

Programma van Eisen

Kleine blusmiddelen, slanghaspels, terugslagkleppen en droge blusleidingen op diverse locaties te Almere:



Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....
2.	Inhoud en omvang.....
3.	Preventief onderhoud.....
4.	Correctief onderhoud.....
5.	Rapportages.....
6.	Overleg.....

Programma van Eisen

1. Inleiding

- 1.1. Het werk heeft betrekking op de kleine handblusmiddelen, Slanghaspels, terugslagkleppen en droge blusleidingen, hierna te noemen “blusmiddelen” in gebouwen, voertuigen van de gemeente Almere. De onderhoudswerkzaamheden en reparatiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden volgens de geldende normen, normontwerpen, kwaliteitseisen, keuringseisen, beoordelingsrichtlijnen, voorlichtingsbladen en rapporten. Respectievelijk NEN 2559–2001, NEN–EN 671–3 en NEN–EN 1595:1997.
Het werk omvat het verrichten van alle diensten, werkzaamheden en leveringen die nodig zijn, om:
 - De blusmiddelen in een goede staat van onderhoud (conditie) te houden. (Conditie 3)
 - De blusmiddelen blijvend te laten voldoen aan de Wettelijke eisen.
 - De blusmiddelen goed te laten functioneren en de bedrijfszekerheid en continuïteit garanderen binnen de gestelde normen.
 - Optredende storingen op tijd, adequaat en professioneel op te lossen.
 - Klachten van de gebruikers/medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen.
- 1.2. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het preventief onderhoud en correctief onderhoud van de blusmiddelen.
- 1.3. De opdrachtnemer beschikt over een web–portal waarin alle relevante rapporten, werkbonnen, jaarplanning, meerjarenbegroting en storingen inzichtelijk zijn.
- 1.4. Opdrachtnemer zal één contactpersoon aanstellen die alle uit te voeren werkzaamheden aanstuurt en coördineert.
- 1.5. Werknemers belast met de uitvoering en begeleiding van de werkzaamheden moeten zich bij de gebruiker als werknemer van Opdrachtnemer kunnen legitimeren.
- 1.6. Opdrachtnemer dient het werkplek op te ruimen en opgeruimd te houden.
- 1.7. Tijdens de uitvoering van werkzaamheden moeten voorzieningen worden getroffen om de veiligheid van de gebruikers en passanten te waarborgen.
De verplichtingen, voortvloeiende uit het Arbowetgeving en Arbobesluit, moeten worden nageleefd.
- 1.8. De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen de Nederlandse taal voldoende te beheersen. Indien nodig te beoordelen door de opdrachtgever.
- 1.9. De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen in het bezit te zijn van zowel een V.O.G–verklaring en een minimaal V.C.A.* certificering.
- 1.10. De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen zich ten alle tijden te kunnen legitimeren als zijde medewerker van het bedrijf.

Programma van Eisen

- 1.11. De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen voldoende gekwalificeerd en geschoold te zijn (gedurende de looptijd van de overeenkomst) voor de in de offerteaanvraag inclusief bijlagen beschreven werkzaamheden. Minimaal als bedrijf REOB-gecertificeerd en onderhoudsmedewerkers in bezit zijn van een geldige REOB-diploma (of een diploma daarmee gelijkwaardig)
- 1.12. Eenmaal per jaar kunnen de door de opdrachtnemer de geoffreerde prijzen en tarieven worden herzien. Dit op basis van indexering conform de CBS-index voor de opdrachtnemer geldende branche met een maximum van het advies cijfer.

