



Gemeente Assen

Programma van eisen elektrotechnisch en werktuigbouwkundig onderhoud

Zaaknummer inkoop 129533-2020

Titelpagina

Document: Programma van eisen werktuigbouwkundig en elektrotechnisch onderhoud

Zaaknummer Inkoop: 129533-2020

Datum: 5 november 2020

Opdrachtgever: Gemeente Assen
Postbus 30018
9400 RA ASSEN
0592-366911

Inhoudsopgave

Titelpagina.....	2
1 Aanduidingen, begripsbepaling.....	5
2 Algemene inleiding.....	8
2.1 Norm-, wet en regelgeving.....	8
2.2 Ondergrondse kabels en leidingen	8
2.3 Adviesrol aannemer.....	8
2.4 In de aanneemsom dient te zijn inbegrepen	8
2.5 Overzicht voorgeschreven onderaannemer(s)/leverancier(s).....	10
2.6 Verband met andere werken.....	10
2.7 Algemene garantie	10
2.8 Garanties bij vervanging	11
2.9 Materialen en onderdelen.....	11
2.10 Het afvoeren van materialen	11
2.11 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen.....	11
2.12 Opslag op materiaal en onderaanneming	11
2.13 Facturatie en betaling.....	12
2.14 Hoeveelheden.....	13
2.15 Implementatieperiode.....	13
2.16 Prijsopgaves	14
2.17 Huisregels	14
3 Dienstverlening nader omschreven	16
3.1 Niet in de dienstverlening inbegrepen	16
3.2 Preventief contractonderhoud	16
3.2.1 Onderhoudswerkzaamheden	17
3.2.2 Jaarlijks en detail onderhoudsplan.....	17
3.3 Herstel onderhoud (storingen/schades).....	18

3.4	Schade	19
3.5	Calamiteit	19
3.6	Drempelbedragen storingen	20
3.7	Cyclisch onderhoud/investeringen	20
3.8	Installatie-en werkverantwoordelijke	20
3.9	Het bijhouden van de installatiecartotheek	21
3.10	Het bijhouden van revisiegegevens/tekeningen en onderhoudsvorschriften	22
3.11	Het opstellen van exploitatieplannen.....	22
3.11.1	Rapport reflectie Onderhoud & Organisatie aannemer (jaarlijks vóór 1 oktober)	22
3.12	Energiebalans en Monitoring WKO-systemen en bronnen	23
3.13	Ondersteunende en correctieve werkzaamheden naar aanleiding van legionellabeheersing	23
3.14	Herstellen van brandwerende scheidingen	23
3.15	Rapportages.....	23
3.15.1	Maandrapportage.....	23
3.15.2	Kwartaalrapportage	24
3.15.3	Managemtrapportage.....	24
3.15.4	Overige rapportages	24
3.16	Logboek	25
3.17	Overlegstructuur.....	25
4	Beoordeling uitvoering overeenkomst	27
4.1	Wijze van beoordeling	27
4.2	Toezicht operationeel (dagelijks) niveau	27
4.3	Toezicht tactisch niveau	27
4.4	Prestatie-eisen	28

1 Aanduidingen, begripsbepaling

In aanvulling op dan wel in afwijking van de begrippen zoals gehanteerd in de UAV 2012 zijn de volgende begrippen van toepassing in dit programma van eisen. Verstaan wordt onder:

Arbeidsgang: Een aaneengesloten periode waar in de werkzaamheden onafgebroken worden uitgevoerd om de verstrekte werkopdracht op de dag van aanvang uit te voeren. Wettelijke pauzes worden niet als werkonderbreking gezien, het tussentijds ophalen van reserveonderdelen, materieel of collega's wel.

Beheerder: lokale vertegenwoordiger die namens de opdrachtgever/gebruiker optreedt als contactpersoon voor het betreffende project.

Calamiteit: Een plotseling optredende verstoring in/aan de door de opdrachtgever en aannemer beheerde gebouwen/ gebouwdelen en/ of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructuur dusdanig verstoren dat per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.

Cyclisch Onderhoud /Investerings: Van tevoren bepaalde en geplande vervangingen bij einde technische- of functionele levensduur.

Conserveren: Het behandelen van beschadigingen aan corrosie werende lagen met een door de fabrikant/toeleverancier van het betreffende onderdeel voorgeschreven product. Indien dit onbekend is, wordt in overleg en met schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever een gelijkwaardig product toegepast.

Contract Onderhoud: Van tevoren bepaalde en geplande onderhouds- en inspectiewerkzaamheden.

FMIS: Facilitair Management Informatie Systeem waarin de kenmerken en processen worden geregistreerd betreffende het technisch beheer van de gebouwen.

Gebouwgebonden installatie(s): Gebouwgebonden installatie(s) zijn installaties die bij het ontstaan van het object noodzakelijk zijn gebleken waarbij het object zonder deze installaties niet aan zijn functie kan voldoen c.q. waarbij de installaties spijkervast aan het gebouw verbonden zijn.

Herstelonderhoud: Noodzakelijke reparaties en vervanging naar aanleiding van geconstateerde storing(en) (defect(en)) die worden gemeld of geconstateerd tijdens de uitvoering van het preventief onderhoud. In dit programma van eisen wordt gesproken van storingen.

Hersteltijd: de tijd tussen de aankomst van de storingsmonteur en het verhelpen van de storing.

Implementatieperiode: periode tussen gunning en start contract.

Inspecteren: Het op deskundige wijze controleren van een of meer installatie(s)(delen) op juiste werking en het vaststellen van de werkelijke conditie van onderdelen hiervan, waarbij het waarborgen van het optimaal functioneren en presteren van de installaties het uitgangspunt dient te zijn. Dit conform de NEN 2767-1/2.

Inspectie: Objectieve bepaling van de toestand van installatiedelen overeenkomstig een beschreven methodiek conform NEN 2767 –1/2.

Installatie: Indien een installatie of installatiedeel genoemd wordt in de installatiecartotheek, wordt bedoeld dat alle componenten, ook al zijn ze niet genoemd, worden gecontroleerd en of onderhouden volgens de voorschriften. Voorbeeld; Een Cv-ketel onderhouden uit het installatiebestand, is inclusief controle op de

algehele systeemwerking c.q. voorgeschreven onderhoud van de verwarmingslichamen en appendages behorende tot het verwarmingssysteem, ook al zijn de onderdelen niet benoemd in het bestand.

Installatiecartotheek (= elementenoverzicht): Overzicht van de aanwezige technische installaties (installatie bestand).

MJOB: meerjarenonderhoudsbegroting.

Meerjarenonderhoudsplan (MJOP): Schematisch overzicht met een vastgestelde tijdshorizon waarin de onderhoudskosten en vervangingsinvesteringen behorend bij de te beheren installaties zijn opgenomen conform de NI-SfB-indeling en NEN 2767.

Onderhoud: Alle activiteiten, diensten en middelen die gedurende de levensduur van een installatie gericht zijn op het behouden van, of terugbrengen naar een gewenste staat met als doel de functie naar behoren te vervullen.

Onderhoudsplanning: Schematisch overzicht met een vastgestelde horizon waarin de onderhoudsactiviteiten of services behorend bij de te beheren installaties zijn opgenomen en ingepland.

Opstartfase: Periode van vier weken na de dag van gunning waarin de aannemer alle voorbereidingen treft om alle verplichtingen in de exploitatiefase na te kunnen komen.

Prestatie eisen: De minimale functionele eisen waaraan de installatie(s) moeten voldoen met betrekking tot onder andere: beschikbaarheid, bedrijfszekerheid, wet- en regelgeving, technische kwaliteit, respons- en hersteltijden en in te dienen rapportages.

Projectleider onderhoud: Medewerker van de Gemeente Assen, die namens het team Vastgoed en Grondzaken optreedt als vertegenwoordiger van de opdrachtgever voor het betreffende werk of gebouw.

Reinigen: Het op deskundige wijze schoonmaken van installatie(delen) die ten gevolge van het functioneren van de installaties vervuilen, met inbegrip van de omgeving van de installatie(delen).

Respons tijd: De tijd, die ligt tussen het doorgeven van een storingsmelding door de opdrachtgever aan de aannemer tot de aankomst van de storingsmonteur op de locatie van de storing.

Reserveonderdelen: Die onderdelen die in opdracht van opdrachtgever zonder levertijd direct beschikbaar moeten zijn om de tijdsduur van functieverlies van installaties te minimaliseren.

Storing: Onder een storing wordt verstaan een onderbreking van de gebruiksmogelijkheid van een installatie als gevolg van het niet (goed) functioneren van de installatie.

Storingsafhandeling: Onvoorziene werkzaamheden aan installaties die worden uitgevoerd met als doel het stellen van de diagnose van de oorzaak van de storing, het zo spoedig mogelijk veiligstellen van de installaties en vervolgens geheel of gedeeltelijk herstellen van de functie van de installatie, waarbij verstoring van de primaire processen zo mogelijk wordt voorkomen of geminimaliseerd

Technisch beheer: Activiteiten van de aannemer die gericht zijn op het ondersteunen van de opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheid om de functie van de aanwezige installaties op korte en lange termijn zeker te stellen.

Technisch gereed: Een storingsafhandeling is technisch gereed nadat het gebouwdeel en of installatie is hersteld en het primaire proces weer functioneert.

Werktijden: Werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd binnen de standaard werktijden: van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Uitzondering zijn werkzaamheden ten aanzien van storingen en calamiteiten.

Werkterrein: het terrein of het water dat door de opdrachtgever aan de aannemer voor de uitvoering van het werk ter beschikking wordt gesteld, het terrein of het water waarop en waarin het werk wordt uitgevoerd daarin begrepen. Onder werkterrein wordt tevens verstaan de als zodanig aangeduide aanwezige opstallen of delen daarvan waarin, waarop of waaraan het werk moet worden uitgevoerd.

2 Algemene inleiding

De in dit hoofdstuk beschreven werkzaamheden/verplichtingen maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening waaraan de aannemer dient te voldoen. In dit hoofdstuk zijn enkele generieke eisen aan het onderhoud beschreven. In hoofdstuk 3 is er een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen uitgewerkt.

2.1 Norm-, wet en regelgeving

De aannemer is bij de uitvoering van het technisch beheer en onderhoud verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende norm-, wet- en regelgeving. Alle de te onderhouden elementen dienen gedurende de duur van de overeenkomst te voldoen aan de geldende norm-, wet- en regelgeving. Het tijdig signaleren en nakomen van activiteiten op grond van norm-, wet- en regelgeving op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud van de te onderhouden elementen behoort tot de dienstverlening van de aannemer. Te denken valt aan:

- het uitvoeren van alle vereiste keuringen en inspecties voortvloeiend uit wet- en regelgeving o.a. NEN3140 of onderhoudsproces o.a. EBI, PI, Scope-inspecties;
- het onderhouden van de cv-installatie met een nominaal vermogen > 100 kW conform de activiteitenbesluit (SCIOS). Zowel de periodieke inspecties als het periodieke onderhoud van de warmte-opwekker en de daarbij behorende brandstofleiding maken onderdeel uit van de dienstverlening;
- het optimaliseren van de werking van de installaties en systemen conform geldende NTA 01-01-2021.

