

Bijlage A Programma van eisen

Onderhoud gebouwgebonden installaties Cultuurgebouw



Kenmerk: 2021-338

Datum: 7 oktober 2021

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Rob Bosma, Team inkoop

Inhoud

1	INFORMATIE OVER DE GEBOUWEN DIE ONDER DE SCOPE VALLEN	3
1.1	BEZOEKADRESSEN LOCATIES	3
2	NADERE TOELICHTING BIJ DE SCOPE VAN DEZE OPDRACHT	4
2.1	PREVENTIEF ONDERHOUD (MET WETTELIJKE REFERENTIES)	4
2.2	CORRECTIEF ONDERHOUD	4
3	NADERE OMSCHRIJVING VAN ONDERHOUD EN AANVERWANTE DIENSTVERLENING.....	5
3.1	ONDERHOUDSTAKEN ALGEMEEN; KOSTENBEHEERSING	5
3.2	CORRECTIEF ONDERHOUD EN CALAMITEITENOPVANG.....	5
3.3	RESPONS EN HERSTELTIJDEN	6
3.4	GEBOUWBEHEERSYSTEMEN	6
3.5	INZET ONDERAANNEMERS (IN OPDRACHT VAN HET CULTUURGEBOUW)	6
3.6	LEGIONELLA BEHEERSING	7
3.7	OVERIGE BIJZONDERHEDEN.....	7
3.8	ORGANISATIE FACILITAIRE DIENST VAN HET CULTUURGEBOUW:	7
4	PLANNINGEN, RAPPORTAGES EN ADMINISTRATIE	8
4.1	PLANNINGEN	8
4.2	MANAGEMENTRAPPORTAGES	8
4.3	VOORTGANGSOVERLEG EN ADMINISTRATIE	9
4.4	CONTRACTMANAGEMENT	9
4.4.1	KPI 1, MAXIMALE RESPONS- EN OPLUSTIJD	10
4.4.2	KPI 2, TIJDIG UITVOEREN WETTELIJKE KEURINGEN EN VERPLICHTINGEN	10
4.4.3	KPI 3, INFORMATIEVOORZIENING	10
4.4.4	BEORDELING KPI'S	10
5	OVERIGE INFORMATIE, UITVOERING.....	11
5.1	WERKDAGEN	11
5.2	UITVOERING	11
5.3	VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTNEMER BETREFFENDE RETRANSITIE.....	11
5.4	VERTEGENWOORDIGING	12
5.5	EXTERNE ADVISERING	12
5.6	KLACHTEN	12
6	PRIJSAANBIEDING, TARIEVEN EN KOSTENVERREKENING.....	13
6.1	ONDERHOUDSTARIEVEN.....	13
6.2	UURTARIEVEN.....	13
6.3	FACTURERING	13
6.4	ONDERAANNEMER.....	13
6.5	PRIJSINDEXERING.....	14
7	CASUSSEN.....	15

1 Informatie over de gebouwen die onder de scope vallen

Het Cultuurgebouw is een bijzonder complex van voorzieningen in Haarlemmermeer met prachtige culturele programma's van De Meerse, Pier K, de Bibliotheek Haarlemmermeer, Poppodium Duycker, Podium voor Architectuur en Duyckercafé. Er is veel te beleven, te genieten en er valt heel veel te leren. Dat kan in vijf podiumzalen, een popcafé, diverse vergaderlocaties, een bibliotheek met lees-, leer- en werkplekken en talrijke dansstudio's, ateliers, muzieklokalen en oefenstudio's.

Op andere locaties in de gemeente zijn er nog vier bibliotheken, een goed geoutilleerd centrum voor de kunst in Nieuw-Vennep (Piek K, Nieuw Vennep) en het vestzaktheater Het Oude Raadhuis.

Voor meer uitgebreide informatie over deze Cultuurgebouwen verwijzen wij naar de website <https://www.hetcultuurgebouw.nl>.

NB: Naamverandering Cultuurgebouw Haarlemmermeer per januari 2022 naar C. .

1.1 Bezoekadressen locaties

Het Cultuurgebouw Hoofddorp bevindt zich op Raadhuisplein 3-9 en kent een BVO van in totaal: 20.500 m2. Het kent de volgende onderdelen.