2. Inhoud en omvang (werkzaamheden)

- 2.1. Opdrachtnemer aanvaardt de uitvoering van:
 - Preventief onderhoud
 - Correctief onderhoud
 - Aanvullende werkzaamheden
 - Meerjarenbegroting
 - Rapportages
 - Het houden van diverse overleggen.
 - Afvalverwijdering
- 2.2. De werkzaamheden hebben betrekking op de blusmiddelen van de gebouwen en voertuigen zoals opgenomen in de Tarievenblad (Bijlage Tarievenblad)
- 2.3. Voor de prijsstelling van de offerte hanteert u het tarievenblad, hierin totaalprijs per locatie en type voertuigen, alle benodigde kosten zoals reiskosten, onderhoudskosten, materiaalkosten, vervangingskosten etc. dienen bij deze prijs inbegrepen te zijn. Het betreft dan ook een all-in prijs voor het preventieve onderhoud. Daarnaast dient een all-in uurtarief te worden opgegeven voor het correctief onderhoud.
- 2.4. Tijdens de looptijd kunnen de aantal locaties toe- dan wel afnemen. De door de opdrachtgever aangegeven wijzigingen dienen door de opdrachtnemer bijgehouden worden in de locatieoverzichten. Verrekening van deze kosten zal als meer- en minderwerk worden verrekend.
- 2.5. In de locatieoverzichten zorgt de opdrachtnemer dat van alle blusmiddelen te allen tijde deze compleet en actueel zijn. Vermelding van aantallen, type, merk, bouwjaar en datum laatste controle. Tevens gaat opdrachtnemer akkoord dat voor hem nieuwe locaties geïnventariseerd en verwerkt worden in de locatieoverzichten
- 2.6. Bij vervangen van blusmiddelen dienen deze het van hetzelfde of gelijkwaardige kwaliteit te zijn en op moment van levering een productiedatum hebben van niet ouder dan 6 maanden
- 2.7. Onder het verrichten Preventief onderhoud wordt verstaan: alle werkzaamheden die omschreven staan in Hoofdstuk 3 van de PvE.

Programma van Eisen

- 2.8. Onder het verrichten van Correctief onderhoud wordt verstaan: het verhelpen van storingen en uitvoeren van herstelwerkzaamheden zoals omschreven in Hoofdstuk 4 van de PvE.
- 2.9. Onder het aanleveren van Rapportages worden verstaan: alle rapportages zoals omschreven in Hoofdstuk 5 van de PvE.
- 2.10. Onder het houden van overleggen wordt verstaan: alle periodieke overleggen zoals omschreven in Hoofdstuk 6 van de PvE.
- 2.11. Onder afvalverwijdering wordt verstaan: Het afvoeren van afval, verpakkingsmateriaal en oude materialen dient door Opdrachtnemer gescheiden verzameld en afgevoerd te worden. Alle afval die voortkomt uit werkzaamheden dient te worden verwijderd. Eventuele open afvalcontainers dienen buiten werktijd te worden beschermd tegen vandalisme en/of brandstichting. Het verbranden van vuil en andere materialen op, of nabij het werkadres, is niet toegestaan.

3. Preventief onderhoud

- 3.1. De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op een bedrijfszekere, veilig en doelmatig gebruik van de blusmiddelen en terugslagkleppen
- 3.2. Het preventief onderhoud vindt volgens planning plaats. Planning dient in januari bij opdrachtgever te worden aangeleverd of inzichtelijk te zijn op het webportal van opdrachtnemer.
- 3.3. Het preventieve onderhoud dient normaliter eenmaal per jaar uitgevoerd te worden. Dit dient zoveel mogelijk in de normale kantooruren uitgevoerd te worden omdat de contactpersoon van de locaties dan aanwezig zijn. Voor *Gymzalen* en Sportzalen dienen zoveel mogelijk de werkzaamheden in de vakanties uitgevoerd te worden.

Uitsluitend wanneer op verzoek van de Opdrachtgever preventieve onderhoudswerkzaamheden worden verricht buiten de normale kantoor tijden, zal de Opdrachtnemer de daaraan verbonden personele meerkosten van overwerk afzonderlijk bij de Opdrachtgever in rekening brengen volgens de tarieven voor onderhoudswerkzaamheden van de Opdrachtnemer.

Voor de voertuigen dienen de werkzaamheden in afstemming met de afdeling 'reiniging' te worden uitgevoerd.

