



**Bijlage 4 :
Programma van Eisen bij
Openbare Europese aanbesteding**

**Onderhoud Zwembaden
Sportbedrijf Rotterdam**

Inhoudsopgave

1.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	3
1.1	Missie en visie Sportbedrijf Rotterdam	3
1.2	Kernwaarden	5
1.3	Doelstelling	6
2.	Omvang van de taken	9
2.1	Algemeen	9
2.2	Locaties	10
2.3	Contractduur	11
2.4	Overzicht elementen en conditie	11
3.	Zakelijke eisen	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Bepaling actuele portefeuille	12
3.3	Vergoeding voor Correctief Onderhoud	12
3.4	Vergoeding voor Preventief Onderhoud	13
3.5	Vergoeding voor Groot Onderhoud	13
3.6	Vergoeding advieswerkzaamheden	14
3.7	Vergoeding Beheerswerkzaamheden	14
3.8	Tarieven (all-in)	14
3.9	Wijzigingen	15
3.10	Overdracht documenten	15
3.11	Engineering, beheer, monitoring en advies	15
3.12	Factureren en betalingstermijnen	15
4.	Organisatorische eisen	16
4.1	VGMIS	16
4.2	Competenties personeel Opdrachtnemer	16
4.3	Kwaliteitsborging	18
4.4	Communicatie en rapportages	18
4.5	Escalatie	20
5.	Prestatie eisen	22
5.1	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	22
5.2	KPI's	22
6.	Eisen uitvoering onderhoud	27
6.1	Correctief Onderhoud	27
6.2	Preventief Onderhoud	29
6.3	Legionella preventiewerkzaamheden	31
6.4	Brandscheidingen	32
7.	Algemene eisen	33
7.1	Algemene voorwaarden	33
7.2	Integriteit	33
7.3	Arbo en Veiligheid	33
7.4	Garanties	33
7.5	Certificering en erkenning	34
7.6	Werkzaamheden op locatie	35
7.7	Toe te passen materialen	36
7.8	Documentatie, revisiegegevens en onderhoudsrapportages	36

1. OPDRACHTOMSCHRIJVING

1.1 Missie en visie Sportbedrijf Rotterdam

'Sportbedrijf Rotterdam brengt mensen in beweging.'

Sport en beweging zijn leuk en gezond, geven mensen energie en zorgen voor meer binding met de omgeving. Sportbedrijf Rotterdam wil die ervaring aan zoveel mogelijk inwoners en bezoekers van Rotterdam meegeven. Rotterdammers aan het sporten en bewegen krijgen en houden, is en blijft onze belangrijkste drijfveer. Dit doen wij vanuit onze missie en vier kernwaarden.

Onze missie en hoofdopdracht luidt:

SR faciliteert en stimuleert, in opdracht van gemeente Rotterdam en ter ondersteuning van het sportbeleid van gemeente Rotterdam, sport en beweging met toegankelijke, schone en veilige sportaccommodaties en voorziet in sportprogrammering. Daartoe zal SR:

- a) sportaccommodaties beheren, onderhouden en exploiteren;
- b) de kwaliteit, uitstraling en beleving van sportaccommodaties versterken;
- c) bijdragen aan de kwaliteit, de uitstraling en de beleving van (top)sportevenementen;
- d) uitvoering geven aan sportregie, buurtsport, schoolsport en sportevenementen;
- e) bijdragen aan de uitvoering van het gemeentelijk sportbeleid en daarbij samenwerken met andere organisaties.

SR gelooft in de kracht van sport en beweging en is ervan overtuigd dat sport en beweging van groot belang zijn voor het welbevinden en de sociale ontwikkeling van de inwoners van onze stad. SR richt zich op alle Rotterdammers, omdat we vinden dat sport en beweging het leven van mensen verrijkt en in elke levensfase mogelijk is. Iedereen kan op zijn eigen manier invulling geven aan sport en beweging. SR biedt een gevarieerd sportaanbod, waarbij steeds wordt gezocht naar mogelijkheden voor een hoge sportdeelname, maar waarin ook aandacht is voor voldoende maatwerk. Onze sportvoorzieningen zijn goed verspreid over de stad. Innovatie, het vraaggericht faciliteren van sport en beweging en het creëren van een veilig sportklimaat zijn belangrijke uitgangspunten. Om te kunnen voorzien in een goede balans tussen de verschillende maatschappelijke doelen werken we samen met onderwijsinstellingen, sportverenigingen, de stichtingen Rotterdam Topsport en Sportsupport, sportbonden, welzijnsinstellingen en talloze andere aanbieders en partijen binnen de sportsector.

SR heeft enkele belangrijke taken, te weten:

- Bijdragen aan de uitvoering van het gemeentelijk sportbeleid;
- Binnen- en buitensportaccommodaties beheren en exploiteren;
- Sport- en recreatieve programmering: sportregie, buurtsport, schoolsport en diverse sportevenementen gericht op breedtesport;
- Degelijk onderhoud van de sportaccommodaties die schoon en veilig zijn en een goede uitstraling hebben;
- Een slagvaardige, klantgerichte en innovatieve organisatie zijn, die toegankelijke, schone en veilige sportvoorzieningen aanbiedt. Daarbij is het cruciaal dat onze medewerkers professioneel en bevlogen zijn in de Dienstverlening en dat de producten vernieuwend en kwalitatief goed zijn.

SR wil alle Rotterdammers in beweging brengen en houden. Sinds 1 januari 2018 zijn wij een speler op het Rotterdamse sportveld. SR werkt in opdracht van de gemeente Rotterdam aan het doel om alle Rotterdammers in beweging te brengen en te houden. Zij wonen in een diverse stad en minder dan de helft sport minstens één keer per week. Onder andere door individualisering in de samenleving kiezen mensen sneller een individuele sport of activiteit.

Aan de andere kant ontstaan er nieuwe sporten, zoals urban sports en e-sports. Het is belangrijk dat we meebewegen met deze trends en inspelen op de behoefte van de Rotterdammer en het aanbod van de ruim 1.000 sport- en beweegaanbieders in de stad. De basistaken van onze organisatie zijn:

- Het beheren en exploiteren van ruim 190 binnen- en buitensportaccommodaties (sporthallen, gymzalen, zwembaden en sportterreinen) in Rotterdam;
- Zorgen voor degelijk (groot en dagelijks) onderhoud van de sportaccommodaties, zodat ze schoon, heel en veilig zijn en een aantrekkelijke uitstraling hebben;
- (Maatschappelijk) beheren en exploiteren, waarbij we middelen efficiënt inzetten;
- Programmeren van sport en bewegen: sportregie, buurtsport, schoolsport en diverse (breedte)sportevenementen;
- Activiteiten aanbieden die bijdragen aan de belevingswaarde van sportvoorzieningen, sportprogrammering en (top)sportevenementen;
- Voor onze bijdrage aan het gemeentelijk sportbeleid werken we nauw samen met andere organisaties.

SR kent de volgende uitgangspunten bij het uitvoeren van haar kerntaken:

- SR kent een duidelijk communicatiekanaal voor inwoners en partners;
- SR verzorgt een maximale sportbeleving in diverse sportaccommodaties;
- SR beweegt mensen om te gaan sporten, ongeacht niveau of beperking;
- SR ondersteunt verenigingen, partners en sportaanbieders in de regio;
- SR zorgt ervoor dat de locaties die zij exploiteert goed worden onderhouden.

Duurzaamheidsvisie SR

De duurzaamheidsvisie van SR is als volgt samengevat:

“Sportbedrijf Rotterdam is er voor de wereld van morgen. Een wereld waarin schone lucht, groene ruimte en een aangenaam klimaat vanzelfsprekend blijven. In die groene wereld zijn mensen gezond en fit, halen zij energie en plezier uit sport en bewegen en dragen ze een steentje bij aan de samenleving.