- Bouwdeel A, Schouwburg De Meerse
- Bouwdeel B, Pier K
- Bouwdeel C, Bibliotheek
- Bouwdeel D, Duycker Poppodium
- Bouwdeel E, Pier K (Speeltheek en gele containers)
- Algemeen, Passage

Daarnaast zijn er de buitenvestigingen waar alleen onderhoud nodig voor de BMI, AOI en sprinklerinstallatie. De adressen hiervan zijn:

- Het Oude Raadhuis, Hoofdweg 671 (westzijde), Hoofddorp, BVO: 960 m2
- Bibliotheek Nieuw Vennep, Schoolstraat 2, Nieuw-Vennep, BVO: ca. 1.600 m2
- Bibliotheek Floriande, Baron de Coubertinlaan 4, Hoofddorp, BVO: 2.100 m2
- Pier K, Nieuw Vennep (Centrum voor de Kunsten), Harmonieplein 2, Nieuw-Vennep, BVO: 3.200 m2

2 Nadere toelichting bij de scope van deze opdracht

In alle panden bestaat het gevraagde technisch onderhoud uit de 2 volgende onderdelen, welke beschrijven zijn in de volgende 2 paragrafen.

2.1 Preventief onderhoud (met wettelijke referenties)

Al het wettelijk verplichte onderhoud dient altijd minimaal te worden uitgevoerd volgens de richtlijnen en/of regelgeving, zoals hieronder genoemd.

Nummer	Omschrijving	Wettelijke referentie
1	Klimaatinstallaties: LBK's, CV's, gebouwbeheersystemen, koelmachines, split-units, stoombevochtiging, etc.	Koeling en CV; SCIOS en STEK
2	Brandmeldinstallatie en ontruimings- en oproepinstallatie	NEN 2654
3	Sprinklerinstallatie	Inclusief inspectie / keuring brandmeldinstallatie
4	Drinkwater installaties: hydrofoor en legionellabeheer	Legionella; NEN 1006; Waterleidingbesluit
5	Brandschuifdeur inclusief sturingen toneelvloer de Meerse	Inclusief inspectie / keuring brandmeldinstallatie
6	Brandgordijn inclusief sturingen kunstgalerie	Inclusief inspectie / keuring brandmeldinstallatie

2.2 Correctief onderhoud

Het verhelpen van storingen en defecten aan de diverse technische installatieonderdelen, zoals ontstaan tijdens gebruik. Verder het herstellen van afwijkingen en tekortkomingen voortkomend uit inspecties, keuringen en certificeringen. Tevens het verhelpen van storingen in de meet- en regeltechniek die deze systemen aanstuurt. Ook het opnieuw inregelen van installatiedelen bij gewijzigd gebruik van ruimten. Zie verder het genoemde onder punt 3.2.

Een volledig overzicht van alle te onderhouden assets is te vinden in **bijlage I Assetlijst WKO** en **bijlage J Assetlijst**.

3 Nadere omschrijving van onderhoud en aanverwante dienstverlening

3.1 Onderhoudstaken algemeen; kostenbeheersing

De meerjarenonderhoudsstrategie voor deze utiliteitspanden zal volgens de NEN-2667 uitgevoerd moeten worden. Hierbij dient minimaal de conditiescore 3 per assetonderdeel behaald te worden.

Een demarcatie tussen wettelijk en niet-wettelijk verplicht onderhoud is vastgelegd in de **assetlijsten bijlage I en J en bijlage H Tarievenblad**. Deze demarcatie is geldend bij publicatie van deze aanbesteding. Gedurende de overeenkomst kan deze demarcatie op diverse punten wijzigen, bijvoorbeeld wanneer niet-wettelijk verplicht onderhoud gewijzigd dient te worden naar wettelijk verplicht onderhoud of visa versa. In principe blijven de afspraken uit de overeenkomst dan ongewijzigd. Er kunnen geen contractuele rechten aan worden ontleend.

De wettelijk verplichte keuringen en inspecties en het uitgevoerde preventieve onderhoud dienen aantoonbaar te worden uitgevoerd zoals voorgeschreven door de fabrikant/leverancier van de te onderhouden installaties. Met aantoonbaar wordt bedoeld dat dit dient te worden vastgelegd in inspectierapporten, logboeken, keuringsattesten, certificaten en dergelijke, die op hun beurt worden opgenomen in een digitaal register. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit register, zodanig dat te allen tijde een actueel inzicht in de status van de installaties kan worden geboden. Partijen stemmen dit met elkaar af in de voortgangsrapportages.