Tevens dient de aannemer de opdrachtgever tijdig te informeren over de van toepassing zijnde wijzigingen van norm, wet- of regelgeving.

2.2 Ondergrondse kabels en leidingen

De aannemer meldt de aanvang van de uitvoering van de (graaf)werkzaamheden, waarbij mogelijk in de grond aanwezige kabels en leidingen betrokken zijn, conform de grondroedersregeling (Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten; WION) aan het daarvoor bestemde digitaal loket van het Kadaster (Klic-online). Vóór aanvang van de (graaf)werkzaamheden waarbij in de grond aanwezige kabels en leidingen betrokken zijn, traceert de aannemer de ligging hiervan en draagt hij er zorg voor dat tijdens de uitvoering van de (graaf)werkzaamheden daaraan geen schade ontstaat. De aannemer draagt er zorg voor dat de ontvangen gegevens over in de grond aanwezige kabels en leidingen op de bouwplaats aanwezig zijn en instrueert uitvoerend en machine bedienend personeel.

2.3 Adviesrol aannemer

Van aannemer wordt verwacht dat hij in staat is mee te denken in de belangen van de opdrachtgever, waar nodig ontzorgt en proactief adviseert. Een proactieve en meedenkende houding van aannemer is erop gericht om problemen te voorkomen of problemen tijdig bij opdrachtgever kenbaar te maken zodat de onverwachte (meer)kosten zoveel mogelijk worden voorkomen.

Van aannemer wordt daarnaast verwacht dat hij het onderhoud zodanig uitvoert dat de gewenste conditie gehandhaafd blijft. Desondanks is het onoverkomelijk dat in verloop van tijd, bijvoorbeeld als gevolg van ouderdom, bepaalde installatie(onderdelen) vervangen dienen te worden. Van aannemer wordt een proactieve houding verwacht, waarbij de opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd indien dergelijke investeringen in de toekomst noodzakelijk zullen zijn. Deze informatie kan door de opdrachtgever worden gebruikt ter 'opbouw' van haar MJOB. De input vanuit de aannemer voor de MJOB dient jaarlijks vóór 1 maart te worden aangeleverd. De opdrachtgever zal hiertoe de te gebruiken coderingen verstrekken zodat een en ander aansluiting heeft bij de systematiek van de opdrachtgever.

2.4 In de aanneemsom dient te zijn inbegrepen

1. Het uitvoeren van preventief-, herstel- en cyclisch onderhoud van de in de installatiecartotheek beschreven onderdelen, inclusief de bijbehorende subonderdelen;

2. Alle werkzaamheden en (hulp)materialen die benodigd zijn voor het onderhoud zoals beschreven in dit programma van eisen, inclusief het verzorgen van rapportages, het houden van overleg vormen en het bijhouden en/of aanmaken van logboeken (al dan niet via FMIS);
3. Het uitvoeren van coördinatiewerkzaamheden en/of assistentie bij werkzaamheden door onderaannemers en/of derden aan de installatieonderdelen welke onderdeel uitmaken van de dienstverlening;
4. De volgende verbruikte en/of vervangen materialen inclusief loonkosten. Deze kosten dienen opgenomen te zijn in de vaste aanneemsom en komen niet voor verrekening in aanmerking:
 - a) Filters (specificaties conform voorschrift fabrikant van de diverse systemen) (persluchtfilters, filters luchtbehandelingskasten, filtermatten, filterpakketten, drogers, etc.). De filters dienen minimaal één maal per jaar te worden vervangen, waarbij een garantietermijn van minimaal 12 maanden wordt afgegeven;
 - b) Klein materiaal (zoals moeren, bouten, schroeven, zekeringen, testlampen, batterijen, accu's, (met uitzondering van de accu's van de aanwezige UPS'en) etc.);
 - c) Aandrijfriemen, v-snaren en poelies;
 - d) Kogel- en rollagers;
 - e) Stroom c.q. schakeldraad en klein schakelmateriaal;
 - f) Alle voorkomende verlichting (TL, PL, HF, LED, etc.) inclusief verlichtingsbronnen en accu's in aanwezige noodverlichting en vluchtrouteaanduiding;
 - g) Oliën en vetten, verven, conserveringsmiddelen, smeerolie;
 - h) Afdichtingsmateriaal, spindel- en as afdichtingen zoals stopbuspakkingen, mechanical seals;
 - i) Fitmateriaal voor preventief c.q. klein gebruik;
 - j) Zout en testvloeistof ten behoeve van de ontharders;
 - k) Schoonmaak c.q. poetsmiddelen;
 - l) Ionisatiepennen en ontstekingspennen;
 - m) Huur van gereedschap en/of materieel zoals bijvoorbeeld steigers, ladders, hoogwerkers, persgereedschap;
 - n) Alle noodzakelijke licenties voor alle installatie(onderdelen) vallend onder de dienstverlening en al haar overkoepelende systemen;
 - o) Pakkingmateriaal;
 - p) Alle hulp- en klein materiaal welke voor een goede uitvoering van de dienstverlening benodigd zijn.
5. Maken van aanbiedingen / prijsvoorstellen (deze dienen onderbouwd te worden met een open begroting op regelniveau).
6. Het afvoeren van gebruikte materialen volgens de geldende wet- en regelgeving.
7. Voorrijkosten.

Onderstaande activiteiten maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen in de aanneemsom te zijn inbegrepen:

1. Het organiseren, plannen, controleren, administreren en optimaliseren van alle onderhoudswerkzaamheden (in FMIS van aannemer);
2. Het administreren en registreren van werkzaamheden in logboeken en het archiveren van documenten met betrekking tot keuringen en inspecties in FMIS (en logboeken daar waar dit door de wet is voorgeschreven);
3. Het aantoonbaar voldoen aan de wettelijke eisen;
4. Het rapporteren aan de daarvoor aangestelde instanties t.a.v. wettelijk verplichte activiteiten;
5. Het verstrekken van informatie ten aanzien van de onderhoudswerkzaamheden (o.a. middels management rapportages en voortgangsbesprekingen);
6. Het uitvoeren van analyses en het naar aanleiding daarvan aanpassen van onderhoudsactiviteiten (o.a. middels detailplanning);
7. Het proactief adviseren van opdrachtgever (bijvoorbeeld ten aanzien van tijdig voorkomen van problemen en ter verbetering van het energieverbruik);
8. Het compleet houden van de installatiecartotheek;
9. Het bijhouden van verloop van de jaarlijkse installatieconditie op basis van NEN 2767 en op basis van de gebrekenregistratie;
10. Het aanleveren van informatie welke door de opdrachtgever kan worden gebruikt ter 'opbouw' van de MJOB.

De herstellkosten van een schade welke niet aan de aannemer kan worden toegerekend, maar welke schade als gevolg van bijvoorbeeld bedieningsfouten door de gebruiker is ontstaan, maken geen onderdeel uit van de aanbidding van de aannemer. Deze kosten zullen op basis van de tarieven welke als bijlage is toegevoegd en welke onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding (Bijlage 'Staat van verrekenprijzen'), worden verrekend.

Doordat de organisatie van de opdrachtgever continu in beweging is, bestaat de mogelijkheid dat de omvang van de opdracht gedurende de looptijd van het contract zal veranderen. Dit kan zowel een uitbreiding, een inkrimping, als een aanpassing van het contract betekenen. De opdrachtgever zal dit tijdig aan aannemer melden. De aannemer zal de overeengekomen dienstverlening op basis van deze wijzigingen aanpassen.

2.5 Overzicht voorgeschreven onderaannemer(s)/leverancier(s)

De volgende onderaannemer(s) is (zijn) voorgeschreven:

- Gecontracteerde aannemers van de opdrachtgever genoemd in paragraaf “Verband met andere werken” voor de werkzaamheden door derden.
- Van den Heuvel Waternettechnologie BV te Scherpenzeel (3925 BV) voor het Chlorinsitu systeem van het zwembadwater in MFA Het Schakelveld.
- Variopool B.V. te Oudkarspel (1724 BG) betreffende het onderhoud aan de beweegbare bodem van het zwembad in MFA Het Schakelveld.
- Duratherm Nederland & Duratherm Service te Elburg (8081 HJ) betreffende het onderhoud aan WKO-installatie in het MFA Het Schakelveld.
- Van der Steeg & Zoon te Assen (9403 VB) voor het periodiek verwijderen van ijzeroer aarde uit pompen opstelling putten en riolering buizenstelsel bij PG Mercurius en PG Stadhuis i.v.m. aanwezigheid van wellen.
- Klimaatgroep Holland BV gevestigd te Groningen (9723 HA) voor de luchtbehandelingsinstallatie MFA De Orchidee.
- WBA Brandwerende Applicaties Brandpreventie te Gieter (9461 VB), voor de controle van de brandwerende doorvoeringen in het stadhuis.
- Energie Totaal Projecten (8501 XH) betreffende onderhoud en monitoring aan WKO-installatie in MFA Pittelo
- Hoefnagels Fire Safety te Tilburg (5004 EA) betreffende het onderhoud aan de brandschermen in het stadhuis en in de parkeergarage Doevenkamp.

2.6 Verband met andere werken

De volgende werkzaamheden vallen niet onder de gevraagde dienstverlening. Door derden wordt uitgevoerd:

- Legionella beheersing
- Onderhoud aan liftinstallaties en roltrappen
- Onderhoud aan de beweegbare bodem van het zwembad in MFA Schakelveld
- Onderhoud aan het toegangscontrolesysteem van de bedrijfsgebouwen
- Valbeveiliging service, keuring en vervanging
- Doormelding meldkamer, tenzij Priva Blue id
- Lease van gaskachels en geisers
- Bouwkundig onderhoud
- Onderhoud aan automatische deuren
- Onderhoud aan de zonwering
- Dak onderhoud
- Asbestonderzoek
- Onderhoud aan parkeerinstallaties en slagbomen in de parkeergarages
- Onderhoud aan het carillon in het Stadhuis
- Onderhoud aan installaties die vallen onder het eigendom van een Vereniging van Eigenaars (VvE)

2.7 Algemene garantie

De aannemer dient voor alle nieuw aan te brengen installatieonderdelen een garantie van **minimaal 12 maanden** aan opdrachtgever te verlenen. Indien de geleverde werkzaamheden gedurende de garantietermijn niet voldoen aan de eisen die het onderhoudscontract stelt, dan dient de aannemer alle hieruit voortvloeiende kosten voor

zijn rekening te nemen. Onder garantie wordt verstaan de materialen, de voorrijkosten en het uurloon benodigd voor het oplossen van de garantieaanspraak. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bouwstoffen en materialen door derden te laten keuren en/of onderzoeken. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de aannemer indien blijkt dat de/het geleverde product/dienst niet voldoet aan de gestelde eis.