Wij inspireren sporters om voor zichzelf en de omgeving te zorgen, want voor een gezond leven zijn we ook afhankelijk van de natuur. Energiebesparing en een circulair inkoopbeleid zijn onze ankerpunten. We moedigen aan dat sportlocaties en sporters meedoen met onze initiatieven, het liefste ook thuis. Kortom: wij maken sport en bewegen zo aantrekkelijk en duurzaam mogelijk, voor iedereen, voor vandaag én morgen.”

SR is voornemens te beginnen met het verduurzamen van haar sportvoorzieningen aan de hand van de Trias Energetica, een driestappenstrategie om gebouwen te verduurzamen. Deze gaat uit van het beperken van het energieverbruik (stap 1), het maximaal gebruiken van duurzame energie (stap 2) en het efficiënt gebruiken van fossiele energie (stap 3).

Duurzaam inkopen

Verder zal SR een circulair inkoopbeleid (in)voeren. Denk bijvoorbeeld aan de bedrijfskantines maar ook aan de duurzaamheidsaspecten van het nieuwe aanbesteden. Belangrijke thema's zijn hierbij waterproblematiek, recyclebaarheid (van bijvoorbeeld kunstgras sportvelden) en de uitgangspunten van een circulaire economie. Het inkoopbeleid is bedoeld om herbruikbaarheid van producten en grondstoffen te maximaliseren.

SR hecht veel waarde aan duurzaamheid, zie Bijlage 4.6 waarin de duurzaamheidsdoelstellingen zijn geformuleerd. SR verwacht van inschrijver een actieve bijdrage aan deze duurzaamheidsdoelstellingen.

SR kiest hierbij voor slimme gebouw gebonden maatregelen die de meeste CO₂- en energiebesparing opleveren. De keuzes zijn in chronologische volgorde:

1. Het isoleren van daken (omdat middels daken de meeste warmte verdwijnt of toetreedt). De warmte en koude wordt zo beter vastgehouden in de gebouwen.
2. Bij het isoleren van daken worden ze tegelijkertijd versterkt voor het dragen van PV-panelen. Vervolgens worden PV-panelen geplaatst zodat de locaties hun eigen stroom kunnen opwekken.
3. Het plaatsen van LED- verlichting. Het vervangen van andere soorten verlichting levert grote stroombesparing op. Sportbedrijf Rotterdam neemt ook de binnen installaties per locatie in beschouwing. Welke zijn verouderd en zeer energie onzuinig? Denk bijvoorbeeld aan luchtventilatiesystemen.
4. Het aansluiten op stadverwarming. Sportbedrijf Rotterdam beoordeelt per locatie of een aansluiting op het Rotterdamse warmtenetwerk tot de mogelijkheden behoort. Want de geleverde warmte wordt steeds duurzamer. Indien dit niet mogelijk is, kan met de opgewekte stroom vanuit de zonnepanelen ook een warmtepomp gevoed worden om in de warmtevraag te voorzien. In deze situatie zal per locatie besloten worden of de gasaansluiting (met gasketel) als piek- dan wel noodvoorziening blijft bestaan of dat er gekozen wordt voor een volledig gasloos concept.
5. Toepassen van materialen een lage CO₂ belasting/milieubelasting. Bijvoorbeeld product to product oplossingen.

CO₂-reductie

Concreet zijn de CO₂-reductie doelen van SR:

1. SR streeft ernaar om in 2025 haar CO₂ uitstoot door gasverbruik minimaal met 50% gereduceerd te hebben ten opzichte van de uitstoot in 2018. Dit komt neer op een CO₂- reductie van 2.330 ton per jaar. Indien er nieuwe locaties bijkomen en het verbruik omhooggaat, is het streven om deze doelstelling bij te stellen.
2. SR streeft ernaar om in 2025 haar CO₂ uitstoot door elektraverbruik minimaal met 50% gereduceerd te hebben ten opzichte van de uitstoot in 2018. Dit komt neer op een CO₂-reductie van 1.070 ton per jaar. Indien er nieuwe locaties bijkomen en het verbruik omhooggaat, is het streven om deze doelstelling bij te stellen.

1.2 Kernwaarden

SR is herkenbaar en duidelijk aanwezig met een eigen identiteit, huisstijl en een centraal gelegen kantoor. Iedere Rotterdammer kan ons vinden en weet waar we voor staan. De klant staat bij ons centraal in alles wat we doen. Onze voorzieningen zijn, naast onze medewerkers, ons belangrijkste kapitaal. In alles wat we doen staan onze kernwaarden voorop.

Onze kernwaarden zijn:

1. Klantgericht
2. Ondernemend
3. Innovatief
4. Professioneel

Onze accommodaties, activiteiten en medewerkers zijn sportief. Wij stimuleren de medewerkers zelf ook te sporten. We bieden een gevarieerd en continu sportaanbod met als doel Rotterdammers (en bezoekers) aan te zetten tot meer bewegen. Sportiviteit gaat voor ons verder dan alleen fysiek bewegen. In houding en optreden zijn we sportief richting onze klanten, samenwerkingspartners en naar elkaar. Sporten is niet alleen gezond en geeft mensen niet alleen energie, maar sporten is vooral ook leuk. Dat willen wij onze sporters laten zien. Wij willen onze klanten, met respect voor ieders mogelijkheden, de gelegenheid bieden het beste in zichzelf naar boven te halen. Door jongeren de ruimte te geven en te stimuleren hun talenten optimaal te ontwikkelen, wordt de verbinding gemaakt tussen breedtesport en topsport. Wij faciliteren sport en beweging vanuit een organisatie die op een bedrijfsmatige en resultaatgerichte manier is ingericht. Flexibel en innoverend inspelen op nieuwe ontwikkelingen in de markt is voor ons dé manier om bij te dragen aan verhoging van het gebruik van onze accommodaties en deelname aan onze diverse activiteiten. Goede samenwerking met onze partners in de sportwereld en daarbuiten is essentieel bij het bereiken van onze missie.

Naast de rol van aanbieder vervullen wij daarom ook de rol van makelaar in de sport. Wij stellen aantrekkelijke en goed over Rotterdam verspreide locaties beschikbaar voor sport en beweging. Deze locaties zijn bereikbaar voor elke Rotterdammer en voor (sportende) bezoekers van buiten de stad. Bij alle voorzieningen en activiteiten streven we naar een veilig sportklimaat waar eerlijk spel en respect voor elkaar het uitgangspunt zijn. Onze activiteiten dragen daarmee bij aan een aantrekkelijke, veilige en sociale stad. Daarnaast schenken wij bijzondere aandacht aan mensen met mobiliteitsbeperkingen van lichamelijke of geestelijke aard. We bieden op de doelgroep gerichte activiteiten en begeleiding aan. Deze kernwaarden staan voor hoe wij werken: de klant centraal, vraaggericht, kansen zoeken en pakken, kostenefficiënt, zichtbaar en herkenbaar, betrouwbaar en vernieuwend in de exploitatie van sportaccommodaties en het organiseren en faciliteren van sportactiviteiten.

1.3 Doelstelling

Het doel is om voor de zwembaden die beheerd en geëxploiteerd worden door SR, een Raamovereenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer voor het Correctief en Preventief Onderhoud. De Opdrachtnemer wordt het vaste aanspreekpunt voor het geven van advies, oplossen van Storingen, klachten en dringt deze terug door inzet van Preventief Onderhoud. Daarnaast houdt Opdrachtnemer de comfort/kwaliteit in stand.

SR wil het onderhoud van de zwembaden op een gestructureerde wijze en met de gewenste kwaliteit optimaal laten verzorgen door een professionele Opdrachtnemer die hoogwaardige Dienstverlening levert en SR ontzorgt. De Dienstverlening moet in het gehele werkgebied van SR geleverd kunnen worden.