De kosten voor het preventieve onderhoud worden contractueel vastgelegd. De kosten voor alle overig conditioneel onderhoud dienen daarentegen steeds op werkelijke noodzaak te worden beoordeeld, waarna hiervoor aanvullende opdracht verstrekt zal worden. Per contractjaar zal de uitvoering van dit onderhoud steeds worden beoordeeld op financiële haalbaarheid, waarbij een evaluatie van het MJOP de leidraad vormt.

Het onderscheid tussen de bovenstaande 2 kostensoorten is uitgewerkt in onderstaand schema.

Nummer	Activiteit	Onderdeel contract	Aanvullende opdracht
1	Wettelijk vereist Inspectief en preventief onderhoud; inclusief legionella beheersing volgens door Opdrachtgever/FD HCG goedgekeurde planning	X	
2	Correctief onderhoud; in overleg met Opdrachtgever/FD HCG		X
3	Functionele aanpassingen; in overleg met Opdrachtgever/FD HCG		X
4	Coördinatie onderaannemers en derden	X	
5	Storingsdienst hanteren	X	
6	Calamiteitenopvang na storingsmelding		X
7	Rapportages maken c.q. gegevens verstrekken	X	
8	Actualiseren en up to date houden van de onderhoudsadministratie (rapportages, certificaten, etc.)	X	
9	Periodiek testen van overige installatieonderdelen		X

3.2 Correctief onderhoud en calamiteitenopvang

Opdrachtnemer maakt gebruik van een digitaal logboek (portal) om de dagelijkse meldingen van storingen en calamiteiten vast te leggen. In dit systeem houdt Opdrachtnemer de status van een melding bij.

Indien voor de afhandeling van de melding werkzaamheden verricht moeten worden boven de 500 euro dan zorgt de Opdrachtnemer voor het uitbrengen van een offerte aan de Opdrachtgever/FD HCG.

Daarnaast stelt Opdrachtnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week een storingsdienst ter beschikking voor het uitvoeren van correctieve werkzaamheden aan de installaties. De storingsdienst is 24/7 bereikbaar op één centraal telefoonnummer en emailadres.

3.3 Respons en hersteltijden

Onder responstijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever/FD HCG tot de Opdrachtnemer op locatie aanwezig is.

Onder oplostijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever/FD HCG tot de Opdrachtnemer de melding heeft opgelost. De Opdrachtnemer mag een tijdelijke oplossing aandragen binnen de oplostijd, met daarbij een overzienbaar advies voor een definitieve oplossing.

Onder calamiteit wordt bijvoorbeeld lekkage of grootschalige storing verstaan waardoor het primair proces van Opdrachtgever/FD HCG hinder ondervindt.

De volgende respons en hersteltijden gelden voor deze opdracht.

Nummer	Omschrijving	Responstijd	Oplostijd
1	Calamiteit, binnen openingstijden, ma-vrij, 7.00- 18.00	binnen 1 uur	1 dag
2	Calamiteit, buiten openingstijden	binnen 1,5 uur	1 dag
3	Urgent	binnen 2 uur	1 dag
4	Niet-urgent	binnen 1 dag	2 dagen

Opdrachtnemer moet te allen tijde Opdrachtgever/FD HCG een overzicht kunnen aanleveren, dan wel dat Opdrachtgever/FD HCG in het digitale systeem van Opdrachtnemer kan kijken, waarin het overzicht van correctief onderhoud wordt weergegeven. In dit overzicht is minimaal aangegeven wie, wanneer, waar welke storing heeft doorgegeven, wat hiervan de status is en welke oplostijden zijn gehanteerd.

3.4 Gebouwbeheersystemen

Het Cultuurgebouw beschikt over een GBS-systeem, type Priva welke in de cloud te benaderen is. Dit systeem is in de periode 2019 tot en met 2021 bouwdeelsgewijs geïnstalleerd. De opdrachtnemer dient van het Priva gebouwbeheersysteem gebruik te maken, tevens dient zij dit systeem te beheren. Dit houdt o.a. in het monitoren van de installaties, het opheffen van storingen en het zo nodig aanpassen van instellingen, verder het verzorgen van updates en op verzoek de benodigde uitbreidingen.

