarbij dienen de volgende gegevens vermeld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volledige naam, adres en woonplaats opdrachtnemer • Contactpersoon • Offertenummer opdrachtnemer (indien van toepassing) • Contactpersoon opdrachtnemer • Factuurnummer en factuurdatum • Kenmerk HAN (inkoopnummer uit online inkoop- en bestelsysteem) • Code factuur / Debet of Creditnota • BTW nummer opdrachtnemer • KvK nummer opdrachtnemer
65.	Zodra de werkzaamheden zijn uitgevoerd dient er een getekende werkbond te zijn. Deze werkbond wordt met een concept factuur aangeleverd bij de crediteurenafdeling van de HAN. Hier wordt de concept factuur gecontroleerd en verwerkt. Er wordt dan tevens een inkooporder met inkoopordernummer aangemaakt. Opdrachtnemer ontvangt dit inkoopordernummer waarna deze de definitieve factuur toe kan sturen.
66.	Per jaar zal een vast bedrag worden betaald voor onderhoudskosten voor het verlenen van het inspectieve en preventieve onderhoud. Deze kosten moeten per locatie per kwartaal gefactureerd worden.
67.	De kosten voor goedgekeurd correctief onderhoud dienen per registratie en locatie achteraf te worden gefactureerd.
68.	<p>De facturen dienen te worden gespecificeerd naar minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kostenplaats • Installatieadres • Uitsplitsing van werkzaamheden • Locatie van werkzaamheden • Specificatie van kosten per werkzaamheid • Datum en tijd meldingen • Facturen van materialen en/of onderaannemers • Subtotaal factuurbedrag exclusief btw, gespecificeerd naar:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Btw percentage; ○ Btw bedrag; ○ Totaal factuurbedrag inclusief btw;
69.	Andere kosten dan ingediend in inschrijving van contractant mogen niet gefactureerd worden (o.a. administratieve kosten, kosten voor aanvragen van offertes). Deze tarieven worden gezien als maximale tarieven. Contractant mag wel lagere tarieven aanbieden, geen hogere.
70.	De HAN hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.
71.	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft HAN het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen.
72.	Kredietbeperkingstoelagen worden door Opdrachtgever niet aanvaard.
73.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens Opdrachtnemer.