Momenteel heeft SR een integraal contract voor een aantal zwembaden. Het onderhoud van de bouwkundige schil en de technische installaties is in 2011 door de gemeente Rotterdam in een Onderhouds- en Energieprestatie Contract (OEPC) ondergebracht. Het bestaande OEPC contract eindigt op 31 december 2021.

Het cluster zwembaden was een onderdeel van de aanbesteding Rotterdamse Groene Gebouwen. In het contract is ervoor gekozen om het onderhoud en het implementeren en financieren van verduurzamingsmaatregelen onder te brengen bij een Energy Service Company (ESCo).

Het doel van het Correctief en Preventief Onderhoud is enerzijds zorgen dat de zwembaden blijven functioneren op een voldoende niveau en anderzijds dat de veroudering zoveel als mogelijk wordt tegengegaan. Hiertoe wordt van de Opdrachtnemer prestaties gevraagd op het gebied van Correctief-, Preventief- en in sommige gevallen Groot Onderhoud. Het Correctief en Preventief Onderhoud aan de zwembaden is van groot belang voor het veilig en duurzaam functioneren van de gebouwen.

Storingsonderhoud is onderhoud dat erop gericht is Storingen en defecten binnen de gestelde hersteltijd(en) en beschikbaarheidseisen functioneel op te lossen.

Preventief Onderhoud omvat alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op verlenging van de levensduur en voorkomen van versnelde degradatie, Storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig de onderhoud- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden.

Specifiek moeten de volgende doelstellingen worden behaald:

1. Het vereiste kwaliteitsniveau (conditieniveau 3 conform NEN2767 per element) en comfort blijft gehandhaafd;
2. De locaties en de uitvoering van de (onderhouds-)werkzaamheden voldoen aan Arbo-besluit en overige relevante wet- en regelgeving (inclusief de nieuwe zwembadwet die ingaat op 1-1-2022);
3. De bedrijfsvoering wordt door de (onderhouds)werkzaamheden zo min mogelijk verstoord;
4. De Opdrachtnemer heeft naast een uitvoerende functie ook een adviserende rol;
5. Innovatie maakt onderdeel uit van de scope.

Om deze doelstellingen te realiseren wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat volgende diensten/werkzaamheden worden uitgevoerd:

- a) Het uitvoeren en registreren van het Preventief - en Correctief Onderhoud;
- b) Werkzaamheden voortvloeiend uit het Correctief - en Preventief Onderhoud en werkzaamheden als gevolg van calamiteiten;
- c) Het adviseren van de Opdrachtgever over het uit te voeren onderhoud;
- d) Het uitvoeren van Beheerswerkzaamheden.

Optioneel:

- e) Het uitvoeren van Groot Onderhoud op basis van een vooraf overeengekomen opdrachtsom.

Van Opdrachtnemer verwachten wij dat zij flexibel en actief meebewegen met de ontwikkelingen binnen SR. Dit kan ook gevolgen hebben voor het aantal locaties. Bijvoorbeeld door aankoop, nieuwbouw, samenvoeging en/of afstoting van zwembaden.

De rol van SR moet verschuiven vanuit het bestaande OEPC contract naar de onderhavige Raamovereenkomst. Om toe te groeien naar deze rol en te wennen aan deze, voor SR, nieuwe werkwijze moet het eerste contractjaar tevens een 'ingroeij jaar' zijn.

Verwachting

SR verwacht dat:

- De Opdrachtnemer de Opdrachtgever met zijn Dienstverlening ontzorgt in het onderhouden en verduurzamen van haar locaties alsmede dat Opdrachtnemer de gebouwinformatie van de Opdrachtgever actueel houdt;
- De Opdrachtnemer een gemotiveerde houding heeft en een positieve instelling om de werkzaamheden uit te voeren;
- De Opdrachtnemer pro-activiteit toont op het gebied van onderhouden en verduurzamen van haar locaties;
- De Opdrachtnemer vertrouwen wekt tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden;
- De Opdrachtnemer kwalitatief hoogwaardige Dienstverlening levert, waarbij Opdrachtnemer het behouden en/of verhogen van de klanttevredenheid centraal stelt;
- De Opdrachtnemer marktconform werkt zowel qua tijdsbesteding als kosten;
- De Opdrachtnemer binnen de gestelde termijnen beschikbaar is voor het uitvoeren van werkzaamheden en dat zij deze werkzaamheden binnen de gestelde tijdsperiode uitvoert;
- Opdrachtnemer werkt samen met de Opdrachtgever en zijn organisatie. Zij stemmen processen en werkwijzen met elkaar af met verbetering tot gevolg.

2. Omvang van de taken

2.1 Algemeen

De te leveren Dienstverlening omvat het uitvoeren van het Correctief en Preventief Onderhoud inclusief alle keuringen, inspecties en beheerwerkzaamheden m.b.t. werktuigbouwkundige (inclusief zwembadtechniek), E-installaties (inclusief regeltechniek) en bepaalde bouwkundige elementen. Werkzaamheden in het kader van Groot Onderhoud kunnen gegund worden aan de Opdrachtnemer en worden uitgevoerd onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst. Daarnaast dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever te adviseren door inbreng van kennis en expertise voor de uit te voeren werkzaamheden. Onder andere door jaarlijks met SR een jaarplan op te stellen voor Groot Onderhoud, exploitatiegerichte investeringen, duurzaamheidsinvesteringen.

De tijdens de werkzaamheden gegenereerde gebouwinformatie dient verwerkt te worden in het Gebouwdossier. Dit dossier moet up to date gehouden worden door de Opdrachtnemer in het systeem van de Opdrachtgever (Axserion). Toegang tot dit systeem wordt door de Opdrachtgever verleend.

Opdrachtgever is een organisatie met veel dynamiek. Deze dynamiek werkt door in de totale vastgoedportefeuille. Omdat Opdrachtgever een verbintenis voor lange tijd (maximaal vier jaar) wil aangaan met de Opdrachtnemer moet de Opdrachtnemer deze dynamiek aan kunnen. Wanneer er een locatie wordt toegevoegd of verwijderd zullen de meer- of minderkosten hiervan vooraf overeengekomen moeten worden.

Alle correctieve onderhoudswerkzaamheden (Storingen, klachten, calamiteiten, etc.) worden op basis van besteedde tijd en materiaalgebruik verrekend. Tot € 1.500,- exclusief BTW per gebeurtenis mag de Opdrachtnemer de werkzaamheden zonder goedkeuring van de Opdrachtgever uitvoeren. Wel stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte. Boven de € 1.500,- exclusief BTW is toestemming van de Opdrachtgever vereist. Alle Storingen worden verrekend tegen de vooraf afgesproken all-in uurtarieven. Alleen uren die iemand fysiek op locatie aanwezig is kunnen in rekening worden gebracht. Alle Preventieve Onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd tegen een vaste prijs per gebouw per jaar.

De toetsing en beoordeling van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer zal plaatsvinden op basis van de vooraf vastgestelde KPI's. Binnen deze Raamovereenkomst zijn de volgende KPI's van toepassing:

Uitvoering Prestaties (UP)

- UP1: Respons- en Oplossingstijden
- UP2: Reductie van Correctief Onderhoud
- UP3: Tijdig uitvoeren wettelijke keuringen en verplichtingen
- UP4: Zwemwater- en luchtkwaliteit

Strategisch Partnership (SP)

- SP1: Informatie voorziening

Toelichting

De opgave voor Opdrachtnemer is dat het aantal Storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het Preventief Onderhoud. Het gewenste resultaat van de inzet van de Opdrachtnemer is dat er een optimale balans ontstaat tussen het aantal Storingen en zijn inzet ten aanzien van het Preventief Onderhoud.