3.5 Inzet Onderaannemers (in opdracht van Het Cultuurgebouw)

Opdrachtgever/FD HCG maakt gebruik van de specifieke diensten van een divers aantal technische dienstverleners. Gezien hun specifieke kennis van de installaties wenst Opdrachtgever/FD HCG gebruik te blijven maken van hun diensten, tenzij Opdrachtnemer met een onderbouwd alternatief komt om dit in "eigen hand" te willen nemen.

De planning en voorbereiding van de door bovengenoemde onderaannemers uit te voeren onderhoudswerkzaamheden gebeurt door Opdrachtgever/FD HCG zelf.

Het betreft hier voornamelijk bouwkundig en elektrotechnisch onderhoud (NEN-3140) en een aantal specifieke installatieonderdelen. Denk hierbij onder andere aan liftinstallaties, verlichtingsinstallaties, nood- en

vluchtwegverlichting en de “trekkenwand” in het theater. De coördinatie van bovengenoemde werkzaamheden ligt bij de Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw (FD HCG).

De planning en voorbereiding van alle overige onderaannemers (voornamelijk werktuigbouw, klimaat en (deels) elektrotechniek) gebeurt door de Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden worden in opdracht van de Opdrachtnemer uitgevoerd.

3.6 Legionellabeheersing

Voor Het Cultuurgebouw is een legionellabeheersplan beschikbaar. Spoelen, inspecties en overige verplichte werkzaamheden vinden plaats in goed overleg met de Opdrachtgever/FD HCG. Opdrachtnemer beheert namens Opdrachtgever/FD HCG het legionellabeheersplan, waarbij onder meer de onderstaande werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd.

1. Gedeeltelijk spoelen van alle tappunten volgens beheersplan
2. Monsternames, frequentie in overleg te bepalen (2x per jaar)
3. 1 x per jaar terugstroombeveiliging checken
4. Jaarlijkse controle en onderhoud van warmwaterboilers en alle overige legionella gevoelige waterinstallaties

3.7 Overige bijzonderheden

Op het dak van Het Cultuurgebouw is een dakbeveiliging aanwezig. Opdrachtnemer dient waar nodig zelf aanvullende maatregelen te nemen, ook wanneer de werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd. Hierbij dient men zich te houden aan de lokale veiligheidsvoorschriften.

Bij het uitwerken van deze aanbestedingsdocumenten is Opdrachtgever/FD HCG bezig met het uitvoeren van de huidige Covid-19 richtlijnen. Dit zal zeker leiden tot een verscherpt toezicht op gebouw hygiëne, waarbij er meer aandacht zal uitgaan naar kwaliteit van het binnenklimaat.

Opdrachtnemer verstrekt aanvullende informatie op het gebied van te vervangen/renoveren installatieonderdelen zodat Opdrachtgever/FD HCG dit tijdig in de MJOP kan verwerken.

3.8 Organisatie Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw:

De Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw is het eerste aanspreekpunt voor al het technisch onderhoud van de cultuurgebouwen. In deze rol zijn zij het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Zij zien toe op de juiste uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in het onderhoudscontract en de eventuele aanvullende opdrachten.

4 Planningen, rapportages en administratie

4.1 Planningen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van de meerjarenonderhoudsplaning en het opstellen van een concept onderhoudsjaarplan. Uiterlijk 3 maanden voor aanvang van een nieuw kalenderjaar biedt Opdrachtnemer de Opdrachtgever/FD HCG dit geactualiseerde plan voor het daaropvolgende kalenderjaar ter goedkeuring aan.

Slechts in overleg met de Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw kan afgeweken worden van de jaarplanning. Het verschuiven van werkzaamheden wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever/FD HCG. In verband met evenementen of bijeenkomsten kan Opdrachtgever tevens gedurende het jaar verzoeken om de planning aan te passen.

Daarnaast wordt gepland onderhoud uiterlijk vijf werkdagen voor uitvoering aangekondigd bij de FD HCG.

Het goedkeuren van de begroting en de planning voor het planmatig onderhoud betekent niet dat er automatisch opdracht wordt gegeven voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtverstrekking vindt separaat plaats op basis van in te dienen en goed te keuren offertes. (zie Overeenkomst).

4.2 Managementrapportages

Na het einde van ieder kwartaal levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever/FD HCG een kwartaalrapportage op. De rapportage bevat per pand een overzicht van het uitgevoerde onderhoud alsmede eventuele afwijkingen van de gestelde responstijden.