2.8 Garanties bij vervanging

Naast de algemene garanties volgens dit programma van eisen geldt voor alle nieuw te plaatsen installaties, dat deze voldoen aan hoge kwaliteitseisen zodat een normale levensduurverwachting wordt gehaald. Hierbij wordt door de aannemer **minimaal twee jaar** (tenzij door opdrachtgever anders bepaald) volledige garantie gegeven op alle installatieonderdelen met uitzondering van slijtage-onderdelen en **minimaal vijf jaar** op software en uitgebrachte software- updates. Op de warmtewisselaars wordt een garantie van **minimaal tien jaar** afgegeven. Onder garantie wordt verstaan de materialen, de voorrijkosten en het uurloon benodigd voor het oplossen van de garantieaanspraak. Tot slot garandeert de aannemer bij afname vanaf de installatiedatum dat installatieonderdelen minimaal 10 jaar nog leverbaar zijn.

2.9 Materialen en onderdelen

Van aannemer wordt verwacht dat hij enkel materialen/onderdelen gebruikt van hoogwaardige kwaliteit, die tenminste gelijkwaardig zijn aan de materialen/onderdelen zoals deze reeds aanwezig zijn, tenzij opdrachtgever anders voorschrijft. Indien het materialen/onderdelen betreft die niet in de aanneemsom zijn inbegrepen, zal de aannemer de materialen/onderdelen op basis van werkelijk verbruik factureren. Slechts in het geval van incurante of niet-gangbare materialen kan per minimale afname-eenheid worden gefactureerd waarbij het totaal aan ingekochte materialen eigendom worden/zijn van opdrachtgever. Het restant aan locatie-specifieke materialen wordt op de betreffende locatie opgeslagen, die van algemeen gangbare materialen, op de werf van aannemer.

2.10 Het afvoeren van materialen

De aannemer dient direct alle overtollige materialen en installatieonderdelen op een milieuvriendelijke manier, conform de geldende regelgeving en voor zijn kosten af te voeren. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde of defecte installatieonderdelen, gereedschappen, steigermaterialen, verpakkingsmateriaal en overig afval. Hierbij mag aannemer geen gebruik maken van de afvalstromen en voorzieningen van de opdrachtgever. Eventuele opbrengsten bij afvoer van waardevolle materialen en installatieonderdelen dient de aannemer, via de eerstvolgende factuur, te verrekenen met de uitgevoerde werkzaamheden.

2.11 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen

De aannemer dient giftige stoffen en ontplofbare gassen in aparte en hiervoor toegestane en geschikte ruimten (indien aanwezig) op te slaan. Deze ruimten mogen slechts toegankelijk zijn voor die personen die voor de verwerking van deze stoffen en/of gassen zijn aangewezen. In het geval dat op locatie geen geschikte ruimte aanwezig is, zal de aannemer in overleg met opdrachtgever hiervoor een oplossing aandragen. De kosten voor deze oplossing kunnen na overleg en goedkeuring opdrachtgever worden verrekend.

2.12 Opslag op materiaal en onderaanneming

Reguliere opdracht

Aannemer kan voor de uitvoering van de reguliere opdracht gebruik maken van een onderaannemer(s). In het kader hiervan wordt verwezen naar de verplichte onderaannemers (paragraaf 2.5). Een onderaannemer dient ook te voldoen aan het programma van eisen en hanteert eveneens de door de aannemer ingediende all-in uurprijs. Onderaannemers voor specialistisch onderhoud worden pas ingezet na goedkeuring door opdrachtgever, een en ander zoals hieronder nader beschreven:

Tarief Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig serviceonderhoud

Allround vaklieden: uurloon conform Staat van verrekenprijzen;

Tarief Specialistisch Onderhoud*

Onderaannemer specialistisch onderhoud: variabel uurloon excl. BTW + 6% over het totale factuurbedrag van de specialist. Bij de facturatie wordt ook altijd de originele factuur van de specialist bijgevoegd.

* Indien sprake is van een opdracht/project (> € 10.000,-) wordt de opslag van 6% slechts eenmaal in rekening gebracht over de totaalfactuur van de opdracht/project.

Opdrachten buiten de onderhoudsovereenkomst

Ten behoeve van werkzaamheden die buiten de onderhoudsovereenkomst één op één aan opdrachtnemer zullen worden gegund, zal aannemer met een transparant verrekenmodel werken. Dit houdt in dat het in het Staat van verrekenprijzen genoemde uurtarief zal worden gebruikt en dat op de netto materiaal-prijs en/of de netto prijs van onderaanneming een toeslag mag worden berekend zoals aangegeven in onderstaande tabel.

De staffel toeslagen prijzen materialen en onderaannemers zijn;	In euro- ex BTW
<i>Netto toeslag 10%</i>	0-5.000
<i>Netto toeslag 5%</i>	>= 5.000 slechts eenmaal in rekening over de totaalfactuur van de opdracht/project.

Een prijsopgave of factuur betreffende opdrachten die buiten de onderhoudsovereenkomst vallen, heeft dan als voorbeeld de volgende vorm:

Aantal uren * Uurtarief meerwerk uit de prijzenstaat = kosten arbeid

Aantal * netto materiaalprijs * van toepassing zijnde staffel = kosten materiaal

Netto prijs onderaanneming * van toepassing zijnde staffel = kosten onderaanneming

Totaalprijs werkzaamheden = kosten arbeid + kosten materiaal + kosten onderaanneming. De onderliggende factuur dient de aannemer als bijlage aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.

2.13 Facturatie en betaling

Facturatie van de vaste aanneemsom

De facturatie van de vaste aanneemsom zal geschieden per kwartaal achteraf en alleen indien de geplande werkzaamheden inclusief bijbehorende rapportages daadwerkelijk en naar tevredenheid van de opdrachtgever zijn uitgevoerd. In het kader hiervan geldt dat de betaling van de facturen pas na accordering van de kwartaalrapportages zal geschieden.

Facturatie van herstelwerkzaamheden na schade door derden

De herstelkosten van een schade welke niet aan de aannemer kan worden toegerekend, maar welke schade als gevolg van bijvoorbeeld bedieningsfouten door de gebruiker is ontstaan, maken geen onderdeel uit van de aanbidding van de aannemer. Deze kosten zullen op basis van de tarieven welke als bijlage is toegevoegd en welke onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding (Bijlage 'Staat van verrekenprijzen'), worden verrekend. De facturatie van alle bijkomende werkzaamheden en herstelwerkzaamheden na een schade zal geschieden binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden. De aannemer dient de facturen in conform de overeengekomen prijzen, tarieven en vergoedingen. Voor de overige eisen wordt verwezen naar alinea hieronder (Facturatie van bijkomende werkzaamheden).

Facturatie van bijkomende werkzaamheden

De facturatie van alle bijkomende werkzaamheden en herstelwerkzaamheden na een schade zal geschieden binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden. De aannemer dient de facturen in conform de overeengekomen prijzen, tarieven en vergoedingen. Facturen zonder gevraagde referentie van opdrachtgever, met name het zaak nummer inkoop alsmede de werkopdrachtnummer, worden te allen tijde niet in behandeling genomen c.q. niet ontvankelijk verklaard.

Van elke uitgevoerde werkopdracht dienen op de factuur minimaal onderstaande bestanddelen vermeld te worden:

- Zaaknummer inkoop
- Werkopdrachtnummer
- Contactpersoon van de opdrachtgever
- Adres uitvoering van de werkzaamheden
- Kostenplaats (Objectnummer, projectnummer en exploitatieactiviteit)
- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en tarieven
- Totale kosten per werkopdracht exclusief BTW alsmede inclusief BTW
- Ondertekende werkbond dient als bijlage bij de factuur bij de opdrachtgever te worden ingediend.

Indien er bij de aanbidding van de factuur gebruik wordt gemaakt van de door de aannemer gehanteerde werk-/geleidebon, dan dient deze te voldoen aan onderstaande richtlijnen:

- Zaaknummer inkoop
- Werkopdrachtnummer
- U dient aan te geven welke werkzaamheden het betreft : Onderhouds-, Storings-, Contract-, garantie-, of extra werkzaamheden.
- Een korte heldere omschrijving van de oorzaak van het probleem en van de uitgevoerde (herstel)werkzaamheden. Deze dienen duidelijk en goed leesbaar te zijn.
- Datum van uitvoering
- Adres uitvoering van de werkzaamheden
- Naam medewerker (s) van de aannemer
- Overzicht van de gebruikte materialen anders dan het klein materiaal
- Werkelijke gewerkte uren, indien opdracht op basis van regie
- De werkbonden dienen te allen tijde ondertekend te worden door en/of namens opdrachtgever na uitvoering van de werkzaamheden
- Een exemplaar van de werk-/ geleide bon dient na ondertekening altijd op locatie achter gelaten te worden c.q. overhandigd te worden aan opdrachtgever
- Alle werkbonden dienen beschreven te worden met zwarte inkt.

De aannemer dient de factuur digitaal in via: crediteuren@assen.nl. De factuur is gericht aan: Gemeente Assen, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 30018, 9400 RA Assen

Betaling van de factuur geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en akkoord van de factuur.

2.14 Hoeveelheden

Meting van hoeveelheden vindt plaats overeenkomstig de Standaardmeetmethode NEN 3699+c94.

2.15 Implementatieperiode

Ter voorbereiding op de uitvoeringsfase start direct na de gunning de implementatieperiode. Tijdens deze periode heeft de aannemer geen recht op enige vergoeding. Direct na gunning zullen aannemer en opdrachtgever afspraken maken over de toegang tot de locaties en het verstrekken van contact gegevens van de gebruikers. Tijdens de implementatiefase zal de aannemer alle benodigde activiteiten ter voorbereiding en inrichting van de uitvoeringsfase treffen. Hieronder wordt o.a. verstaan:

Het uiterlijk binnen 15 werkdagen na gunning, ter goedkeuring, inleveren van:

1. Implementatieplan;
2. VGM-plan. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld en waar nodig bijgesteld. In dit plan staat tenminste:
 - a) Een risico-inventarisatie en -evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;

b) Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg over het startjaar.

3. Jaarplanning contractonderhoud;

4. Afwijkingen op hoeveelheden van de installatiecartotheek

Gehonoreerde afwijkingen in de hoeveelheden van de installatiecartotheek door de opdrachtgever dienen binnen vier weken na ingangsdatum contract te zijn verwerkt door de aannemer. Geconstateerde afwijkingen in de hoeveelheden van de installatiecartotheek na de implementatieperiode zijn voor rekening en risico van de aannemer.