Er is een ondergrens ten aanzien van het Preventief Onderhoud. De Opdrachtnemer voert onderhoud uit met als ondergrens de wettelijke verplichtingen en de door leveranciers/fabrikanten bepaalde minimale inzet ten aanzien van Preventief Onderhoud. De Opdrachtnemer moet dus rekening houden met het verplicht uitvoeren van Preventief Onderhoud conform deze wettelijke verplichtingen en leveranciers/fabrikanten voorschriften. Daarnaast is in Bijlage 4.4 een overzicht van inspanningseisen ten aanzien van het uit te voeren Preventief Onderhoud toegevoegd die de Opdrachtnemer eveneens per locatie moet uitvoeren.

Om de Opdrachtnemer te stimuleren de juiste balans op te zoeken tussen zijn inzet ten aanzien van Correctief en Preventief Onderhoud is er voor de onderdelen UP1 en UP2 een bonusregeling van toepassing. Deze bonusregeling is verder in dit PvE uitgewerkt. De doelstelling is om per jaar het aantal Storingen te reduceren met 7% (van toepassing na het eerste contractjaar) ten opzichte van het basisjaar. Het eerste jaar van het contract fungeert als implementatiejaar. Tijdens het implementatiejaar zal tevens het uitgangspunt voor het aantal Storingen worden vastgesteld waarop de reductie moet worden behaald. Wanneer de beoogde reductie wordt behaald zal de bonus worden toegekend.

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hij als partner van Opdrachtgever proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft als gespecialiseerde partij de kennis en kunde van de in dit PvE beschreven werkzaamheden en gewenste Dienstverlening. De Opdrachtnemer wordt geacht deze in te zetten bij de uitvoering van zijn taken.

Opdrachtgever wil meer grip op de kwaliteit en de kosten van het onderhoud krijgen. Om dit te realiseren wordt de Raamovereenkomst voortkomend uit de onderhavige aanbesteding aangegaan. Daarnaast dient de Opdrachtnemer door het uitvoeren van de Preventieve Onderhoudswerkzaamheden de kosten voor Correctief Onderhoud te reduceren, vroegtijdige vervanging te voorkomen en levensduurverlenging na te streven om zodoende de kwaliteit en houdbaarheid van het vastgoed te verbeteren.

Om de opdracht voor de Opdrachtnemer interessant te maken en de transactie kosten voor de Opdrachtgever te beperken kan het uitvoeren van Groot Onderhoud onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer gegund worden.

2.2 Locaties

Opdrachtgever heeft een diverse portefeuille op het gebied van sportaccommodaties. De scope van deze opdracht heeft betrekking de volgende zwembaden:

1. Zwembad Pernis (buitenbad)
2. Zwembad Hoek van Holland (buitenbad)
3. Zwembad Hoogvliet
4. Zwembad IJsselmonde

5. Zwembad Overschie*
6. Zwembad Afrikaanderplein*
7. Sportcentrum de Wilgenring
8. Sportcentrum West
9. Sportcentrum de Rozenburcht

*Beide zwembaden zijn aan het einde van de levensduur. In het kader van dit contract worden aangepaste normen ten aanzien van onderhoud nader afgesproken. Wettelijke eisen en veiligheid zijn daarbij leidend. Vervangende accommodaties zijn in ontwikkeling en beoogd om op te nemen in het contract. Vervangende nieuwbouw Afrikaanderplein wordt naar verwachting opgeleverd 1e kwartaal 2023. Voor de vervanging Overschie is oplevering nog niet bekend.

De locaties hebben de volgende kenmerken:

- Zwembad Hoek van Holland betreft een openlucht wedstrijd-, ondiep recreatief- en peuterbad;
- Zwembad Pernis betreft een openlucht wedstrijd-, ondiep recreatief- en peuterbad. Er is tevens een horeca;
- Zwembad Afrikaanderplein betreft een wedstrijd- en instructiebad en recreatieve elementen (glijbaan en whirlpool). Er is tevens een kleine horeca. Vervangende nieuwbouw betreft een wedstrijd- en instructiebad. Er is tevens een sporthal en horeca;
- Zwembad Hoogvliet betreft een wedstrijd-, instructie- en peuterbad;
- Zwembad Overschie betreft een groot instructiebad. Er is tevens een kleine horeca. Uitvoering van vervangende nieuwbouw is nog niet bekend;
- Zwembad IJsselmonde betreft een wedstrijd-, instructie- en doelgroepenbad. Er is tevens een kleine horecagelegenheid;
- Sportcentrum de Rozenburcht betreft een wedstrijdbad. Er zijn tevens een sporthal, sportzaal en horeca;
- Sportcentrum de Wilgenring betreft een wedstrijd- en instructiebad en recreatie- en peuterbad met recreatieve elementen (glijbaan, whirlpool, diverse waterspuit-elementen) Er zijn tevens een sporthal, sportzaal, squashbanen en horeca;
- Sportcentrum West betreft een wedstrijd-, recreatieve en peuterbaden met recreatieve element (glijbaan). Er zijn tevens een sporthal en horeca.

Een gedetailleerd overzicht van alle locaties inclusief BVO's is terug te vinden in Bijlage 4.5. In Bijlage 4.10 is van iedere locatie een luchtfoto toegevoegd.

2.3 Contractduur

De bepalingen ten aanzien van de contractduur zijn opgenomen in het beschrijvend document en de Raamovereenkomst.

2.4 Overzicht elementen en conditie

In Bijlage 4.2 en 4.3 is een overzicht van de aanwezige elementen per gebouw toegevoegd. Daarnaast is per gebouw een conditiemeting conform de NEN2767 toegevoegd. Deze conditiemeting is een momentopname en is ter informatie toegevoegd.

3. Zakelijke eisen

3.1 Algemeen

Voor alle genoemde bedragen in dit Programma van Eisen geldt dat dit bedragen exclusief BTW zijn.

3.2 Bepaling actuele portefeuille

Jaarlijks zal twee maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar de totale geïndexeerde vergoeding per gebouw voor het Preventief Onderhoud worden vastgesteld op basis van de op dat moment actuele portefeuille.

De opdrachtsom voor Preventief Onderhoud en de tarieven voor het Correctief Onderhoud kunnen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van de BDB index 'Utiliteitsgebouwen Onderhoud', voor het eerst één jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst met een maximum van 3% per jaar. Het indexeringspercentage wordt berekend over de 12 maanden voorafgaand aan het voorgaande contractjaar.

Voor nieuw toe voegen zwembaden zal de Opdrachtnemer een offerte opstellen per gebouw per element voor het uitvoeren van het Preventief Onderhoud. Het Correctief Onderhoud zal worden uitgevoerd tegen de bij de inschrijving opgegeven uurtarieven. In Bijlage 4.5 is een overzicht van de actuele portefeuille opgenomen.

3.3 Vergoeding voor Correctief Onderhoud

De Opdrachtnemer moet het in dit PvE beschreven Correctief Onderhoud uitvoeren tegen het tijdens de aanbesteding overeengekomen uurtarieven. Het moment van uitvoeren bepaalt het toe te passen tarief. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt:

- a) uurtarief kantoortijden op reguliere Werkdagen (06.00 uur - 19.00 uur)
- b) uurtarief buiten kantoortijden op reguliere Werkdagen (19.00 uur – 06.00 uur)
- c) uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.)

Naast de verrekening van de bestede tijd zullen ook de gebruikte materialen worden verrekend. Verrekening hiervan vindt plaats tegen de bruto prijzen zoals opgenomen in de database van de Technische Unie verrekend met het bij de aanbesteding overeengekomen kortingspercentage. Bij dit kortingspercentage is het volgende onderscheid gemaakt:

- d) kortingspercentage voor werktuigbouwkundige materialen
- e) kortingspercentage voor elektrotechnische materialen
- f) kortingspercentage voor overige materialen

Wanneer bij het uitvoeren van Correctief Onderhoud n.a.v. een melding, klacht of Storing de totale kosten het drempelbedrag van € 1.500,- aan bestede tijd en gebruikt materiaal overstijgen, dient vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever worden verkregen.