- 3.4. Er mogen uitsluitend materialen van het originele fabricaat, type en uitvoering worden toegepast. Afwijkingen alleen in overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5. De Opdrachtgever zal aan de Opdrachtnemer alle hem bekende en beschikbare informatie verschaffen, die de Opdrachtnemer van de door hem te verrichten werkzaamheden behulpzaam kan zijn. Ter beschikking gestelde schriftelijke informatie blijft het eigendom van de Opdrachtgever.
- 3.6. De Opdrachtnemer verplicht zich om de omvang van de blusmiddelen, die zijn weergegeven in het Tarievenblad, te controleren en na uitvoering van onderhoud en voor het evaluatieoverleg de geconstateerde afwijkingen schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden. Later geconstateerde afwijkingen van de omvang of staat van onderhoud zullen nimmer tot aanpassing van de onderhoudskosten kunnen leiden

Programma van Eisen

- 3.7. De periodieke, preventieve onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht binnen de normale bij de Opdrachtnemer geldende werktijden op normale werkdagen van maandag tot en met vrijdag en op tijdstippen tussen 08.00 en 17.00 uur. Feestdagen gelden niet als normale dagen.
- 3.8. Bij het gebruik van onderaannemers (hiervoor is goedkeuring van Opdrachtgever noodzakelijk) door de Opdrachtnemer voor het preventief onderhoud, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden.
- 3.9. De detailplanning voor de onderhoudswerkzaamheden dient twee weken voor aanvang werkzaamheden te worden afgestemd met de gebruiker. Indien de werkzaamheden vooraf niet zijn aangemeld/afgestemd kan er geen onderhoud plaatsvinden.
- 3.10. Indien het onderhoud gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering (functionaliteit/veiligheid) dient het onderhoud in overleg met opdrachtgever buiten de gebruikstijden te worden uitgevoerd.
- 3.11. Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden dienen fysiek door de opdrachtgever of diens gemachtigde controleerbaar te kunnen zijn. De opdrachtnemer dient vooraf aan de onderhoudswerkzaamheden aan te geven hoe deze fysiek te controleren zijn. Dit dient aangegeven te worden in de aanbieding.
- 3.12. U dient tijdens het jaarlijks onderhoud voldoende voorraad van onderdelen ten behoeve van de blusmiddelen bij u te hebben, dit zodat u bij uitvoering onderdelen kunt vervangen.

4. Correctief Onderhoud (Storingen) en vervanging van onderdelen

- 4.1. Alle storingen die door Opdrachtgever of diens gemachtigde ter kennis van Opdrachtnemer gebracht worden, dienen door de Opdrachtnemer verholpen te worden binnen de tijdslimiet volgens onderstaande richtlijnen:
 - Storingen worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gemeld middels het landelijk storingsnummer of e-mailadres van Opdrachtnemer. Hiervoor mag geen gebruik worden gemaakt van een 0900 nummer.
 - Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie en nakoming van deze afspraken. Bij niet nakomen van deze afspraak is Opdrachtgever gerechtigd om na de gestelde termijn op kosten van Opdrachtnemer een partij in te schakelen die de storing oplost.
- 4.2. De door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer gemelde storingen aan installaties moeten, afhankelijk van de aard, zowel binnen als buiten normale werktijden worden onderzocht c.q. opgeheven. Voor storingen geldt dat het in overleg gaat met de Opdrachtgever.:

Nr	Servicelevels
1.	De opdrachtnemer dient te beschikken over een storingsdienst, die 24 uur per dag, 7 dagen in de week, (telefonisch) bereikbaar is.
2.	De correctieve werkzaamheden moeten op basis van prioriteit plaatsvinden binnen de vastgestelde responstijden (zie onderstaande tabel), conform de uurtarieven zoals vastgesteld in de overeenkomst.

Programma van Eisen

Prioriteit	Responstijd	Afhandeltijd	Criteria
1. Calamiteit	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Direct of indirect, daadwerkelijk of potentieel, gevaar voor mens of milieu of aanzienlijke bedrijfsrisico's in termen van vervolgschade, lekkages e.d.
2. Urgent	Binnen 4 uur	Binnen 24 uur	Geen gevaar of aanzienlijk risico, maar veel overlast voor mens en/of milieu en/of aanzienlijke hinder voor een normale bedrijfsvoering.
3. Middel	Binnen 24 uur	Binnen 72 uur	Geen gevaar of aanzienlijk risico, maar behoorlijke overlast voor mens en/of milieu en/of aanzienlijke hinder voor een normale bedrijfsvoering.
4. Laag	Binnen 72 uur	In overleg	Geen gevaar of risico, nauwelijks overlast of hinder.

