

BIJLAGE 4 Programma van eisen

Bij uitvoering van de opdracht zijn (naast hetgeen in paragraaf 2.4 van de Offerteaanvraag is beschreven) onderstaande voorwaarden van toepassing.

Dit Programma van eisen vormt de basis voor de aanbesteding van het preventief en correctief onderhoud aan brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen. De werkzaamheden worden uitgevoerd op diverse locaties in de gemeente Midden-Groningen. De opdracht omvat preventief en correctief onderhoud aan brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen.

Het onderhoud dient te worden uitgevoerd conform de vigerende wettelijke regelgeving, normen, bepalingen, normontwerpen, kwaliteitseisen, keuringseisen, beoordelingsrichtlijnen, voorlichtingsbladen en -rapporten.

Onderhoud aan de brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen wordt door Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd dat:

- Brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen voldoen aan de wettelijke eisen en in goede staat zijn;
- De bedrijfszekerheid en continuïteit aan brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen gegarandeerd zijn binnen de gestelde normen;
- Optredende storingen op tijd, adequaat en professioneel opgelost worden;
- Klachten van gebruikers zoveel mogelijk voorkomen worden.

Nr.	Eisen aan de uitvoering
Eis	Algemeen
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor preventief en correctief onderhoud van brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen.
2.	Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn en te blijven van de wettelijke kaders en dient bij wijzigingen die van invloed zijn op de uitvoering van de Opdracht, Opdrachtgever direct op de hoogte te stellen.
3.	De Opdrachtnemer dient alle relevante rapporten, werkbonnen, jaarplanning, meerjarenbegroting en storingen inzichtelijk te maken en tijdig aan de Opdrachtgever aan te leveren middels een nader te bepalen medium.
4.	Opdrachtnemer zal één contactpersoon aanstellen die alle uit te voeren werkzaamheden operationeel aanstuurt en coördineert.
5.	Werknemers belast met de uitvoering en begeleiding van werkzaamheden dragen herkenbare werkkleding.
6.	Opdrachtnemer dient te werkplek op te ruimen en opgeruimd te houden.
7.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden moeten alle mogelijke voorzieningen worden getroffen om de veiligheid van de gebruikers en passanten te waarborgen, de verplichtingen voortvloeiende uit de Arbowetgeving en Arbobesluit moeten worden nageleefd.
8.	Bij het uitvoeren van de werkzaamheden dient veiligheid van de omgeving en van de uitvoerende zelf voorop te staan.
9.	De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen de Nederlandse taal voldoende te beheersen.
10.	De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen in het bezit te zijn van een VCA-certificering.