De afhandeling van alle klachten, meldingen en Storingen moet achteraf worden gedaan op basis van aangeleverde specificatie waarbij de toegepaste uurtarieven moeten corresponderen met de ingediende uurtarieven tijdens de aanbesteding. De tijdsbesteding moet marktconform zijn, bijvoorbeeld via de Ende norm calculatietabellen of de calculatienormen van Techniek Nederland.

Het Correctief Onderhoud moet worden uitgevoerd conform de in het hoofdstuk “Eisen uitvoering onderhoud” beschreven uitgangspunten. Hierin is beschreven welke eisen er gesteld zijn aan urgenties, meldingen, Responstijden, herstelltijden, etc.

Jaarlijkse besparing UP2

Om de Opdrachtnemer te activeren de juiste balans op te zoeken tussen zijn inzet ten aanzien van Correctief en Preventief Onderhoud dient jaarlijks het aantal Storingen gereduceerd te worden met 7% (van toepassing na het eerste contractjaar) waarbij een juist werkende en zo energiezuinig mogelijk ingeregelde installatie het uitgangspunt is. Het eerste jaar van het contract fungeert als ingroei/implementatiejaar waarin de samenwerking tot in detail zal worden uitgewerkt.

Jaarlijks zal er twee maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar de totale vergoeding worden vastgesteld op basis van de op dat moment actuele vastgoedportefeuille. Deze vaststelling is inclusief de besparing welke vanuit de KPI UP2 moet worden gerealiseerd.

3.4 Vergoeding voor Preventief Onderhoud

De Opdrachtnemer moet het in dit PvE beschreven Preventief Onderhoud uitvoeren tegen een vooraf overeengekomen prijs per gebouw per jaar. Deze prijs is gebaseerd op bij de inschrijving gedane aanbidding voor het uitvoeren van het Preventief Onderhoud inclusief (wettelijke) keuringen, inspecties, advies en beheer.

Het Preventief Onderhoud moet worden uitgevoerd conform de bij het hoofdstuk “Eisen uitvoering onderhoud” beschreven uitgangspunten. Hierin is beschreven welke eisen er gesteld zijn aan de uitvoering van het Preventief Onderhoud.

3.5 Vergoeding voor Groot Onderhoud

Binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst bestaat optioneel de mogelijkheid om het Groot Onderhoud uit te laten voeren door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft de intentie om hier gebruik van te maken. Deze werkzaamheden worden opgedragen op basis van een offerte met open begroting welke door de Opdrachtgever akkoord wordt bevonden middels een opdrachtbevestiging. De open begroting moet marktconform zijn (staartkosten, uurtarief, materiaal prijzen, calculatienormen, etc.). Dit kan aangetoond worden bijvoorbeeld via de Ende norm calculatietabellen of de calculatienormen van Techniek Nederland. Indien de Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens kunnen worden over de voorgestelde offerte is de Opdrachtgever niet verplicht te gunnen en mag de Opdrachtgever het werk door een andere partij laten uitvoeren.

3.6 Vergoeding advieswerkzaamheden

Ieder jaar dient de Opdrachtnemer een jaarplan op te stellen waarin voor dat planjaar het van toepassing zijnde Groot Onderhoud, exploitatie gerichte investering en investeringen in het kader van duurzaamheid zijn opgenomen en afgeprijsd. Dit plan wordt voor 1 juni van het voorgaande contractjaar door de Opdrachtnemer opgesteld en aangeleverd. Het jaarplan wordt in overleg met de afdeling onderhoud van SR en de locatiemanager besproken en uiterlijk eind juni definitief gemaakt. De vergoeding voor het opstellen van het jaarplan dient in de prijs voor het Preventief Onderhoud van de locatie opgenomen te zijn.

3.7 Vergoeding Beheerswerkzaamheden

De Opdrachtnemer dient een aantal dagdagelijkse werkzaamheden conform de demarcatielijst in Bijlage 4.7 uit te voeren. De vergoeding voor deze werkzaamheden is een vaste vergoeding per jaar en dient in de kosten voor het Preventief Onderhoud opgenomen te zijn.

3.8 Tarieven (all-in)

De uitvoering en verrekening van het correctief en preventieve werkzaamheden vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Deze uurtarieven moeten all-in alles omvattend zijn, onder andere:

- vakantietoeslag;
- gratificaties;
- wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen;
- kosten voor het werken buiten reguliere tijden ('s-avonds, 's-nachts, in het weekend, tijdens feestdagen, etc.)
- wettelijke sociale lasten;
- pensioenfondsen en overige branche fondsen;
- regeling ATV;
- reis- en verblijfskosten;
- parkeergelden;
- reizen vergoeding en voorrijkosten;
- gereedschap-, kleding- en koffiegeld;
- werkvoorbereiding en administratie;
- engineering;
- veiligheidsmiddelen;
- montage leiding;
- kosten voor opruimen;
- kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;
- materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden;
- bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6m1;
- winst en risico;
- algemene bouwplaats kosten;
- kosten voor precario.

Deze opsomming is niet limitatief. De uurtarieven moeten alles omvattend zijn om de in dit PvE gevraagde werkzaamheden uit te voeren. Het moment van uitvoeren bepaalt welk tarief er van toepassing is (3.2 tarief a, b of c) zodat het gewenste eindresultaat en de gewenste doelstelling worden bereikt.

3.9 Wijzigingen

Wijzingen, aanpassingen en aanvullingen van installaties/elementen kunnen niet leiden tot stijging van uurtarieven en afname van kortingspercentages. Afwijkingen van plus of min 10% van de in de Bijlage 4.2 genoemde aantallen (elementenlijsten Bijlage 4.2) van de uit te voeren werkzaamheden zijn niet verrekenbaar. Deze afwijking geldt per locatie.

3.10 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het Gebouwdossier (VGMIS, zie paragraaf 4.1) moet in de prijs per gebouw per jaar voor het Preventief Onderhoud opgenomen zijn. Hier kunnen dus geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.

3.11 Engineering, beheer, monitoring en advies

Alle engineerings-, voorbereidings-, beheer- en begeleidingswerkzaamheden dienen in de uurtarieven opgenomen te zijn. Er kan nimmer een verrekening plaatsvinden voor het engineering, voorbereiding of begeleiding van de in dit PvE beschreven werkzaamheden.

De Opdrachtgever verwacht een proactieve Opdrachtnemer die zelf met verbetervoorstellen komt en zorgt dat alle beheers- en gebouwinformatie die voortkomt uit zijn werkzaamheden tijdig gedeeld wordt met de Opdrachtgever.

3.12 Factureren en betalingstermijnen

De Opdrachtnemer brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het Preventief Onderhoud per kwartaal achteraf in rekening, na goedkeuring Opdrachtgever. Op de factuur dient duidelijk te worden vermeld welk deel (kosten) voor welke locatie van toepassing is. Het Correctief onderhoud wordt per maand achteraf in rekening gebracht, na goedkeuring Opdrachtgever, waarbij het duidelijk wordt welke kosten voor welke locatie zijn.

4. Organisatorische eisen

4.1 VGMIS

De doelstelling van het gebruik van het VGMIS (Vastgoed Management Informatie Systeem) is om op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijke Gebouwdossiers te verzamelen. Deze actuele informatie moet leiden tot beter inzicht en meer grip op het beheer en onderhoudsproces van Opdrachtgever waardoor de kosten zullen dalen en de kwaliteit zal verbeteren.