- 4.3. Bij de afhandeling van een storing dient de Opdrachtnemer als volgt te handelen:
- Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 500,— exclusief BTW dienen direct te worden verholpen. Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer zal bedragen dan € 500,— dient deze terstond een specificatie van het materiaal en uren voor de correctieve werkzaamheden aan te leveren en met de Opdrachtgever overleg te plegen over de te nemen maatregelen. Na ontvangst opdrachtnummer en akkoord Opdrachtgever dient de storing te worden verholpen.
- 4.4. De Opdrachtgever behoudt het recht om, bij geraamde herstel en/of vervanging van een installatie (onderdeel) met totale kosten boven € 1500,— exclusief BTW, de werkzaamheden in concurrentie aan te vragen.
- 4.5. Indien er in afwijking van het preventieve onderhoud aanvullend (correctief) onderhoud nodig is, wordt dit direct gemeld bij de Opdrachtgever.
- 4.6. De materialen en uren voor correctief onderhoud worden apart op basis van werkelijke kosten in rekening gebracht.
- 4.7. Opdrachtnemer verricht correctief onderhoud naar aanleiding van een storing op basis van het overeengekomen uurtarief. Deze prijzen kunnen per jaar worden geïndexeerd. Bedragen zijn inclusief arbeid en voorrijkosten ervan uit gaande dat de werkzaamheden meteen worden uitgevoerd tijdens het ingeplande onderhoud

Programma van Eisen

- 4.8. De Opdrachtnemer richt een Webportal in waarmee via een internetbrowser de status en afhandeling van de storingen inzichtelijk worden gemaakt.
- 4.9. Gedurende één jaar na de uitvoering van reparatie- of vervangingswerkzaamheden door de Opdrachtnemer komen alle kosten voor functie herstel, reparatie of vervanging voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 4.10. Opdrachtnemer zal in geval van wijzigingen aan de installaties door derden, door de gemeente Almere of de beheerder op de hoogte worden gesteld
- 4.11. De van de werkzaamheden vrijkomende bouwstoffen en/of materialen zijn in principe niet van waarde voor de Opdrachtgever en dienen, na overleg met Opdrachtgever, duurzaam van het werk te worden afgevoerd op kosten van Opdrachtnemer.
- 4.12. Bouwstoffen dienen te worden getransporteerd, opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met hetgeen is bepaald in op de bouwstoffen betrekking hebbende kwaliteitsverklaringen, normen, voornormen, normontwerpen, richtlijnen, voorschriften en eisen.
- 4.13. Voor zover leverbaar onder kwaliteitsverklaringen dienen bouwstoffen te zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen (certificaten, attesten en dergelijke) van een door de Raad voor Accreditatie erkende certificerende en/of attesterende instelling of zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen waarvan de gelijkwaardigheid met vorenbedoelde kwaliteitsverklaringen door de Opdrachtnemer dient te worden aangetoond.
- 4.14. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, beschadigingen en/of tenietgaan van het object welke het gevolg zijn van:
 - Klimatologische en andere externe omstandigheden waarop het object niet berekend is.
 - Molest.
 - Foutieve handelingen en of nalatigheid van Opdrachtgever.
- 4.15. Indien een onderaannemer door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld (hiervoor is goedkeuring van Opdrachtgever noodzakelijk) is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van de werkzaamheden.

5. Rapportages

- 5.1. Minimaal 4 weken voor aanvang van het desbetreffende onderhoud dient de Opdrachtnemer een onderhoudsplan voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden (Werkplan) ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te hebben voorgelegd. Het onderhoudsplan dient zodanig te worden opgemaakt dat kan worden vastgesteld welke vaste werkzaamheden worden verricht en op welke tijdstippen deze zullen worden uitgevoerd. Correcties op het onderhoudsplan dienen door de Opdrachtnemer eerst na overleg met en toestemming van de Opdrachtgever te worden aangebracht.
- 5.2. In het onderhoudsplan dienen de aanvullende werkzaamheden en overleggen, opgenomen te worden.
- 5.3. De gedetailleerde planning (datum/ tijd/ doorloop) voor alle werkzaamheden (onderhoud, etc.) dienen minimaal 14 dagen voor aanvang werkzaamheden te worden afgestemd met de gebruiker.