2.16 Prijsopgaves

De opdrachtgever maakt onderscheid bij het vragen van prijzen, te weten:

- Prijs in het begrip offerte;
- Prijs in open begroting;
- Prijs in ramingen.

Prijs in het begrip offerte geven een nauwkeurige berekende prijs weer. De gehanteerde opslag (paragraaf 2.12) voor de onderaanneming en de materiaal toeslagen over de netto-inkoopprijs zijn in de offerte verwerkt. De opdrachtgever kan netto materiaalprijzen te allen tijden als steekproef opvragen bij de aannemer. Aannemer zorgt dan voor een afschrift van zijn leverancier inclusief alle kortingen.

Prijs met open begroting wordt gedefinieerd door een deels berekende prijs aangevuld met stelposten of onderdelen met prijzen op kengetallen. Deze prijzen worden vaak gebruikt in een spoedklus of bij een raming voor het eerstvolgende begrotingsjaar, waarbij de exacte prijs en opdracht later wordt gespecificeerd.

Prijs met ramingen hebben een grote mate van onzekerheid en worden vaak in de bepaling van mogelijke scenario's als onderbouwing aangedragen om in de MJOP als budget te worden opgenomen. De definitieve uitwerking wordt later vorm gegeven.

Gevraagde prijsopgaves dienen binnen drie weken na aanvraag bij de opdrachtgever te zijn ingeleverd.

2.17 Huisregels

- Het dragen van bedrijfskleding is voor medewerkers van aannemer verplicht. Hieronder wordt verstaan door de opdrachtnemer ter beschikking gestelde, herkenbare, uniforme, professionele en representatieve bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam;
- Medewerkers van aannemer dienen zich te allen tijde door middel van een geldig legitimatiebewijs (bijv. rijbewijs of identiteitskaart) te kunnen legitimeren;
- Medewerkers van aannemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij huurders of gebruikers van gebouwen kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij aannemer;
- Medewerkers van aannemer dienen de (werk)omgeving schoon te houden en geen afval of rommel achter te laten;
- Medewerkers van aannemer mogen geen gebruik maken van de aanwezige communicatiemiddelen anders dan voor noodgevallen of met toestemming van opdrachtgever;
- Geluidsoverlast door praten, telefoneren, werkzaamheden en transportmiddelen dient tot een minimum beperkt te worden om overlast te voorkomen. Er mag geen gebruik gemaakt worden van radio's, MP-3 spelers en andere geluidsdragers, met uitzondering van geluidsdragers die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden;
- Indien aan aannemer, al dan niet tijdelijk, toegangspassen en/of sleutels worden uitgereikt die toegang geven tot bepaalde gebouwen, dan is de aannemer verantwoordelijk voor het beheer van deze toegangspassen en sleutels;
- De ontvangen toegangspassen en/of sleutel(s) blijven eigendom van opdrachtgever;
- De toegangspassen en/of sleutel(s) mogen enkel gebruikt worden voor werkzaamheden in het kader van uitvoering van de raamovereenkomst;

- De aannemer dient na afronding van de werkzaamheden, tenzij anders afgesproken, de toegangspassen en/of sleutel(s) in te leveren bij opdrachtgever;
- Indien de toegangspassen en/of sleutel(s) verloren raken, komen de kosten die daaruit voortvloeien (bijvoorbeeld: vervangen van sloten) geheel voor rekening van aannemer.

3 Dienstverlening nader omschreven

In dit hoofdstuk is er een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen (hoofdstuk 2) nader uitgewerkt.

De panden van de gemeente Assen zijn in te delen in twee categorieën:

- Panden waarop een huur- of gebruiksovereenkomst is afgesloten
- Panden volledig in eigen beheer.

Voor de panden met een huur- of gebruiksovereenkomst is de huurder meestal verantwoordelijk voor kleine herstellingen en een onderhoudscontract voor de installaties. De opdrachtgever is in dat geval alleen verantwoordelijk voor het vervangen van onderdelen aan installaties en vervangen van de installaties. Daarnaast zijn voor een aantal verhuurde panden serviceovereenkomsten afgesloten voor het onderhoud van specifieke installatiedelen door de opdrachtgever. Deze vallen wel binnen dit programma van eisen en zijn opgenomen in de installatiecartotheek.

Voor de panden volledig in eigen beheer zal van de aannemer worden geëist dat hij de technische installaties optimaal onderhoudt en alle werkzaamheden en testen die noodzakelijk zijn uitvoert met inachtneming van de primaire bedrijfsprocessen. Tevens dient het energiegebruik optimaal te zijn, waarbij van de aannemer een proactieve houding wordt verwacht om het energiegebruik te reduceren. Onder werkzaamheden van de aannemer vallen onder andere, doch niet uitsluitend:

- Het uitvoeren van preventief contractonderhoud;
- Het uitvoeren van herstel onderhoud (correctief onderhoud, storingen/schades);
- Het uitvoeren van cyclisch onderhoud;
- Het binnen de organisatie van de aannemer aanwijzen van installatieverantwoordelijke voor de gedelegeerde installatieverantwoordelijke taken van de opdrachtgever;
- Het bijhouden van de installatiecartotheek;
- Het bijhouden van revisiegegevens/tekeningen en onderhoudsvoorschriften;
- Het opstellen van exploitatieplannen;
- Het uitvoeren van ondersteunende en correctieve werkzaamheden naar aanleiding van legionellabeheersing;
- Herstellen van brandwerende scheidingen bij doorbraken ten behoeve van installatiewerkzaamheden;
- Het opstellen van rapportages;
- Het bijhouden van logboeken;
- Het houden van overleggen met opdrachtgever en het opstellen van de notulen

Bovengenoemde werkzaamheden zijn in de paragrafen hierna nader omschreven.

3.1 Niet in de dienstverlening inbegrepen

De volgende gebouwonderdelen, technische voorzieningen en activiteiten vallen niet onder de gevraagde dienstverlening:

65 Toegangscontrole systemen Stadhuis (Noordersingel 33 te Assen, Buitenzorg (van Doornestraat 5 te Assen) en milieupark (van Doornestraat 11), werf (Dr. A.F. Philipsweg 69 te Assen)

65 Security Management Systeem

84 Losse sanitaire inventaris

3.2 Preventief contractonderhoud

Preventief contractonderhoud heeft als doel het aantal onverwacht optredende storingen te verlagen en de levensduur van de installatie te verlengen. Tevens verhoogt preventief contractonderhoud de beschikbaarheid van de installatie. Vervanging van onderdelen, het gebruiksfhankelijk onderhoud, verhoogt de beschikbaarheid

en voorkomt additionele kosten bovenop het onderhoudsbudget. Het tijdig vervangen van slijtage- en verweringsgevoelige onderdelen valt eveneens onder preventief contractonderhoud.

Het preventief onderhoud omvat alle benodigde werkzaamheden, zoals doch niet uitsluitend:

- Inspecteren (zie begrippenlijst);
- Reinigen (zie begrippenlijst);
- Conserveren (zie begrippenlijst);
- Onderhoudswerkzaamheden (paragraaf 3.2.1)
- Wettelijk verplichte inspecties en keuringen
- Aanleveren van gegevens ten behoeve van verleende vergunningen.

Voor afstemming over het uitvoeren van het contractonderhoud maakt de aannemer tenminste twee weken van tevoren een afspraak met de gebruiker van het gebouw.

3.2.1 Onderhoudswerkzaamheden

Onder onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan:

De installatietechnische onderhoudswerkzaamheden zoals beschreven in de installatiecartotheek, onder andere, doch niet beperkt tot:

- Het onderhouden van de installatie(onderdelen), inclusief het leveren/plaatsen van materialen, voorgeschreven onderhoudsets, pakkingen etc.
- Het schoonhouden van airsocks, ventielen, roosters, ribben, meetpennen van ventilatie- en inductiesystemen;
- Het minimaal jaarlijks vervangen van droge en natte filters van transportmedia; lucht, water, koelmiddelen etc., voor o.a. verwarming, koeling, en ventilatiesystemen inclusief verdeelinrichtingen;
- Het controleren van systeemwerking volgens laatste beoordelingsrichtlijnen BRL, NTA-regeling 1-1-2021;
- Het smeren, in/afstellen, bijregelen, inregelen / iken, proefdraaien van installatieonderdelen;
- Voor alle gebouwen geldt een energiebesparingsplicht en de aannemer dient hiervoor de instellingen en kloktijden voor feest- en vakantiedagen te programmeren c.q. aan te passen aan het gebruik van het gebouw, minimaal 2x per jaar zomer/wintertijd of zo vaak als nodig in afstemming met de gebruiker. De wijzigingen dient de aannemer vast te leggen in het logboek ter plaatse en rapporteert u jaarlijks in een managementrapportage. (In prijs contractonderhoud, niet verrekenbaar!).

In de aannemingsom moet het leveren en aanbrengen van al het voor het onderhoud benodigde, en door de fabrikant/ toeleverancier voorgeschreven materialen zijn opgenomen. Indien niet nader omschreven, dienen uitsluitend materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering te worden toegepast. Indien dit niet mogelijk is dienen materialen van een gelijkwaardige kwaliteit te worden toegepast, een en ander in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever.

3.2.2 Jaarlijks en detail onderhoudsplan

De aannemer stelt en levert uiterlijk **15 werkdagen** na gunning een gedetailleerd overzicht van alle werkzaamheden op die noodzakelijk zijn om de in dit programma van eisen vereiste werkzaamheden in uitvoering te kunnen brengen. Dit jaarlijkse onderhoudsplan zal aannemer vervolgens uiterlijk in de **maand november** van de opvolgende contractjaren en ingedeeld op basis van kalenderweken bij de opdrachtgever aanleveren. Hierbij dienen tevens de aanvangstijden en de doorlooptijden te worden beschreven. Alleen na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever zal de aannemer overgaan tot het uitvoeren van de werkzaamheden.

De aannemer stelt een detail onderhoudsplanung op (Excel), waar in de status uitvoering elke **zes weken** wordt ingediend bij de opdrachtgever. Incidenteel kan voor een gebouw gelden dat voor specifieke afdelingen en/of gebruikers een jaarplanung van toepassing is waarvan niet kan worden afgeweken. De planning dient per gebouwdeel per locatie en per week te worden weergegeven. Hierin staan minimaal de volgende items vermeld.

- Onderhoudsactiviteiten, aanvullende werkzaamheden dienen binnen 5 werkdagen weken te worden toegevoegd.

- Verwerken plannings (derden) projecten op aangeven van de opdrachtgever;
- Keuringen;
- Testen;
- Revisiemomenten van de aannemer.
- Modificaties en revisiewerkzaamheden op aangeven van de opdrachtgever.