11.	De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen voldoende gekwalificeerd en geschoold te zijn (gedurende de looptijd van de Overeenkomst) om de in de Opdracht omschreven werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
12.	De Opdrachtnemer dan wel diens onderaannemer, is met betrekking tot de uitvoering van onderhoud aan brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen in het bezit van de benodigde certificaten zoals BORG en/of VEB erkenning en erkend branddetectiebedrijf.
13.	De eenheidsprijzen zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijzen kunnen niet tussentijds worden aangepast. De prijzen zijn inclusief voorrijtarief en/of starttarief. Dit geldt ook voor correctief onderhoud. Alle prijzen dienen vermeld te worden op Bijlage 6, prijzenblad. Indexatie van de prijzen is mogelijk na ommekomst van vier (4) jaar. In 2024 kan Opdrachtnemer, indien de Opdrachtgever besluit tot verlenging van de Overeenkomst, op de verjaardag van de Overeenkomst de prijzen aanpassen conform het CBS prijsindexcijfer. Als basis dient het indexcijfer welke twee maanden voor de verjaardag van de Overeenkomst is gepubliceerd. De nieuwe prijzen worden rekenkundig afgerond op twee decimalen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijs.
14.	De Opdracht kent geen minimale afnameverplichting noch een minimale omzetgarantie. De Opdracht kent wel exclusiviteit met betrekking tot het onderhoud vallend binnen de scope van de Opdracht.
15.	Bij het gebruik van onderaannemers door de Opdrachtnemer voor het preventief onderhoud blijft de Opdrachtnemer aanspreekpunt en eindverantwoordelijke voor de uitvoering en begeleiding van deze werkzaamheden.
	Inhoud en omvang werkzaamheden
16.	Naast de uitvoering van preventief en correctief onderhoud aan brandmelders, inbraakinstallaties, CCTV-installaties en toegangscontrolesystemen dienen de volgende werkzaamheden te worden uitgevoerd: - Het opstellen van een meerjarenonderhoudsplanung inclusief begroting. - Het opstellen van werkbonden en rapportages met betrekking tot uitgevoerd onderhoud. - Het organiseren, voorzitten en verslaan van de benodigde overleggen met betrokkenen. - Het verwijderen van afval vrijkomend uit uitgevoerd onderhoud.
17.	Opdrachtnemer dient kennis van onderhoud, aanleg en/of storingswerkzaamheden van de Cardaccess 4000 en kaartlezersystemen Migair/Desfire te hebben.
	Transitiefase
18.	Na het verlenen van de definitieve Opdracht start een transitieperiode van één maand. Deze periode is bedoeld om de Opdrachtnemer de gelegenheid te geven zich te verdiepen in de te onderhouden panden en systemen en kennis te maken met Opdrachtgever. Werkprocessen kunnen in deze fase op elkaar worden afgestemd en eventuele overdrachtsdocumenten van de huidige contractpartner zullen worden overgedragen. Op het prijzenformulier is een éénmalige post opgenomen om de kosten van de transitieperiode te offreren.

	De prijsopgave dient alle kosten te bevatten die nodig zijn om de transitieperiode te doorlopen. Dit is inclusief overleg met de Opdrachtgever, interne (en eventuele externe kosten) en opslagtarieven. Deze post maakt uitdrukkelijk geen onderdeel uit van één of meerdere verlengingen. Kort gezegd: de post wordt uitsluitend verrekend in het eerste contractjaar aan het einde van de transitieperiode. Aan het einde van de transitieperiode start het storings- en regulier onderhoud.
	Uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan installaties
19.	Opdrachtnemer respecteert de huisregels, instructies en reglementen die voor betreffende object van toepassing zijn.
20.	Afval en verpakkingsmiddelen worden dezelfde dag door Opdrachtnemer afgevoerd volgens de geldende wetgeving- en milieuvoorschriften.
21.	Ruimten worden na de werkzaamheden bouwschoon opgeleverd.
22.	Opdrachtnemer garandeert bij correctief- en planmatig onderhoud de uitgevoerde werkzaamheden gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst, inclusief de verlengingsopties.
23.	Nieuwe materialen waarvoor de fabrieksgarantie een langere periode bestrijkt dan de hiervoor genoemde periodes zal die langere garantieperiode van kracht zijn
24.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie op de uitvoering, toezicht op de werkzaamheden en overdracht naar Opdrachtgever van het werk (oplevering).
	Registratie en administratie van werkzaamheden
25.	Alle onderhoudsrapportages, keuringsrapporten, certificaten, revisietekeningen en alle overige documenten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienen door Opdrachtnemer te worden aangeleverd, welke documenten na aanlevering eigendom van de Opdrachtgever worden.
26.	Opdrachtnemer dient per installatie, waarvan volgens wet- en regelgeving wordt geacht een logboek aanwezig te moeten zijn, het logboek te beheren.
	Planmatig onderhoud
27.	Iedere installatie die nieuw geplaatst of vervangen wordt, bezit een open protocol. Hieraan wordt voldaan als het gekozen merk/type door tenminste vijf bedrijven binnen de landsgrenzen van Nederland dit merk/type kunnen installeren, onderhouden en programmeren.
28.	Na het afronden van het planmatig onderhoud dienen de benodigde certificaten verstrekt te worden binnen één kalendermaand.
	Preventief, regulier onderhoud
29.	Minimaal 1x per jaar: Brandmeldinstallatie en ontruimingsinstallatie controleren, testen volgens de voorschriften van de fabrikant en conform NEN 2654-1 en NEN 2654-2.
30.	Minimaal 1x per jaar: Instellingen van brandmeldinstallatie en ontruimingsinstallatie nalopen en regelapparatuur testen.
31.	Minimaal 1x per jaar: Inbraakbeveiliging controleren en testen volgens de voorschriften van de fabrikant en conform de BORG-regeling.
32.	Minimaal 1x per jaar: Instellingen inbraakbeveiligingsinstallaties nalopen en regelapparatuur testen.