Programma van Eisen

5.4. Werk/ Onderhoudsrapporten

Van de uitgevoerde werkzaamheden, ontvangt de Opdrachtgever in de Webportal een volledig ingevuld werk- en controle rapport van de Opdrachtnemer waaruit tenminste blijkt:

- naam en/of handtekening van de onderhoudspartij,
- naam en/of handtekening van opdrachtgever/ gebruiker
- datum van de werkzaamheden;
- welke werkzaamheden zijn verricht;
- wat de bevindingen zijn;
- welk type blusmiddel
- Brandklasse Blusmiddel
- Bouwjaar blusmiddel
- welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk zijn en op welke termijn.

Bij constatering van afwijkingen dienen foto's te worden toegevoegd aan het rapport. Zolang de door de Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen nog niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten vermeld te worden.

5.5. Logboeken

Data en tijdstippen van de onderhoud- en storingsbezoeken dienen met vermelding van doel van het bezoek en naam van de monteur en eventuele naam van de onderaannemer in een door de Opdrachtnemer geleverde Installatielogboek, voorzien van bedrijfsnaam, adres en telefoonnummer te worden aangetekend.

Een kopie van het onderhoudscontrolerapport dient na ondertekening in het logboek opgenomen te worden.

In het logboek dienen tevens alle, tot het installatie onderdeel behorende, bescheiden te worden opgeborgen.

Het logboek dient in overleg met de gebruiker op een vaste plaats worden bewaard. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de logboeken (fysiek en digitaal).

5.6. Inventarisatiestaten

De Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode verantwoordelijk voor de actualisatie van de inventarisatiestaten van de blusmiddelen op de alle locaties.

Verwerking van mutaties dienen jaarlijks (vóór november) in de Excel inventarisatiestaten te worden verwerkt.

5.7. Webportal rapportages

De Opdrachtnemer richt een Webportal in waarmee hij voor de Opdrachtgever via een internetbrowser de relevante rapportages bereikbaar/inzichtelijk maakt. Tevens

zijn hier ook inzichtelijk de onderhoudsrapporten, werkbonnen, storingen, meerwerk en jaarplanning onderhoud. Deze zijn eigendom van de opdrachtgever.

Deze Web portal dient 24/7 up-to-date te zijn.

Bij beëindiging of einde contract dient de opdrachtnemer de web-portal voor een periode van minimaal 3 maanden ter beschikking stellen aan de opdrachtgever zodat alle gegevens overgedragen kunnen worden

5.8. Indien een rapportage niet of niet binnen de gestelde termijn is aangeleverd en/of door de Opdrachtnemer als niet compleet wordt beschouwd dient de Opdrachtnemer op eerste aanzegging van de Opdrachtgever binnen twee weken de betreffende rapportage te verstrekken. Als hieraan niet wordt voldaan worden de betreffende werkzaamheden als niet verricht beschouwd.

Programma van Eisen

- 5.9. Eigendom
De Opdrachtgever is intellectueel eigenaar van alle rapportages die door de Opdrachtnemer of derden (in opdracht van de Opdrachtnemer) zijn opgesteld.

6. Overleg

- 6.1. Operationeel overleg
Een maal per jaar zal er een operationeel overleg plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin voor alle locaties de lopende zaken en uitvoeringsplanning (detailplanning) van de onderhouds- en/of Meer-werkzaamheden worden besproken.
- 6.2. Evaluatie overleg
Een maal per jaar zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin de beoordeling van de geleverde prestaties van de door ons gestelde KPI 's in het voorliggende onderhoudsjaar zal worden besproken.
Opgestelde Kpi's zijn: Communicatie, Duurzaamheideisen, Klant tevredenheid, Kwaliteit en Responsetijd.
- 6.3. Een maal per jaar een uitvoering overleg met opdrachtgever en uitvoerende. Deze zal plaats vinden voor aanvang van de werkzaamheden. Hierbij zullen een aantal zaken besproken worden die rechtstreeks te maken hebben met uitvoeren van onderhoud.

De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te rapporteren inzake tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ontstane incidenten.