De rapportages dienen op maand- en kwartaalniveau te worden weergegeven. Daarnaast omvat de rapportage een overzicht van de uitgebrachte en uitgevoerde offertes.

De rapportages worden ongevraagd en proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk tien werkdagen na het einde van het kwartaal.

De exacte inhoud van de managementrapportage wordt na gunning met Opdrachtnemer nader afgestemd.

Het jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage welke wordt opgesteld door Opdrachtnemer. In de jaarrapportage worden de resultaten van het afgelopen jaar weergegeven en wordt advies uitgebracht voor de totale dienstverlening voor het komende jaar.

Werkbonnen, planningen, logboeken, meldingen, rapportages, tekeningen en dergelijke moeten te allen tijde kunnen worden ingezien door de FD HCG en de Opdrachtgever.

Deze administratie dient digitaal en binnen 1 week na oplevering van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer te worden gearchiveerd in een voor Opdrachtgever/FD HCG toegankelijk digitaal platform (portal).

De planningen en rapportages worden regelmatig besproken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever/FD HCG. Deze vinden plaats aan elk begin van een nieuw kwartaal, waarin de resultaten van het afgelopen kwartaal worden besproken.

De Opdrachtnemer maakt afspraken voor deze besprekingen en legt deze vast in door de Opdrachtgever/FD HCG goed te keuren gespreksverslagen.

De kwartaalrapportages dienen minimaal het onderstaande te bevatten.

- kostenrapportages ten aanzien van Planmatig onderhoud (in voorkomende gevallen)
- kostenrapportages ten aanzien van Calamiteiten, Storingen en Klachten
- wijzigingen scope
- mutaties Assetdatabase

- knelpunten
- alle overige relevante issues over technisch onderhoud

4.3 Voortgangsoverleg en administratie

Naast de hierboven omschreven rapportagemomenten vindt er 1 x per maand tactisch/operationeel overleg plaats met de FD van HCG. In dit overleg wordt een rapportage samengesteld met als basis de werkbonden van de storingsmeldingen e.d.. In deze rapportage wordt ten minste aandacht besteed aan het onderstaande.

- Aantal afgehandelde meldingen
- Openstaande meldingen
- Evaluatie proces van oppakken, behandelen en afmelden van meldingen door Huismeester
- Geplande werkzaamheden:
 - Aantal uren/materialen
 - Kosten, gesplitst naar standaard en bijzonderheden
 - Klachten en afhandeling
 - Verbeterpunten t.a.v. afhandeling meldingen

1 x per maand zal er overleg plaatsvinden tussen de projectleider van de Opdrachtnemer, de Opdrachtgever (Vastgoed Gem. Haarlemmermeer) en het afdelingshoofd FD HCG.

De Opdrachtgever stelt bij aanvang van het contract, voorwaarden aan de inhoud van de facturen, offertes en overige relevante documenten. De inhoud van deze documenten moet minimaal bestaan uit het onderstaande.

- Omschrijving van de werkzaamheden, per opdracht
- Kosten materialen, aantallen en soort
- Kosten uurloon, aantallen en soort
- Kosten onderaannemers gespecificeerd in type manuren en materialen,
- Referentie nummer opdracht
- Staartkosten; Winst en Risico, e.d.
- Eventuele calculatiebladen van onderaannemers
- Getekende werkbond/rapportage eventueel onderbouwd met tekeningen en/of foto's

Een model van de door Opdrachtnemer te gebruiken documenten dient bij deze aanbidding te worden overlegd ter beoordeling.

4.4 Contractmanagement

Tijdens overlegmomenten van de managementrapportages, evalueert en beoordeelt Opdrachtgever ook de prestaties van Opdrachtnemer aan de hand van vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Elke KPI zal over een contractjaar beoordeeld worden om na te gaan of deze behaald is. Tussentijds zal er per kwartaal gezamenlijk nagegaan worden of opdrachtnemer de KPI's zal behalen, of dat maatregelen nodig zijn om deze alsnog te behalen. De KPI's zijn gericht op het objectief meetbaar maken van de uitvoering van de Overeenkomst. Met het eerste contractjaar zal de beoordeling over de eerste 3 maanden niet plaatsvinden, omdat dit gezien wordt als een inleerperiode.

Toetsing en beoordeling vindt plaats op basis van de onderstaande KPI's.