Door de aannemer worden de jaar- en detail onderhoudsplanning vastgesteld en overlegd aan de opdrachtgever. De aannemer mag niet afwijken van deze planning, tenzij schriftelijke goedkeuring is verkregen van de opdrachtgever. Indien door omstandigheden de planning niet wordt gehaald, dient dit per ommegaande schriftelijk gemeld te worden aan de opdrachtgever. De aannemer geeft aan wanneer de uitgestelde werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Bij schriftelijk akkoord door de opdrachtgever wordt een verschuiving uitgevoerd op het gemelde tijdstip. Bij afkeuring dient de aannemer binnen twee werkdagen een nieuw voorstel in te dienen.

De opdrachtgever heeft de onderhoudsactiviteiten voorgeschreven in het MJOP. De aannemer is verplicht alle voorgeschreven werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of de voorgeschreven werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij afwijking zal de opdrachtgever dit melden aan de aannemer, die dan de verplichting heeft de niet uitgevoerde werkzaamheden binnen vijf werkdagen alsnog uit te voeren.

3.3 Herstel onderhoud (storingen/schades)

Herstel onderhoud omvat het verhelpen van storingen en het adequaat handelen bij schades en calamiteiten. Het effectief oplossen van storingen is een basistaak, en kan veel overlast veroorzaken in hinder en kosten bij alle partijen indien slecht georganiseerd en uitgevoerd.

Het melden van storingen

Opdrachtgever zal storingen melden bij de aannemer. Op dit moment gebeurt dat door middel van een schriftelijk opdracht via email aan de aannemer vanuit een FMIS programma genaamd Planon. Bij een aantal panden is met behulp van een gebouwbeheerssysteem (GBS) een inbelverbinding gerealiseerd. Via deze verbinding kunnen ook storingen bij de aannemer worden gemeld.

De aannemer heeft voor het ontvangen van de meldingen een emailadres en een telefoonnummer dat 24 uren per dag en zeven dagen per week beschikbaar/bereikbaar is zonder wachttijden van meer dan twee minuten. De aannemer zal eigen geconstateerde storingen en meldingen via het GBS ter stond melden aan opdrachtgever met het verzoek om een opdrachtbon. De aannemer zal geen storingen op eigen initiatief afhandelen, tenzij het een calamiteit betreft. Kosten als gevolg van het verhelpen van storingen zonder opdracht van opdrachtgever komen niet in aanmerking voor verrekening.

De prioriteit zal bij elke melding door opdrachtgever worden aangegeven. Hierin staan tevens de geëiste respons en herstel tijden vermeld.

Het afhandelen van storingen

In de bijlagen is een lijst met respons- en herstell tijden opgenomen, waarin de meldingen zoals deze nu zijn opgenomen in Planon, zijn vermeld. In de melding worden respons- en herstell tijden opgegeven waar de aannemer zich aan dient te houden. De aannemer wordt hierop beoordeeld. Deze beoordeling wordt uitgelegd in Hoofdstuk 4. De lijst kan worden gewijzigd indien de opdrachtgever dit noodzakelijk acht en de aannemer kan aan de inhoud dan ook geen rechten ontleen.

De aannemer zal zich bij het afhandelen van storingen uitsluitend richten op instandhouding van de aanwezige technische installaties, waarbij de kosten van reparatie redelijkerwijs in verhouding staan tot de kosten van vervanging. Kosten voor herstel onderhoud en/ of vervanging, welke boven het drempelbedrag (paragraaf 3.6) uitkomen, kunnen pas na overleg en opdracht van de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Na storingsmelding dient de aannemer, binnen de genoemde responstijd, een vakkundig persoon op de locatie aanwezig te hebben teneinde een aanvang te nemen met het lokaliseren en opheffen van de storing, al dan niet in de vorm van een tijdelijke oplossing. In het kader hiervan wordt onder 'vakkundig' verstaan dat betreffende functionaris voldoende vaktechnisch is opgeleid, indien van toepassing gecertificeerd, en voldoende geëquipeerd is om storingen te kunnen verhelpen. Hiernaast stelt opdrachtgever als voorwaarde dat genoemde functionaris de betreffende technische discipline beheerst. Met andere woorden het inschakelen van een allround monteur of een handyman ten behoeve van het verhelpen van storingen aan specialistische gebouwonderdelen wordt in dit kader als niet toereikend beschouwd en zal ook niet voor verrekening in aanmerking kunnen komen of kunnen gelden als nakomen van de te behalen responstijd.

Let op: voor perceel 2 Parkeergarages geldt dat er na de gunning nadere afspraken worden gemaakt betreffende het melden en afhandelen van storingen voor dat perceel.

Door aannemer geconstateerde storingen

Bij constatering van aanleiding van inspectie(s) en/ of storingen die een aanpassing, verbetering en/ of aanvulling van de installaties vereisen, zal de aannemer de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen. Werkzaamheden als gevolg van bovengenoemde storingen worden nooit zonder schriftelijke opdracht van de opdrachtgever uitgevoerd.

De aannemer informeert de opdrachtgever over het verloop van de storingsafhandeling via een vast emailadres van de opdrachtgever, vastgoedonderhoud@assen.nl

De opdrachtgever heeft recent nieuwe softwarelicenties voor het afhandelen van de meldingen verkregen en is voornemens om tijdens het contract een pilot van 12 maanden te starten i.o.m. de aannemers. Dit zal nog steeds via het FMIS programma Planon gaan. Via een app kan een melder zijn storing ingeven in het systeem, waarna via een andere app de aannemer een opdracht ontvangt. De aannemer kan via deze app de voortgang van de afhandeling bijhouden en de storing gereed melden. De app is gratis te downloaden op een smartphone met als besturingssysteem iOS, Android of Windows. Voor het gebruik is abonnementsgeld verschuldigd, waarvoor de opdrachtgever maximaal twee gebruikers per installateur wil vergoeden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Gedurende de pilot komt het wijzigen naar deze werkwijze in aanmerking voor verrekening.

3.4 Schade

Een storingsmelding wordt aangemerkt als schade indien deze veroorzaakt is door een calamiteit, zoals brand, vandalisme of natuurrampen. Dit dient door de aannemer op zijn werkbbon en in rapportages te worden vermeld. In verband met verzekering en of het verhalen van de schade maakt de aannemer bij schade duidelijke foto's van de aangetroffen situatie als bewijslast. Als er iemand aangesproken kan worden voor de schade en deze persoon is bekend, dienen de naam- en adresgegevens op de werkbbon te worden vermeld, zodat de opdrachtgever de schade kan verhalen.

3.5 Calamiteit

Onder een calamiteit wordt verstaan:

Een plotselinge, ongeplande optredende verstoring in de door de opdrachtgever en aannemer beheerde installaties en/ of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructuur dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.

Bijvoorbeeld:

- Lekkage (water, gassen)
- Wateroverlast;
- Brand;
- Spanningsuitval;
- Explosie;
- Instorting;
- Blikseminslag;
- Bommelding;
- Aanslagen;
- Inbraak, of inbraakpoging;
- Bevriezing van watervoerende systemen;
- Storingen aan de koeling van de computerruimten.

Ingeval van een calamiteit dient de aannemer te allen tijde direct over te gaan tot het veilig stellen van de situatie, of direct ondersteuning te verlenen aan de opdrachtgever c.q. hulpdiensten, welke leiden tot het opheffen van, of beperken van de gevolgschade van deze calamiteit. De coördinatie van de calamiteit ligt in handen van de opdrachtgever.

Calamiteiten worden door de partijen achteraf naar alle redelijkheid en billijkheid administratief en financieel afgehandeld, waarbij ook de oorzaak van de calamiteit in overweging wordt genomen. Indien de aannemer aantoonbaar kan worden aangewezen als de veroorzaker van deze calamiteit, dan worden alle kosten gemoeid met het oplossen van deze calamiteit en de hieruit voortvloeiende vervolgschades op de aannemer verhaald.

3.6 Drempelbedragen storingen

De opdrachtgever heeft drempelbedragen vastgesteld voor het oplossen van een toegekende storing.

Bij storingen dient de aannemer als volgt te handelen:

- Indien de aannemer verwacht dat de **all-in kosten**, voor het opheffen van een storing of klacht, kleiner zijn dan **€ 500,- (zegge: "vijfhonderd euro")** exclusief BTW per storing/ klacht, kan direct worden overgegaan tot het opheffen van de storing/ klacht.
- Indien de aannemer verwacht dat de **all-in kosten**, voor het opheffen van een storing of klacht, groter zijn dan **€ 500,- (zegge: "vijfhonderd euro")** exclusief BTW zal de aannemer alvorens tot opheffen van de storing / klacht wordt overgegaan, dit schriftelijk of via e-mail melden aan de opdrachtgever. Deze schriftelijke/ e-mail melding omvat een kostenraming, zoals gedefinieerd in het model open begroting, en een plan van aanpak (incl. planning) voorzien van reden. Na schriftelijke opdracht van de opdrachtgever zal de aannemer tot het opheffen van de storing c.q. het uitvoeren van de reparatie over gaan. Indien de aannemer gebruik maakt van de diensten van derden dient hij aan te tonen (d.m.v. een offerte derden) zich te hebben ingespannen de voor de opdrachtgever economisch meest voordelige aanbidding te hebben verzorgd.
- De opdrachtgever is bevoegd de hierboven genoemde drempelbedragen jaarlijks te wijzigen.

3.7 Cyclisch onderhoud/investeringen

Het cyclisch onderhoud betreft hoofdzakelijk de vervangingen van installatieonderdelen zoals opgenomen in de installatiecartotheek en MJOP. Het tijdstip van vervanging van deze installatieonderdelen kan gewijzigd worden in geval conditie van het betreffende installatieonderdeel, de gebouw strategie of het onderhoudsniveau wijzigt.

Het cyclisch onderhoud of delen daarvan die buiten dit onderhoudscontract vallen, worden op basis van de MJOP op een later tijdstip aangeboden voor een offerte, zie paragraaf 1.6 van het aanbestedingsdocument.

3.8 Installatie-en werkverantwoordelijke

In de Arbowet is voorgeschreven dat in gebouwen aanwezige elektrotechnische installatie blijvend moeten voldoen aan NEN 1010 en het periodiek onderhoud dient te gebeuren volgens NEN 3140. Medewerkers en

derden, die met elektrische systemen in het gebouw omgaan, dienen volledig geïnstrueerd te zijn over de gevaren en de wijze van werken met de aanwezige elektrische systemen.

In NEN 3140 is vastgelegd dat de verantwoordelijkheid voor het op de juiste wijze omgaan met elektriciteit overgedragen kan worden aan deskundige derden. In het kader hiervan wordt de installatie- en werkverantwoordelijkheid gedurende de looptijd van de overeenkomst overgedragen aan de aannemer. Het overdragen van de installatie- en werkverantwoordelijkheid is een eenmalig proces waarbij een verschuiving in de verantwoordelijkheden gaat plaatsvinden. In het kader hiervan is aannemer o.a. verantwoordelijk voor:

- Het opstellen van risico analyses en het inrichten van de organisatie;
- Het door een onafhankelijke derde laten uitvoeren NEN 3140-inspectie;
- Het uitvoeren van eventuele controle en begeleiding t.b.v. NEN 3140-inspectie;
- Het verhelpen van gebreken, herstelwerkzaamheden na NEN 3140-inspectie*
- Het inventariseren en archiveren van huidige tekeningen.