33.	De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- en regelgeving.
34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van verplichtingen en de daarbij behorende documenten, rapporten en certificaten ten aanzien van de van toepassing zijnde norm-, wet- en regelgeving.
35.	Het toegangscontrolesysteem dient jaarlijks onderhouden te worden.
36.	Opdrachtnemer voert al het onderhoud prestatiegericht uit, op basis van de NEN 2767. Onder “prestatiegericht onderhoud” wordt verstaan: het uitvoeren van onderhoud op basis van de conditie van de onderdelen (conditiemeting) in plaats van via van tevoren vastgestelde cycli. De conditiescore van alle bouw- en installatiedelen dient 3 of beter (1 of 2) te zijn. Uitsluitend op basis van het gebrek “verval” mag een bouw- of installatiedeel in conditie 4 komen. Het is de keuze van Opdrachtgever gebaseerd op het risico voor de bedrijfsvoering om een element al dan niet te vervangen. De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt daarbij bepaald door van toepassing zijnde normen, regels en andere bepalingen uit dit bestek of de daaropvolgende Nota van inlichtingen.
37.	Alle, ook meerjarige, keuringen, inspecties en onderhoud die op basis van norm-, wet- of regelgeving moeten worden uitgevoerd, worden geacht te zijn meegenomen in uw aanbieding. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om deze uit te voeren en actueel te houden. Alle inventarisitems dienen daarenboven ten minste jaarlijks door Opdrachtnemer te worden geïnspecteerd (inspectief onderhoud) om de conditie en onderhoudsbehoefte te beoordelen. Van de inspectie dient een rapportage te worden opgemaakt.
	Correctief onderhoud
38.	Opdrachtnemer is in staat om meldingen te ontvangen, aan te nemen en te verwerken: - Middels telefoon - Per sms - Per email
39.	Opdrachtnemer hanteert de onderstaande urgentiebepalingen ten aanzien van responsetijden, waarbij er 24/7 365 (366) meldingen kunnen worden gedaan (meldingsperiode): - Urgentie - 1: Uitvoeringsperiode binnen 4 uur - Urgentie - 2: Uitvoeringsperiode binnen 2 werkdagen De urgentie wordt door Opdrachtgever vastgesteld. Urgentie - 1: - Brandmeldingen - Ongewenst afgaan van inbraakinstallatie - Alle overige meldingen die de Opdrachtgever als urgentie - 1 bestempelt Urgentie - 2: - Alle overige meldingen die de Opdrachtgever als urgentie - 2 bestempelt.
40.	Opdrachtnemer stelt een helpdesk in de vorm van telefoonnummer beschikbaar dat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365/366 per jaar, inclusief zon- en feestdagen bereikbaar is voor het melden van storingen en calamiteiten. De helpdesk dient urgente storingen actief te monitoren en te allen tijde raadpleegbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

	Social Return
41.	Het doel van <i>social return</i> is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Social-returnverplichting 01 De verplichting vloeit voort uit een gegunde Opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. 02 De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de Opdracht 2% van de Opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return. 03 De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen. 04 De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie socialreturnmonitor.nl. 05 De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in het monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. 06 In de bijlage “Uitvoeringsvoorwaarden social return” worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. 07 Opdrachtgever wil graag weten hoe de Opdrachtnemer voornemens is de SROI verplichting te gaan vullen. De partij waaraan de Opdracht wordt gegund moet binnen 7 dagen na voorlopige gunning maximaal één A-4 opstellen en aanleveren met de voorgenomen invulling van de Social Return.