- KPI 1, Maximale Respons- en Oplostijd
- KPI 2, Tijdig uitvoeren wettelijke keuringen en verplichtingen

- KPI 3, Informatie voorziening

4.4.1 KPI 1, Maximale Respons- en Oplostijd

90% van alle storingen dienen binnen de gestelde respons- en oplostijd uit paragraaf 3.3 uitgevoerd te zijn. Per regel van de tabel uit paragraaf 3.3 wordt dit bekeken. Opdrachtnemer levert deze informatie in Excel formaat aan.

4.4.2 KPI 2, Tijdig uitvoeren wettelijke keuringen en verplichtingen

100% van alle wettelijke keuringen en verplichtingen worden door Opdrachtnemer tijdig uitgevoerd. Toetsing en beoordeling vindt plaats op basis van informatie gegenereerd uit het VGMIS. Opdrachtnemer levert deze informatie in Excel formaat aan.

4.4.3 KPI 3, Informatievoorziening

95% van de in het VGMIS te verwerken informatie is binnen 10 werkdagen verwerkt en 100% binnen 30 werkdagen. Toetsing en beoordeling vindt plaats op basis van informatie gegenereerd uit het VGMIS. Opdrachtnemer levert deze informatie in Excel formaat aan.

4.4.4 Beoordeling KPI's

Opdrachtgever hoopt een opdrachtnemer te vinden die voor kwaliteit gaat en geen moeite heeft met het behalen van de bovenstaande KPI's. Daarom verwachten wij ook dat de volgende spelregels over het behalen van de KPI's niet toegepast hoeven te worden en dat alle KPI's probleemloos gehaald zullen worden, zodat de volgende jaarfactuur conform uw inschrijving betaald zal worden. Echter, wanneer uit de beoordeling blijkt dat 1 van de bovenstaande KPI's niet behaald wordt resulteert dit in een korting van 10.000 euro op de volgende jaarfactuur, met 2 KPI's een korting van 20.000 euro en bij 3 KPI's een korting van 30.000 euro, plus de mogelijkheid voor opdrachtgever om de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Opdrachtgever vindt kwaliteit erg belangrijk en wil daarom graag een continue kwaliteit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Wij kunnen begrijpen dat een opdrachtnemer wel eens een tegenvaller kan hebben, alleen verwacht opdrachtgever wel dat opdrachtnemer daarna alle zeilen bijzet om weer op het juiste kwaliteitsniveau te komen en dat het niet nog een keer voorkomt. Om dat te borgen verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer niet 2 jaar op rij 1 of meerdere KPI's niet behaald heeft. Anders kan dit voor opdrachtgever reden zijn voor een kosteloze ontbinding van de overeenkomst of een reden om de overeenkomst niet te verlengen.

Wij hopen natuurlijk dat bovenstaande helemaal niet nodig zal zijn en dat er een goede samenwerking zal zijn en dat de kwartaalgesprekken bijdragen om de kwaliteit op het juiste niveau te krijgen en te houden.

5 Overige informatie, uitvoering

5.1 Werkdagen

De Cultuurgebouwen zijn doorgaans het gehele jaar geopend, dit kan per gebouw, bouwdeel en locatie afwijken.

5.2 Uitvoering

Bij uitvoering van werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met mogelijke verstoring van het primaire proces, overlast en andere ongemakken voor de gebouwgebruikers van Het Cultuurgebouw. Werkzaamheden die ernstige geluidsoverlast veroorzaken of bepaalde dienstverlening onmogelijk maken worden zoveel mogelijk uitgevoerd als er in de omgeving niet gewerkt wordt. Boorwerkzaamheden in muren en betonwerken dient Opdrachtnemer altijd in overleg met de FD HCG uit te voeren. Eventuele werkzaamheden (zoals testen) aan de omroepinstallatie dienen vóór 8:00 uur 's morgens plaats te vinden en in overleg met de FD van HCG. In het algemeen geldt dat onderhoudswerkzaamheden 3 kalenderweken voorafgaand aan de uitvoering worden aangemeld. Er dient ten allen tijden een jaarplanning afgegeven te worden. Deze zal door de Opdrachtgever/FD HCG goedgekeurd of aangepast worden.

Opdrachtnemer is verplicht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen bij haar werkzaamheden om beschadiging aan gebouw, installaties, liften, apparatuur, meubilair etc. en alle vormen van letsel bij gebouwgebruikers/bezoekers te voorkomen en om het afgaan van alarmen bij (bijvoorbeeld las-) werkzaamheden, waarbij warmte en/of rook bij vrijkomt, te voorkomen.