Wanneer er sprake is van veranderingen in de wet of anderszins is aannemer verplicht deze wettelijke veranderingen door te voeren. De kosten voor het 'dragen' van de installatie- / werkverantwoordelijkheid en het uitvoeren van de NEN 3140-inspecties maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen te zijn inbegrepen in de vaste aanneemsom.

*De kosten voor mogelijke aanpassingen, voortvloeiend uit NEN 3140-inspectie, maken geen onderdeel uit van deze overeenkomst, maar worden apart geoffreerd. Hierbij geldt als uitgangspunt dat indien de geoffreerde prijs boven het geraamde/budget van de opdrachtgever valt, de opdrachtgever vrij is om een offerte bij een derde op te vragen en de opdracht dus niet aan aannemer te gunnen.

De aannemer dient de in te zetten werknemers schriftelijk aan te wijzen. De benodigde certificaten dienen vooraf aan de opdrachtgever te worden overlegd. De aanwijsformulieren dienen door de werknemers en de verantwoordelijke van de aannemer te worden ondertekend en aan de opdrachtgever te worden verstrekt.

3.9 Het bijhouden van de installatiecartotheek

De installatiecartotheek omvat de aanwezige installatiesystemen per locatie op NI-SfB niveau. Volgens de NL-SfB codering zijn de systemen gespecificeerd en in installatie elementen samengesteld door de opdrachtgever. De aannemer is verantwoordelijk voor de systemen en al zijn elementen, welke zijn aangegeven in de bijgevoegde cartotheek. Kleine componenten worden geacht deel uit te maken van de genoemde elementen. Daar waar alleen hoofdcomponenten op de installatiecartotheek zijn weergegeven maken ook de sub elementen zoals o.a. leidingen, beveiligingen, aansluitingen, regelkringen, muurdoorvoeren, etc., onderdeel uit van de te onderhouden elementen. Het onderhoud aan deze sub elementen dient derhalve in de vaste prijs te zijn opgenomen. Bijvoorbeeld; Het Verwarmingssysteem is gespecificeerd met de elementen Cv-ketel en hoofdpomp, de niet genoemde onderdelen, vloerverdelers en pompje, T-opnemer, en thermostaatklok maken ook deel uit van het te inspecteren systeem op goede werking van het geheel, ook al worden deze elementen niet genoemd.

De bijgevoegde installatiecartotheek is in q1 2020 geactualiseerd. Het uitgangspunt hierbij is dat deze data up-to-date is, echter bestaat de mogelijkheid dat hierin de aantallen / hoeveelheden niet volledig zijn weergegeven. Na gunning kan de aannemer, binnen 15 werkdagen, éénmalig, een meer- of minderwerkprijs ten behoeve van het onderhoud indienen. Eén en ander dient te geschieden op basis van een open begroting in de vorm van een uitbreiding van de aangeleverde installatiecartotheek, waarbij de prijzen van de inschrijving als uitgangspunt gelden. Verrekening in aantallen vindt alleen plaats als de afwijkingen groter zijn dan plus of min 10% van de opgegeven aantallen.

Na deze periode van 15 werkdagen zal de opdrachtgever, voor de gebouwonderdelen zoals in de scope omschreven, geen meerwerk aanbiedingen ten behoeve van onderhoud en instandhouding accepteren en is de aannemer gehouden alle op moment van inventarisatie aanwezige gebouwonderdelen en haar technische voorzieningen te onderhouden conform de geldende afspraken zoals beschreven in dit programma van eisen.

De installatiecartotheek wordt door de aannemer gebruikt voor het plannen van het onderhoud en het calculeren van de onderhoudskosten, daarom dient de installatiecartotheek voldoende gedetailleerd te zijn. Elementen worden gecodeerd overeenkomstig de exacte codering van de NL-Sfb codering en omschreven volgens de exacte elementomschrijving van de NL-Sfb codering. De installatiecartotheek dient zo te zijn opgesteld dat digitale analyse van de gegevens eenvoudig mogelijk is door middel van de filter- en sorteerfuncties van Microsoft Excel. Het dubbel registreren van informatie wordt hierdoor vermeden.

De installatiecartotheek dient door de aannemer continu geactualiseerd te worden. Een geactualiseerde installatiecartotheek dient jaarlijks in de **maand november** bij de opdrachtgever aangeleverd te worden. De kosten voor de actualisering van de installatiecartotheek dienen te zijn inbegrepen in de inschrijving.

3.10 Het bijhouden van revisiegegevens/tekeningen en onderhoudsvorschriften

De bij de installatie(s) behorende revisietekeningen, schema's, bedienings- en onderhoudsvorschriften en dergelijke dienen in een actuele staat en conform het geldende tekeningenprotocol van de opdrachtgever te worden gehouden tijdens de looptijd van de overeenkomst. Het actueel houden geschiedt zowel digitaal in een bewerkbare format als op papier. Indien de tekening(en) in DWG-format beschikbaar is (zijn), dient de aannemer bijgewerkte revisietekeningen en/of –schema's in DWG-format aan te leveren. Op bijgewerkte revisietekeningen en/of –schema's dient de wijzigingsdatum en de aangebrachte wijziging(en) vermeld te staan.

Indien door een onderhoudsvorm de installaties zodanig gewijzigd worden dat de revisietekeningen en/ of bedieningsvorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt de aannemer aan de opdrachtgever de gewijzigde vorschriften en de gewijzigde tekeningen. Aanpassingen door aannemer dienen **uiterlijk één maand na de daadwerkelijke aanpassing** te zijn verwerkt op de revisiebescheiden in de betreffende layer en aangeleverd bij de opdrachtgever.

Voor de revisietekeningen geldt dat deze gedurende het jaar, **uiterlijk één maand na daadwerkelijke aanpassing** te zijn verwerkt en in PDF-format bij de opdrachtgever aangeleverd. De aannemer zal de definitieve tekeningen (ook al zijn er geen wijzigingen geweest) jaarlijks in de **maand november** in DWG-format en als kopie in PDF bij de opdrachtgever aanleveren.

Kosten naar aanleiding van een modificatie worden verrekend volgens het document "Staat van verrekenprijzen".

3.11 Het opstellen van exploitatieplannen

In de installatiebranche vinden voortdurend ontwikkelingen door veranderingen en innovaties plaats. De aannemer als technisch specialist wordt hier als eerste mee geconfronteerd. Hij kan als specialist van grote meerwaarde zijn voor de opdrachtgever door zijn praktijk oordeel te geven over welke van deze ontwikkelingen economisch interessant zijn, dan wel een voorbeeldfunctie kunnen hebben in de realisatie van beleidsdoelstellingen voor het verduurzamen van het Vastgoed van de Gemeente. Naast onderhoud een van de kerntaken voor de rol van installateur, waar de opdrachtgever zwaar op in zet. Binnen het contract geldt dat u de opdrachtgever van advies voorziet volgens het principe van Trias-energetica.

3.11.1 Rapport reflectie Onderhoud & Organisatie aannemer (jaarlijks vóór 1 oktober)

Voor alle percelen en gebouwen geldt dat de aannemer jaarlijks een reflectie verricht betreffende uitvoering van het onderhoud en eigen organisatie. De aannemer levert **jaarlijks vóór 1 oktober** een rapport van de uitgevoerde reflectie. Dit rapport bevat een analyse ter vermindering van faal- en exploitatiekosten, voorzien van investerings- en of exploitatiekosten met berekeningswijze voor verbetering van de werkwijze en/of het

onderhoud van de organisatie van de aannemer op basis van de aanwezige installaties. Maatregelen tot verbetering van administratie en registratie, of inhoud van rapportages, aanrijtijden en verbetering van onderlinge communicatie mogen secundair hier aan toegevoegd worden. (Niet verrekenbaar!).

3.12 Energiebalans en Monitoring WKO-systemen en bronnen

Van de installateur voor het beheer en onderhoud van energiezuinige installaties zoals bij Warmte-Koude-Opslagssystemen wordt een proactieve houding verwacht in het realiseren van de doelstelling van het ontwerp ten aanzien van de gewenste en te berekenen energiebesparing en klimaatverbetering. Verwacht wordt dat de meegebrachte ervaring leidt tot een aantoonbare optimalisatie van deze energiebesparende systemen door monitoring en analyse. De opdrachtgever heeft daarom belang bij inzage in de monitoring van de prestaties van WKO systemen en bronnen zodat deze optimaal benut worden. De aannemer adviseert op basis van expertise in eigen organisatie over systeemwijziging en/of uitbreiding en levert **maandelijks** een monitoringsrapportage per locatie aan, een en ander conform bijgeleverd voorbeeld monitoringsrapportage van Bodemenergie online en jaarlijks in **de maand november** een evaluatierapport per locatie, een en ander conform bijgeleverd voorbeeld/format van Unica Building Services.

3.13 Ondersteunende en correctieve werkzaamheden naar aanleiding van legionellabeheersing

Het, na een controle door een derde, uitvoeren van herstelwerkzaamheden of aanpassingen op regiebasis aan de installatie(onderdelen).

3.14 Herstellen van brandwerende scheidingen

Bij herstelwerkzaamheden of verandering van/aan de installatie, waarbij er leidingen, openingen o.i.d. door een brandwerende scheiding worden gemaakt, dient deze brandwerende scheiding door de aannemer op een juiste wijze weer te worden afgewerkt, zodat deze weer voldoet aan de gestelde eisen.