Het Vastgoed Management Informatie Systeem (hierna VGMIS) van de Opdrachtgever bestaat momenteel uit Axxerion. Momenteel is de Opdrachtgever bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het de bedoeling is om alle gebouwinformatie te verwerken in dit VGMIS. Één van de verplichtingen voortkomend uit dit PvE is het verwerken van mutaties, Storingsinformatie en actualisaties in het VGMIS en het verzorgen en actueel houden van de revisietekeningen.

Taken Opdrachtnemer in het VGMIS

Klachten en Storingen worden gemeld via het meldportal van het VGMIS (Axxerion). De Opdrachtnemer krijgt bericht van de Storing, klacht of melding en de hieraan gekoppelde urgentie. De terugkoppeling en afhandeling van de Storing wordt door de Opdrachtnemer verwerkt in het VGMIS.

Alle onderhoudswerkzaamheden dienen administratief te worden verwerkt in het VGMIS. Alle bij deze werkzaamheden behorende informatie dient aan het betreffende element te worden toegevoegd. Geactualiseerde logboeken, werkbonden, inspectierapportages, onderhoudsrapportages, revisietekeningen, garantiecertificaten, etc. moeten worden toegevoegd aan het betreffende gebouw in het VGMIS.

4.2 Competenties personeel Opdrachtnemer

4.2.1

Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers moeten naast hun vakspecialistische kennis om kunnen gaan met het VGMIS. De inhoudelijke kennis over het VGMIS zal tijdens het implementatiejaar worden opgedaan. De werknemers welke door de Opdrachtnemer worden ingezet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst worden geacht basiskennis te hebben van geautomatiseerde systemen. De Opdrachtgever zal tijdens de implementatiefase trainingsmomenten voor Axxerion organiseren. De kosten voor het bijwonen van deze trainingen dienen in de inschrijving opgenomen te zijn.

4.2.2

Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, betrouwbaar en gekwalificeerd personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift. Voor personeel van Onderaannemers, geldt eveneens dat zij de Nederlandse taal machtig zijn in woord en geschrift. Ten aanzien van de te beschikken kwalificaties wordt verwezen naar de opsomming opgenomen in dit PvE.

4.2.3

Opdrachtnemer dient zijn personeel, alsmede het personeel van Onderaannemers en derden, te voorzien van:

- een legitimatiebewijs en een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens Opdrachtnemer werkzaamheden verricht;
- VOG; deze dient op verzoek van de Opdrachtgever overlegd te worden aan SR. De Opdrachtnemer voert de administratie m.b.t. de VOG verklaringen. De VOG verklaringen dienen getoetst te worden op:
 - o Informatie
 - o Goederen
 - o Diensten
 - o Proces
- schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer.

4.2.4

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van haar personeel, alsmede van het personeel van door haar ingeschakelde Onderaannemers en derden, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in de gebouwen. Van de betreffende personen wordt een positieve en servicegerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de (overige) gebruikers van de gebouwen en/of de bezoekers van de Opdrachtgever kan leiden tot verwijdering en heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer.

4.2.5

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat haar personeel, alsmede het personeel van door haar ingeschakelde Onderaannemers en derden, bij de uitvoering van de werkzaamheden in de gebouwen van SR het huisreglement voor leveranciers (Bijlage 4.8 en 4.9) in acht neemt en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zodanig dienen te gedragen.

4.2.6

Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon, of andere door de Opdrachtgever aangewezen personeelsleden van de Opdrachtnemer, wanneer de Opdrachtgever dit gemotiveerd verzoekt. Daartoe geeft Opdrachtgever een opzegtermijn van één maand, tenzij een acute situatie of bijzondere omstandigheden een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. Zulks naar beoordeling van de Opdrachtgever.

4.2.7

De Opdrachtnemer zet een vaste contactpersoon in van begin tot het eind van de opdracht. Opdrachtnemer mag de vaste contactpersoon tijdens de uitvoering van de opdracht niet vervangen zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

4.2.8

Opdrachtnemer zorgt tijdens ziekte of verlof voor adequate vervanging en/of inwerking van medewerkers. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van vervanging en/of inwerking van medewerkers. Bij wisselingen van personeel moet een inwerkperiode van minimaal één maand aangehouden worden.

4.2.9

Opdrachtnemer dient te beschikken over een voldoende medewerkers die gecertificeerd zijn om tijdens calamiteiten, noodreparaties te kunnen en mogen uitvoeren om de bedrijfsvoering en het bedrijfsproces door te laten gaan. Deze medewerkers dienen onmiddellijk ingezet kunnen worden bij de Opdrachtgever. Daarnaast dienen de medewerkers zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar te zijn voor het aannemen van Storingen.

4.2.10

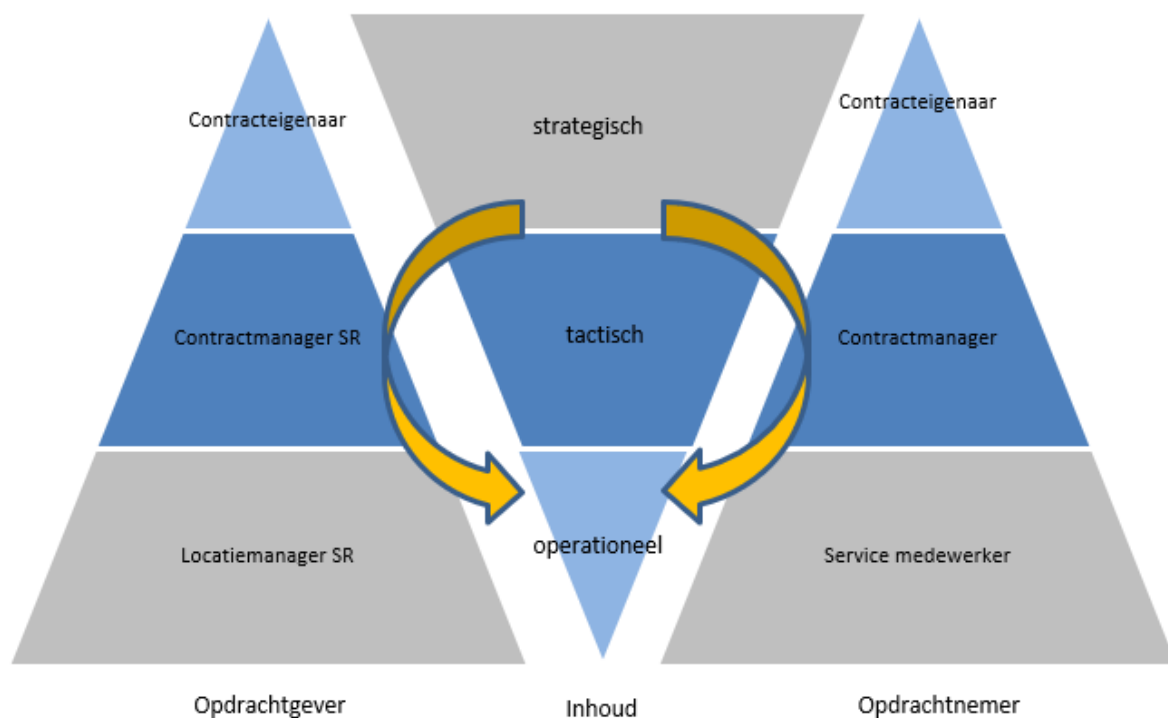
Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende vakbekwame personen die overeenkomstig het PvE zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar zijn om onder andere de bedrijfszekerheid van kritische installaties te garanderen.

4.3 Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is door de Opdrachtnemer in het plan van aanpak dat bij de aanbesteding is ingediend beschreven.

4.4 Communicatie en rapportages

Naast de digitale communicatie en terugmelding middels het VGMIS zal er ook op regelmatige basis overlegd worden over de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden. Om gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst goede communicatielijnen te behouden worden deze vooraf vastgesteld. In figuur 1 zijn de verschillende rollen voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer weergegeven.