Voorafgaand aan de uitvoering van werkzaamheden wordt de locatie c.q. het werkgebied afgezet en worden eventuele risico's in kaart gebracht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen rondslingerende materialen of gereedschappen liggen en dat brandblusmiddelen, brandmelders en vluchtroutes bereikbaar blijven. Na afloop werkgebied veilig vrijgeven en wordt eventueel afval direct verwijderd en op milieuvriendelijke wijze afgevoerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoon opleveren van het werkgebied.

Alle werknemers van de Opdrachtnemer en haar onderaannemers zijn uiterlijk herkenbaar d.m.v. het dragen van werkkleding voorzien van het bedrijfslogo.

Vóór aanvang van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer of haar onderaannemers dienen de medewerkers zich te melden bij de servicebalie van de Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw in bouwdeel B (Pier K) van HCG. Hier worden deze medewerkers geregistreerd en krijgen zo nodig verdere instructies en sleutels of toegangspassen uitgereikt. Ná afloop van de werkzaamheden (iedere dag) melden zij zich ook daar weer af en geven een werkbon af (fysiek of digitaal) waarop vermeld de uitgevoerde werkzaamheden en gewerkte uren.

5.3 Verplichtingen van de Opdrachtnemer betreffende retransitie

Voordat de Overeenkomst van rechtswege afloopt, dan wel bij tussentijdse beëindiging als gevolg van structureel achterblijvende prestaties van de Opdrachtnemer, wordt een periode van retransitie voorzien waarin de werkzaamheden van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever/FD HCG of aan een nieuwe Opdrachtnemer worden overgedragen. Deze periode duurt maximaal 3 maanden en zal kosteloos geschieden.

Opdrachtgever is eindverantwoordelijke voor de retransitie. De Opdrachtnemer dient in alle opzichten hieraan zijn medewerking te verlenen. Op aangeven van Opdrachtgever kan de uitvoering van de retransitie worden gedelegeerd aan de nieuwe Opdrachtnemer.

De werkzaamheden en de verplichtingen van de Opdrachtnemer betreffen onder andere de volgende zaken.

- het, in samenwerking met Opdrachtgever, opstellen van een retransitieplan
- het handhaven van alle werkzaamheden in het kader van het technische onderhoud tot aan het eind van de overeenkomst.
- overdragen van alle zaken die behoren tot het eigendom van Opdrachtgever
- overdracht van alle kennis en documentatie, zoals tekeningen, onderhoudsinstructies, certificaten, onderhoudsplanningen, assetdatabase en rapportages aan opdrachtgever en toekomstig Opdrachtnemer (zowel fysieke documenten als digitale bestanden)
- het retourneren van alle vertrouwelijke informatie die Opdrachtnemer tijdens de loop van de overeenkomst van Opdrachtgever heeft gekregen.
- technische ruimtes schoon en opgeruimd opleveren

5.4 Vertegenwoordiging

Opdrachtnemer en Opdrachtgever/FD HCG wijzen beiden een Contactpersoon aan, die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst. Vanuit de Opdrachtnemer is dit bij voorkeur één en dezelfde persoon. Vanuit de Opdrachtgever is dit de FD HCG. Uitgangspunt daarbij is dat de aangewezen personen geacht worden hun organisatie te vertegenwoordigen en te binden en te beschikken over voldoende procuratie om efficiënt en doelmatig te kunnen handelen.

5.5 Externe advisering

Indien Opdrachtgever/FD HCG onvoldoende expertise bezit om bepaalde zaken inhoudelijk te kunnen behandelen neemt Opdrachtgever/FD HCG een Adviseur in de hand. Deze Adviseur moet door Opdrachtnemer gewaardeerd worden als gedelegeerde Opdrachtgever.

5.6 Klachten

Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling welke minimaal aan de volgende punten voldoet.

- Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de datum wanneer de klacht zal worden afgehandeld;
- Opdrachtnemer dient de klachtafhandeling schriftelijk af te handelen met daarin een beschrijving van de klacht, een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht, de conclusie, verbetermaatregelen en wijze van compensatie.