3.15 Rapportages

Het opstellen van de rapportage door de aannemer behoort eveneens tot de dienstverlening. In het kader hiervan dient al -uit hoofde van het af te sluiten overeenkomst- uitgevoerd onderhoud aan de opdrachtgever gerapporteerd te worden. Waar norm-, wet- en regelgeving van toepassing is, dienen de rapportages te voldoen aan de gestelde eisen daarin. De aannemer levert de rapportages minimaal 5 werkdagen voorafgaande aan het overleg. De aannemer levert de volgende rapportages aan:

3.15.1 Maandrapportage

De aannemer levert maandelijks een overzicht van de uitgevoerde en actuele storingswerkzaamheden aan, inclusief respons- en hersteltijden en afgetekende werkbonnen. Daarin zijn in chronologische volgorde opgenomen, op basis van NL-SfB-codering:

- Objectnummer,
- Rubriek herstel of schade,
- Soort storing / melding,
- Specificatie lekkage, stroomuitval, vandalisme, storm, kwetsende graffiti leuzen, slijtage etc.
- Respons- en hersteltijden,
- Bij welk component of onderdeel vonden de werkzaamheden plaats,
- Oorzaak en eventueel gevolg van de gebeurtenis,
- Melding garantiewerk,
- Signalering achterstallig huurdersonderhoud,
- Ondernomen activiteiten en maatregelen,
- Status klussen en modificaties,
- Openstaande bonnen,
- NAW gegevens dader bij schade

3.15.2 Kwartaalrapportage

De aannemer levert een kwartaalrapportage aan waarin de volgende onderdelen in opgenomen zijn:

1. Een resumerend overzicht van de uitgevoerde en geplande (preventieve) werkzaamheden per locatie;
2. Een overzicht van de uitgevoerde en actuele storingswerkzaamheden, inclusief respons- en hersteltijden;
3. Een analyse van het storingsgedrag en schades inclusief de kosten. Deze gegevens worden toegelicht met diagrammen en kengetallen van een gemiddeld vergelijkbaar object. De aannemer voegt aan zijn analyse een advies per object toe;
4. Een overzicht van de uitgebrachte offertes, van de gestarte en geplande projecten en uitgevoerde opdrachten. Doelstelling is totaalinzicht te krijgen in de onderhoudswerkzaamheden en de daarbij behorende informatie voor het cyclisch onderhoud en investeringen. In het overzicht is opgenomen, op basis van NL-SfB codering:
 - a) Objectnummer,
 - b) Soort preventief onderhoud,
 - c) Bouwdeelnummer met omschrijving werkzaamheden,
 - d) Ondernomen activiteiten en maatregelen,
 - e) Investering geldbedrag.
5. Een digitale analyse van de energiebalans WKO per locatie;
6. Installatiecartotheek in bijgewerkte versie.

De kwartaalrapportages worden in het eerstvolgende tactisch overleg besproken.

3.15.3 Managementrapportage

De aannemer zorgt voor een tussentijdse rapportage over de eerste 6 maanden (vóór 1 augustus) en een eindrapportage over de 12 maanden (vóór 1 februari) van het kalenderjaar per gebouw. Management rapportages worden in het eerstvolgende strategisch overleg besproken. In een management rapportage dient te zijn opgenomen;

- Financiën:
 - *Overzicht en status ingediende offertes, met een minimale vermelding van:*
 - Status offerte en kenmerknummer;
 - Ingediende datum en aantal openstaande dagen;
 - Aanvrager en locatie;
 - Offertebedrag.
- Ingediende onderhoudsplanning:
 - *Afwijkingen en oorzaken;*
 - *Nieuw of herhaald ingeplande activiteiten;*
 - *Vooruitblik op komende jaarplanning.*
- Aandachtspunten wet- en regelgeving:
 - *Afwijkingen:*
 - Oorzaak (van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving);
 - Risico aannemer, opdrachtgever en gebruiker;
 - Omvang, kosten en tijdspanne voor aanpassingen om te voldoen aan vereiste wet- en regelgeving.
- Overzicht maatregelen ingediende verbeterplannen
 - *Exploitatie, waaronder rapport energiebesparing met wijzigingen zomer/wintertijd*
 - *Rapport reflectie onderhoud & organisatie aannemer;*
 - *Energiebalans WKO;*

3.15.4 Overige rapportages

Van onderdelen waarvoor in andere documenten van de overeenkomst specifieke rapportages worden gevraagd, moeten die rapportages op de in die documenten aangegeven tijdstippen worden ingediend. Indien

geen tijdstip is aangegeven moet de rapportage uiterlijk op de laatste dag van het lopende kalenderjaar in het bezit van de opdrachtgever zijn.

3.16 Logboek

De aannemer is na gunning en gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor het administreren en registreren van alle relevante uitgevoerde werkzaamheden. De aannemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een logboek waarin de vereiste keuringsrapporten door de aannemer worden verzorgd en bewaard. De aannemer verstrekt de logboeken **jaarlijks in de maand november** digitaal aan de opdrachtgever. Op locatie dienen de gegevens als papieren copy in het logboek aanwezig te zijn. De volgende gegevens dienen in een logboek te worden aangeleverd en bijgehouden:

- Registratie van uitgevoerde werkzaamheden;
- Filterregistratie;
- Afdichten brandwerende doorvoeringen;
- Bedienings- en onderhoudsvoorschriften;
- Revisietekeningen (in DWG en PDF);
- Beheersplannen;
- Jaarplanning onderhoud nieuwe kalenderjaar;
- Certificaten van verplichte keuringen;

3.17 Overlegstructuur

Gezien de aard van het uit te voeren onderhoud, zal er regelmatig contact zijn tussen de opdrachtgever en aannemer. Gedurende het eerste half jaar zal de frequentie van de overleggen hoger zijn dan in de periode daarna. De volgende overlegstructuur is van toepassing:

Tactisch overleg:

- **één tot drie maal per kwartaal;**
- Contractmanager en Projectleider aannemer - Projectleider Onderhoud Gemeente Assen;
 - Algemene voortgang, detailplanning
 - Planning preventief-, herstel- en cyclisch onderhoud
 - Planning revisies;
 - Kwartaalrapportages en werkbonnen;
 - Toegepaste kwaliteit uitgevoerde werkzaamheden, o.a. NPR, NTA, NEN;
 - Bevindingen analyse storingsgedrag installaties en energieverbruik;
 - Bevindingen offertes, detaillering en prijsopbouw;
 - Bevindingen calculaties jaarbegroting, ramingen voor MJOP.
 - **Beoordeling planningen, rapportages en plannen;**
 - Schriftelijke sancties en afspraken;
 - Financiën;
 - Facturatie;
 - Overige zaken.

Strategisch overleg:

- **één tot twee maal per jaar;**
- Eindverantwoordelijke beheer en onderhoud aannemer – Specialist Vastgoed Gemeente Assen;
- Globale gespreksinhoud:
 - Algemene voortgang;
 - Borging kwaliteit aannemer versus normen en richtlijnen NPR, NTA, NEN;
 - Bevindingen analyses storingsgedrag installaties en energieverbruik;
 - Managementrapportage;
 - *Bevindingen beoordeling Planningen, Rapportages en Plannen;*
 - **Beoordeling nakomen contractafspraken;**

- Schriftelijke Sancties en afspraken;
- Financiën;
- Overige zaken.

Notulen van alle overleggen worden door de aannemer opgesteld en binnen 5 werkdagen na overleg ter goedkeuring aangeboden aan de opdrachtgever. De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.

4 Beoordeling uitvoering overeenkomst

De opdrachtgever heeft in dit programma van eisen, eisen opgesteld om een minimale kwaliteit van de gevraagde dienstverlening zeker te stellen. Om deze kwaliteit te waarborgen, zal tijdens de duur van de overeenkomst beoordeling van de uitvoering hiervan plaatsvinden. In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze de opdrachtgever de uitvoering zal beoordelen. In het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft de opdrachtgever prestatie-eisen opgesteld welke te vinden zijn in paragraaf 4.4.

4.1 Wijze van beoordeling

Gedurende de duur van de overeenkomst beoordeelt de opdrachtgever de uitvoering van de overeenkomst op;

- Operationeel niveau: dagelijks;
- Tactisch niveau: één tot drie maal per kwartaal.
- Strategisch niveau: één tot twee maal per jaar.

4.2 Toezicht operationeel (dagelijks) niveau

De opdrachtgever houdt toezicht op het functioneren van de aannemer, op de kwaliteit van de uitvoering van het technisch beheer en onderhoud (onderhoudsactiviteiten), kwaliteit van registraties, rapportages, planningen etc. De aannemer zal hierbij, indien nodig worden bijgestuurd door de verantwoordelijke van de opdrachtgever. De opdrachtgever houdt toezicht op de volgende manieren:

- (Ad hoc) visuele controles en andere waarnemingen, zowel fysiek als via het GBS;
- Beoordelen (kwaliteit-) registraties en rapportages van de aannemer;
- Dagelijkse contacten tussen de opdrachtgever, personeel, gebruikers, huurders en de aannemer.

4.3 Toezicht tactisch niveau

Beoordeling van de onderhoudsprestaties vindt onder meer plaats door:

- Beoordelen van het functioneren van de installaties in samenwerking met de aannemer;
- Beoordeling van de kwaliteit van periodieke onderhoudsrapportages;
- Beoordeling van het functioneren van de organisatie van de aannemer.

Dit vindt plaats door middel van:

- (Gepland) uitvoeren van metingen, (visuele) controles en andere waarnemingen;
- Onderhoudsregistraties en onderhoudsrapportages van de aannemer;
- Kwartaal overleg
- Algemene beoordeling van het algehele contract door de opdrachtgever.

Voor alle vormen van beoordeling, evaluatie en toezicht geldt dat een kwaliteitsinspectie kan worden uitgevoerd door de opdrachtgever of door een onafhankelijke partij waartoe de opdrachtgever gerechtigd is deze te selecteren. De kosten voor het inzetten van de onafhankelijke derde partij zijn voor rekening van de opdrachtgever. De aannemer is verplicht alle medewerking te verlenen en benodigde informatie te verstrekken om de kwaliteitsinspectie mogelijk te maken.

Indien de aannemer aantoonbaar verantwoordelijk kan worden gehouden voor het slecht functioneren van de installatie of installatiedelen of dat er afwijkingen zijn ten opzichte van de prestatie-eisen zoals vastgesteld in dit programma van eisen, is de opdrachtgever gerechtigd de kosten, of een in verhouding staand deel daarvan, van deze kwaliteitsinspectie in mindering te brengen op de aanneemsom.

Procedure geconstateerde gebreken na een kwaliteitsinspectie

De aannemer dient binnen vijf werkdagen na constatering disfunctioneren een Plan van Aanpak in te dienen waarin wordt beschreven hoe deze afwijkingen of gebreken hersteld worden. Na schriftelijke goedkeuring van dit plan van aanpak door de opdrachtgever, heeft de aannemer voor uitvoering 10 werkdagen om deze afwijkingen of gebreken te herstellen. Indien het plan van aanpak niet binnen 5 werkdagen in bezit is van de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever gerechtigd de afwijkingen of gebreken te laten herstellen door derden.

Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, worden in rekening gebracht bij de aannemer. Deze maatregel geldt ook indien de uitvoering van de beschreven werkzaamheden volgens het plan van aanpak niet binnen de vastgestelde 10 werkdagen zijn uitgevoerd.

Opdrachtgever kan aansluitend op deze periode binnen één week een her-controle laten verrichten. De kosten voor de her-controle zijn voor rekening van de aannemer. Indien het resultaat van deze her-controle onvoldoende is, dan is de opdrachtgever gerechtigd de afwijkingen of gebreken te laten herstellen door derden. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, worden in rekening gebracht bij de aannemer.

4.4 Prestatie-eisen

De opdrachtgever is gebaat bij een efficiënte uitvoering en naleving van het contract. De beoordeling op alle onderdelen van dit contract vindt onder andere plaats door toetsing aan de prestatie-eisen. Bij het niet nakomen van de prestatie-eisen, worden sancties toegekend, zoals hieronder per onderdeel beschreven.