Figuur 1: Communicatie tussen Opdrachtgever - Opdrachtnemer

De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd.

Overlegstructuur

Ter bewaking van het PvE en de voortgang van de werkzaamheden worden de volgende overleggen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst gehouden.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens Opdrachtgever	Aanwezig namens Opdrachtnemer
Strategisch overleg	Gemiddeld 1x per jaar	Continue verbetering	Contracteigenaar Contractmanager	Contracteigenaar Contractmanager
Tactisch overleg	Gemiddeld 12 x per jaar	Continue verbetering	Contractmanager	Contractmanager of vergelijkbaar
Operationeel overleg (per locatie)	Minimaal 1 x per 4 weken	Bespreken lopende zaken	Locatie manager	Service medewerker of vergelijkbaar

Tabel 2: Soorten overleg

Tijdens de hele contractperiode wordt van de Opdrachtnemer proactief handelen en optimale samenwerking verwacht om de doelstellingen van de Raamovereenkomst te realiseren. De exacte invulling en agenda van de overleggen wordt tijdens het ingroei/implementatiejaar samen vastgesteld.

Vertegenwoordigers van het tactisch en strategisch overleg informeren elkaar regelmatig over hun bevindingen aangaande de Raamovereenkomst. Partijen sturen elkaar minimaal één week voorafgaande aan een overleg eventuele agendapunten, rapportages en verslagleggingen toe. De formats voor verslaglegging wordt tijdens het ingroei/implementatiejaar samen vastgesteld.

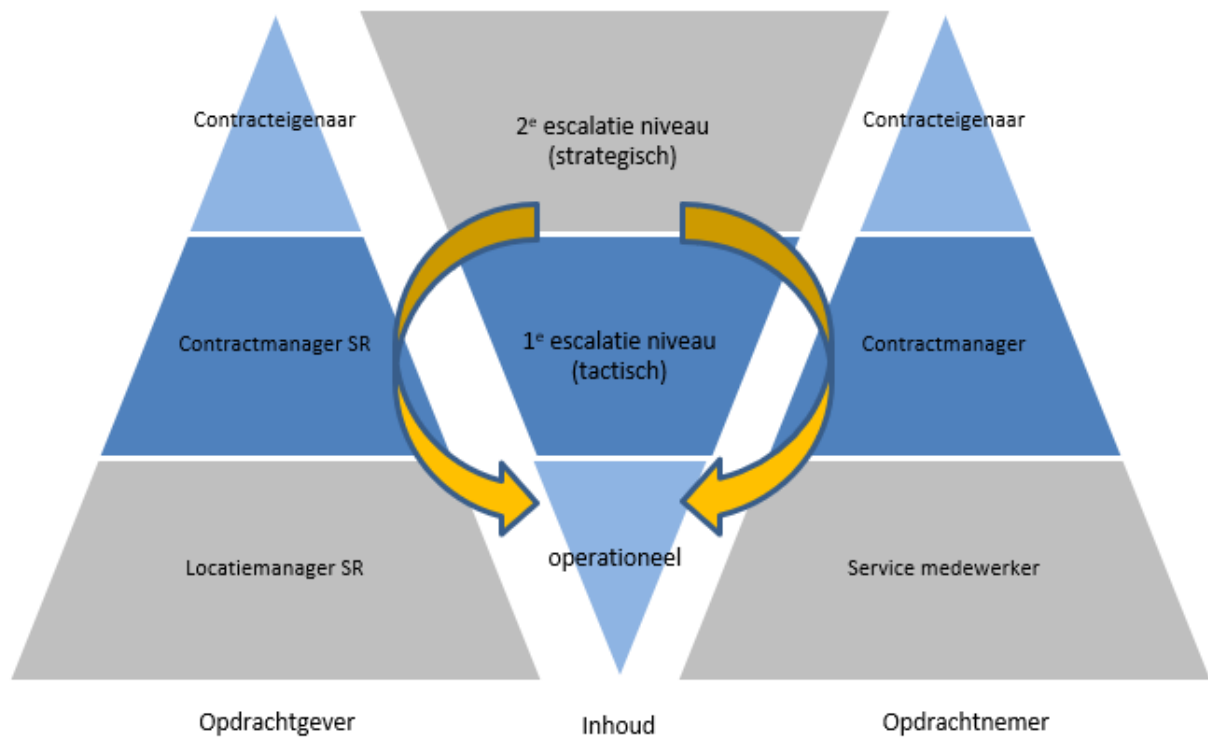
De Opdrachtnemer organiseert de tactische en operationele overleggen en zorgt voor de agenda, benodigde informatie en de verslagleggingen van de overleggen.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij vanuit het VGMIS de benodigde rapportages genereert die hij tijdig aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken zijn, doet toekomen. De Opdrachtnemer dient hierin een proactieve houding aan te nemen. De rapportages worden tijdens het ingroei/implementatiejaar gezamenlijk opgesteld.

4.5 Escalatie

De exacte invulling van het escalatiemodel moet worden bepaald tijdens het ingroei/implementatiejaar. Het uitgangspunt hierbij moet zijn dat er bottom-up (van laag naar hoog) moet worden geëscaleerd. In geval van een geconstateerde tekortkoming informeert de locatiemanager de contractmanager. De contractmanager bepaalt vervolgens of een managementgesprek met de Opdrachtnemer gevoerd wordt en/of er aanvullende maatregelen moeten worden getroffen.

Indien noodzakelijk kan, bij wijze van escalatie, besloten worden (om naast het jaarlijkse overleg) overleg te voeren op contracteigenaarsniveau. Dit gebeurt alleen als er zich problemen voordoen welke op contractmanagement/Raamovereenkomst niveau niet kunnen worden opgelost. Bij de contractafstemming dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaarsniveau zal verzorgen. Deze persoon dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.



Figuur 2: Escalatiemodel tussen Opdrachtgever - Opdrachtnemer

5. Prestatie eisen

5.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De prestaties van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer worden geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen Kritische prestatie indicatoren (KPI's). Een prestatie-eis geldt per contractjaar. De prestatie-eisen zijn er voor bedoeld om de uitvoering van de Raamovereenkomst op een objectieve manier meetbaar te maken.

Opdrachtgever heeft de KPI's in de volgende resultaatgebieden (Kritische Succes Factoren) bepaald:

Uitvoering Prestaties (UP)

- UP1: Maximale Respons- en Storingsafhandelingsstijd
- UP2: Reductie van het Correctief Onderhoud
- UP3 : Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen
- UP4: Zwemwater en luchtkwaliteit

Strategisch Partnership (SP)

- SP1 : Informatie voorziening

De doelwaarden, meetmethodiek, bron en weegfactoren van de KPI's staan omschreven in dit hoofdstuk.

5.2 KPI's

Onder Uitvoering Prestatie (UP) wordt de mate verstaan waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die Opdrachtgever heeft gesteld aan de uitvoering van het correctieve en preventieve onderhoud en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie wordt gemeten door middel van onderstaande prestatiescores:

UP1: Maximale Respons- en Storingsafhandelingsstijd

Inleiding

Maximale Respons- en Oplossingstijd is de periode (gerekend vanaf het moment dat de melding/opdracht aan de Opdrachtnemer is gemeld) waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de Opdrachtnemer moet zijn gestart en volledig heeft opgelost (meting vindt plaats in het VGMIS middels een terugmelding). De Oplossingstijd wordt onderverdeeld in Functioneel gereed (FG) en Technisch gereed (TG). Voor het oplossen van Storingen en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het zo snel mogelijk herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terug brengen in gewenste aanvangstoestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van Opdrachtgever mag nooit uitvallen. De Opdrachtnemer moet ernaar streven de Storing bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

Prestatie-eis

Het oplossen van de Storing moet worden gestart binnen de vastgestelde Responsstijden. De afhandeling van de Storing moet binnen de gestelde Oplossingstijd plaatsvinden.