6 Prijsaanbieding, tarieven en kostenverrekening

6.1 Onderhoudstarieven

De aanbieding wordt beoordeeld op de onderhoudstarieven die u dient op te geven in **Bijlage H Tarievenblad**. Deze onderhoudsprijzen dienen all-in te zijn, zoals:

- toolboxmeetings;
- reiskosten;
- verzekeringen;
- reparaties en klein materieel;
- lichtdrukken, reproductiekosten, schrijfbehoeften, enzovoorts;
- loon en kosten voor: onderhoud en inrichten van opslag, kantoren, verblijfsruimten
- kosten schoonhouden opslag, kantoor- en verblijfsruimte;
- transport-, laad- en loskosten;
- huur van transportmiddelen, gereedschappen
- parkeerkosten;
- kosten voor de huur van het niet in de directe kosten opgenomen materieel;
- telefoon-, internet- en telefaxkosten;
- loon en kosten voor opruimen terrein en gebouwen inclusief afvoer en verwerking afval;
- eventuele kosten voor precario;
- kosten afvalcontainers;
- algemene bedrijfskosten;
- overhead;
- administratieve kosten;
- benodigde middelen en materialen;
- winst en risico;
- coördinatie, levering derden en directie leveringen;
- engineering;

6.2 Uurtarieven

Naast de onderhoudstarieven dient u in **Bijlage E** voor een aantal vakspecialisten hun tarieven op te geven welke zullen gelden voor de gehele duur van de overeenkomst. Deze zullen niet meegenomen worden in de beoordeling van de gunningscriteria.

Het uurtarief start bij aanvang van de werkzaamheden op locatie van opdrachtgever en eindigt bij vertrek van deze locatie. Reistijden en overige transportkosten worden niet apart in rekening gebracht. Het uurtarief wordt per 15 minuten afgerekend.

6.3 Facturering

Facturering van de uitgevoerde werktaken vindt maandelijks achteraf plaats.

6.4 Onderaannemer

Alle kosten voor onder-aanneming bij aanvullende opdrachten dienen door Opdrachtnemer separaat en transparant ter goedkeuring en vooraf aan Opdrachtgever te worden aangeboden.

6.5 Prijsindexering

Een wijziging van de prijs vindt eenmaal per jaar plaats met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2023. De wijziging vindt plaats op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2020=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De gewijzigde prijs wordt als volgt berekend: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum (1 januari van een jaar), vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt drie kalendermaanden voor de wijzigingsdatum (1 oktober van een jaar), gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt vijftien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast (1 oktober van een jaar).

7 Casussen

Een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsbeoordeling van uw aanbieding betreft het uitwerken van een casus.

De eerste casus betreft een fictieve probleemstelling betreffende het uitvallen van een urgent deel van de technische installatie. De omschrijving hiervan is louter hypothetisch en dient uitsluitend als kwaliteitsbeoordeling van de aanbieding.

De tweede casus betreft de aansturing van de benodigde werknemers die namens u de werkzaamheden komen uitvoeren, inclusief derden / onderaannemers.

Om deze reden kunnen aan deze casussen geen contractuele rechten worden ontleend na gunning van de dienstverleningsovereenkomst.

Het uitwerken van deze casussen biedt de aanbieder de gelegenheid om de kwalitatieve meerwaarde van zijn aanbieding nader te omschrijven en te preciseren.

Casus 1 Urgentie

Het is een hoogzomeravond en in het theater is een voorstelling aan de gang. Halverwege de voorstelling komen er klachten binnen dat de temperatuur in de zaal te hoog oploopt. Na raadplegen van de Facilitaire Dienst van Het Cultuurgebouw blijkt al gauw dat de koudelevering uit de WKO-installatie stagneert. Bij aankomst van uw storingsmonteur blijkt er een bronpomp defect te zijn geraakt. Omdat er nog een reeks voorstellingen in het theater opgevoerd moeten worden dienen er snel maatregelen getroffen te worden. Graag ontvangen wij van u een beschrijving van welke stappen u zet om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

Casus 2 Communicatie

Vanwege de speciale bedrijfsvoering in de cultuurgebouwen is het van groot belang dat afspraak ook daadwerkelijk afspraak is. Graag horen wij van u een beschrijving hoe u ervoor zorgt dat dit nagekomen zal worden, afspraak = afspraak.

In **Bijlage E** staat vermeldt wat u moet indienen voor deze 2 casussen en waarop gelet zal worden qua beoordeling.