Het bij herhaling niet nakomen van de contractuele afspraken (prestatie-eisen en of de te verrichten van onderhoudsactiviteiten) wordt door opdrachtgever gezien als het bij herhaling leveren van een wanprestatie, hetgeen opdrachtgever het recht geeft de overeenkomst per direct te beëindigen. De (gevolg)schade en de kosten welke opdrachtgever hierdoor dient te maken, bijvoorbeeld voor het contrateren van een nieuwe aannemer, zijn voor rekening van aannemer.

Prestatie-eisen norm-, wet-, en regelgeving

- De installatie dient geheel te voldoen aan alle van toepassing zijnde regionale en nationale normen, voorschriften, wet- en regelgeving. Alle verplichte periodieke testen en keuringen worden, in overleg met de opdrachtgever, door de aannemer gepland, georganiseerd en uitgevoerd conform het gestelde in wet- en regelgeving;
- Wettelijk verplichte rapportages worden door de aannemer ingediend bij de toezichthoudende instanties, binnen de geldende termijn, in overleg met de opdrachtgever. Binnen 5 werkdagen na indiening ontvangt de opdrachtgever de kopie van de ingediende stukken;
- Wijzigingen wet- en regelgeving: de informatie aangaande wijzigingen in wet- en regelgeving dient tijdig te worden verstrekt zodat de opdrachtgever in staat is eventuele aanpassingen/ wijzigingen binnen een redelijke termijn door te voeren alvorens de opdrachtgever in overtreding is.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van wettelijk verplichte activiteiten door de aannemer.
Norm:	100% Dit is het percentage van alle gestelde wettelijk verplichte activiteiten t.o.v. de uitgevoerde wettelijk verplichte activiteiten waarbij de bedoelde activiteiten van de installatie(onderdelen) zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van (maximaal) gestelde termijn.
Meetmethode:	Het resultaat wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen van de activiteiten te vergelijken met de gerealiseerde wettelijk verplichte activiteiten. De wettelijk bepaalde termijnen zijn inclusief administratieve afhandeling/ registratie/melding aan de toezichthoudende instanties.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Elke kwartaalrapportage
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer

	dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindiging van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	---

Prestatie-eisen preventief onderhoud

- De aannemer dient te voldoen aan vastgestelde Jaar- en Detail onderhoudsplanung;
- Werkzaamheden die effect hebben op de processen van de gebruikers dient de aannemer uiterlijk zes weken vóór uitvoering aan opdrachtgever te melden;
- De aannemer dient eventuele bevindingen naar aanleiding van het uitvoeren van preventief onderhoud binnen vijf werkdagen na constatering aan de opdrachtgever te melden.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van geplande onderhoudswerkzaamheden door aannemer.
Norm:	98% Dit is het percentage van alle geplande onderhoudswerkzaamheden t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten waarbij de onderhoudswerkzaamheden van de installatie(onderdelen) zijn uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.
Meetmethode:	Het resultaat wordt bepaald door de geplande onderhoudswerkzaamheden te vergelijken met de gerealiseerde onderhoudswerkzaamheden.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Elke kwartaalrapportage
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan

	in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindigen van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	--

Prestatie-eisen respons- en hersteltijden

- De aannemer dient herstelmeldingen binnen de daarvoor gestelde respons- en hersteltijden af te handelen;
- De aannemer is verantwoordelijk om de storings-werkorder binnen vijf werkdagen te verwerken door een e-mail, inclusief de bijbehorende werkbon, te sturen naar vastgoedonderhoud@assen.nl met de betreffende projectleider in cc.;
- De aannemer stelt maandelijks binnen vijf werkdagen na afloop van een kalendermaand een rapportage van herstel onderhoud en schades gerubriceerd per gebouw.

Doel:	Het krijgen van inzicht in de respons- en hersteltijden van de aannemer.
Norm:	95% <u>Responstijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij binnen de gestelde responstijd is begonnen met de herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij het functioneren van de installatie(onderdelen) binnen de gestelde hersteltijd is hersteld.
Meetmethode:	<u>Responstijden:</u> Bij iedere melding wordt door opdrachtgever responstijd aangegeven. De daadwerkelijke responstijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van melding en de datum/tijd van aanvang van herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Bij iedere melding wordt door opdrachtgever hersteltijd aangegeven. De daadwerkelijke hersteltijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie(onderdelen) binnen de hersteltijd is hersteld.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Elke kwartaalrapportage
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen

	te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindigen van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	--

Prestatie-eisen overzicht van aan te leveren informatie/documentatie

De aannemer dient de gevraagde informatie/documentatie binnen de vooraf vastgestelde datum en wijze van aanlevering bij de opdrachtgever aan te leveren (Bijlage ‘Overzicht van aan te leveren informatie/documentatie door de aannemer gedurende verschillende fases van de raamovereenkomst’).

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van afspraken betreffende aanlevering van informatie/documentatie.
Norm:	95% Dit is het percentage van alle geplande aanlevermomenten t.o.v. de uitgevoerde aanlevermomenten waarbij de verplichtingen uit de bedoelde bijlage zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van gestelde termijn.
Meetmethode:	Het resultaat wordt bepaald door de geplande aanlevermomenten te vergelijken met de gerealiseerde aanlevermomenten. Daarnaast wordt de bedoelde informatie door de opdrachtgever beoordeeld op basis van voldoen aan de beschreven criteria van gewenste inhoud, detaillering op basis van het programma van eisen.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Elke kwartaalrapportage
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt

	beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindigen van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	---

Prestatie-eisen installatiecartotheek

- De aannemer heeft *binnen de implementatieperiode* de bestaande cartotheek gecontroleerd en afwijkingen op dat niveau gerapporteerd;
- De aannemer is verantwoordelijk voor het verwerken van mutaties in de cartotheek, binnen vijf werkdagen na oplevering van het werk met andere specificaties;
- Correctheid van de installatiecartotheek dient vanaf 1-1-2022 100% te zijn en vervolgens te worden gehouden gedurende de overeenkomstperiode, zowel in kwaliteit als kwantiteit;
- De aannemer dient wijzigingen in de installatiecartotheek te melden bij de opdrachtgever;
- De aannemer dient de installatiecartotheek te allen tijde middels een koppeling met het FMIS van de opdrachtgever te verbinden. Hiermee dienen o.a. de gegevens ten behoeve van een Meerjarenonderhoudsplan te worden uitgewisseld.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van afspraken betreffende installatiecartotheek.
Norm:	Met ingang van 1-1-2022 100% Dit is het percentage van correctheid en volledigheid van de installatiecartotheek t.o.v. de gerealiseerde correctheid en volledigheid van de installatiecartotheek.
Meetmethode:	Het resultaat wordt bepaald door middel van steekproeven waarbij de gerealiseerde correctheid en volledigheid van de installatiecartotheek wordt gecontroleerd.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Kwartaalrapportage 4 ^{de} kwartaal
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan

	in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindiging van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	---

Prestatie-eisen revisie- en onderhoudsvorschriften

- De aannemer dient de op locatie afwijkende revisies en voorschriften aan te vullen met actuele uitdraai door installateur;
- Digitale revisietekeningen worden digitaal gereviseerd en alle overige tekeningen worden alleen met de hand aangepast door de aannemer, tenzij anders overeengekomen;
- Tekeningen zijn altijd digitaal beschikbaar in het FMIS;
- Tijdens de uitvoering van werkzaamheden/ modificaties aan installaties, dient te allen tijde de revisie te voldoen aan de huidige status van die dag;
- Alle (revisie)tekeningen dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en ook als zodanig te worden gewaarmerkt.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van afspraken betreffende revisie- en onderhoudsvorschriften.
Norm:	Met ingang van 1-1-2022 100% Dit is het percentage van correctheid en volledigheid van de revisie-en onderhoudsvorschriften t.o.v. de gerealiseerde correctheid en volledigheid van de revisie-en onderhoudsvorschriften.
Meetmethode:	Het resultaat wordt bepaald door middel van steekproeven waarbij de gerealiseerde correctheid en volledigheid van de van de revisie-en onderhoudsvorschriften wordt gecontroleerd.
Meting wordt uitgevoerd door:	Aannemer
Meting wordt gecontroleerd door:	Opdrachtgever
Frequentie van de meting:	Dagelijks
Presentatie van de resultaten:	Kwartaalrapportage 4 ^{de} kwartaal
Sanctie:	Indien bij de kwartaalrapportage is gebleken dat er niet aan de norm wordt/is voldaan, dan geldt een proefperiode van <u>10 werkdagen</u> waarbij de aannemer de mogelijkheid wordt geboden om maatregelen te treffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen. De aannemer dient <u>binnen 10 werkdagen</u> schriftelijk een verbeterplan in om de tekortkomingen op te heffen en deze voor in de toekomst te voorkomen. Indien de indieningstermijn wordt overschreden geldt een geldboete van € 500. Indien het verbeterplan als ondeugdelijk wordt beoordeeld, heeft de aannemer <u>nog 5 werkdagen</u> om een herzien plan in te dienen. Bij het opnieuw indienen van een ondeugdelijk verbeterplan volgt een geldboete van € 1.000. Indien de aannemer

	weigert een verbeterplan of herzien verbeterplan in te dienen volgt een “beëindigingen van het contract van rechtswege”. Na accordering door de opdrachtgever voert de aannemer het verbeterplan direct uit met de hoogste prioriteit. Indien het verbeterplan niet binnen de afgesproken termijn en naar tevredenheid van de opdrachtgever wordt uitgevoerd, dan geldt een geldboete van 5% van de vaste aanneemsom contractonderhoud (incl. indexatie) + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van drie maanden. Hierbij geldt dat de aannemer maximaal één keer per jaar de mogelijkheid krijgt om een verbeterplan in te dienen. Indien de norm van een prestatie-eis voor een tweede keer binnen een jaar wordt overschreden, dan geldt een geldboete van € 5.000,- + uitsluiting van extra opdrachten/minicompetitie voor een periode van zes maanden.
--	--

Nadere uitleg sancties

- Indien naar aanleiding van de resultaten van een kwartaalrapportage is gebleken dat er op meerdere prestatie-eisen niet aan de norm wordt voldaan, dan geldt dat de aannemer maar één keer 10 werkdagen krijgt om een verbetervoorstel in te dienen voor alle tekortkomingen;
- Het boetebedrag is ex. BTW en dient verrekend te worden met de eerstvolgende ingediende maand of kwartaal factuur;
- Uitsluiting te vergeven opdrachten, betreft nieuwe opdrachten cyclisch onderhoud, inclusief minicompetitie;
- Indien het niet voldoen aan de gestelde norm te wijten is aan een onderaannemer, dan is de aannemer hiervoor verantwoordelijk en volgen de sancties als hiervoor beschreven.