Hierin wordt onderscheid gemaakt in de volgende deelprestaties:

Responstijd	Oplossingstijd	
	Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
95%	95%	95%

Tabel 1: Deelprestaties

Als prestatie-eis wordt aangehouden dat op portefeuille niveau 95% van alle Storingen binnen de gestelde termijn in behandeling genomen moeten worden (Responstijd) en moeten worden opgelost (Oplossingstijd) en afgemeld. Wanneer één van de ijkpunten (Responstijd, Technisch gereed (TG) en Functioneel gereed (FG) van de Storing niet wordt gerealiseerd, wordt dit gerekend als één Storing die niet tijdig opgelost is. Ten minste 95% van de Storingen dient binnen de gestelde norm te worden opgelost. Wanneer deze ondergrens niet gerealiseerd wordt, wordt niet voldaan aan de prestatie-eis.

UP2: Reductie van het Correctief Onderhoud

Inleiding

De opgave voor Opdrachtnemer is dat het aantal Storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het Preventief Onderhoud. Het gewenste resultaat van de inzet van de Opdrachtnemer moet zijn dat er een optimale balans ontstaat tussen het aantal Storingen en zijn inzet ten aanzien van het Preventief Onderhoud.

Prestatie-eis

De doelstelling is om per jaar het aantal Storingen te reduceren met 7% ten opzichte van het voorgaande contractjaar (van toepassing na het eerste contractjaar). Het eerste jaar van het contract fungeert als ingroei/implementatiejaar waarin de samenwerking tot in detail zal worden uitgewerkt. Tijdens het ingroei/implementatiejaar zal ook het plafond voor het aantal Storingen van dat betreffende jaar worden bepaald waarop de reductie moet worden behaald.

UP3 : Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen

Inleiding

De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Dit betekent dat alle wettelijke verplichtingen tijdig moeten zijn uitgevoerd. Opdrachtgever brengt deze zorgplicht onder in de onderhavige Raamovereenkomst. Het onderhoudsbeleid van Opdrachtgever is erop gericht dat de wettelijke keuringen en verplichtingen conform de vigerende wet- & regelgeving tijdig uitgevoerd worden.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle wettelijke verplichtingen voortkomend uit de Raamovereenkomst tijdig uit te voeren. Deze informatie zal worden gegenereerd uit het VGMIS. De informatie waarop de prestatie-eis wordt getoetst zal worden gegenereerd uit het VGMIS.

UP4 : Zwemwater- en luchtkwaliteit

Inleiding

De lucht- en waterkwaliteit in zwembaden bepalen een deel van de beleving van de bezoekers. Als houder van een zwembad heeft SR een zorgplicht: wij moeten ervoor zorgen dat het water en de lucht in een gesloten ruimte niet schadelijk is voor de gezondheid van onze bezoekers. Het doel van alle werkzaamheden is om hygiënisch en betrouwbaar zwemwater aan te bieden. Alle werkzaamheden in deze Raamovereenkomst zijn erop gericht om dit te realiseren.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om de lucht- en zwemwaterkwaliteit eisen te laten voldoen aan de onderstaande uitgangspunten:

WET- EN REGELGEVING

- De zwemwater- en luchtkwaliteit dienen aan de actueel geldende eisen te voldoen.
- De parameters en eisen staan omschreven in de Whvbz (en bijbehorende Bhvbz) en haar opvolger Omgevingswet en Zwembaden. Naar verwachting zal de nieuwe Omgevingswet per 2022 van kracht worden.

EISEN OPDRACHTGEVER

- Zwemwatertemperaturen worden door de Opdrachtgever per bassin opgegeven en vastgelegd. De voorgeschreven temperatuur mag incidenteel maximaal met 0,5 graad afwijken (binnen de ontwerpcondities).
- Luchttemperaturen (in relatie tot bassintemperatuur) worden door de Opdrachtgever per zwemzaal opgegeven en vastgelegd. De voorgeschreven temperatuur mag incidenteel maximaal met 0,5 graad afwijken (binnen de ontwerpcondities).
- Suppletiewater voor het zwemwater dient zo veel als mogelijk te worden geminimaliseerd, ditzelfde geldt voor het spoelwater voor de filters.

De exacte parameters worden tijdens het implementatiejaar per locatie vastgesteld. Deze informatie zal worden gegenereerd uit het VGMIS (invoer door Opdrachtnemer). De informatie waarop de prestatie-eis wordt getoetst zal worden gegenereerd uit het VGMIS.

SP1 : Informatie voorziening

Inleiding

Om de beheerstaken zo optimaal mogelijk uit te kunnen voeren is een actueel Gebouwdossier van groot belang. De tijdens de werkzaamheden gegenereerde gebouwinformatie dient verwerkt te worden in het Gebouwdossier. Dit dossier moet up to date gehouden worden door de Opdrachtnemer en toegankelijk te zijn voor de Opdrachtgever. Verslagen, logboeken, keuringsrapportages, documenten, certificaten, werkbonden, tekeningen en andere documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst moeten door de Opdrachtnemer worden gekoppeld aan het betreffende gebouw in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat er een actueel Gebouwdossier.

Prestatie-eis

Minimaal 95% van de aanleveringen moet binnen 15 Werkdagen na uitvoering van het onderhoud aan een element toegevoegd worden.

Overzicht KPI's

Om de prestaties van de Opdrachtnemer inzichtelijk te maken wordt er binnen de Raamovereenkomst gewerkt met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI). De binnen deze Raamovereenkomst van toepassing zijnde Kritische Prestatie Indicatoren zijn:

KPI	Onderdeel prestatie indicator	prestatie indicator (pi)	Middel:
Uitvoering Prestaties (UP)	Maximale Respons- en Storingsafhandelings tijd (UP1)	95% van de gemelde Storingen moeten volgens de volgende deelprestaties worden opgelost: Responstijd: 95% Functioneel gereed: 95% Technisch gereed: 95%	het VGMIS
	Reductie van het Correctief Onderhoud (UP2)	Op basis van het aantal gemelde Storingen dient er een reductie van 7% op het aantal opgetreden Storingen per jaar t.o.v. het vorig jaar gerealiseerd worden.	het VGMIS
	Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen (UP3)	100% van de wettelijke verplichtingen tijdig uitvoeren en verwerken in het VGMIS	het VGMIS
	Lucht- en zwemwaterkwaliteit (UP4)	Voldoen aan wettelijke eisen afgesproken waarden per zwemzaal en bassin	Het VGMIS
Strategisch Partnership (SP)	Informatievoorziening (SP1)	95% van de in het VGMIS te verwerken informatie moet ten minste binnen 15 Dagen verwerkt zijn.	het VGMIS

Tabel 4: Overzicht KPI's

Beoordeling KPI's

Na het eerste contractjaar wordt de Opdrachtnemer per jaar beoordeeld op de hiervoor beschreven KPI's :

- Per jaar worden de vier KPI's beoordeeld (UP1, UP2, UP3, UP4 en SP1);
- Het eerste jaar wordt als ingroei/implementatiejaar beschouwd;
- Indien uit de KPI-metingen blijkt dat de Opdrachtnemer niet naar behoren presteert kan de Opdrachtgever beslissen het contract niet te verlengen.

Bonus

Wanneer de beoogde reductie van het aantal Storingen (UP2) wordt gerealiseerd zal de Opdrachtnemer samen met de locatie een bonus ontvangen 5% van de totale kosten voor het Preventief Onderhoud per contractjaar van de betreffende locatie ontvangen. De bonus wordt per contractjaar bekeken. Deze bonus

moet gedeeld worden met de locatie, de Opdrachtnemer ontvangt 2,5% en de locatie ontvangt eveneens 2,5%.

6. Eisen uitvoering onderhoud

6.1 Correctief Onderhoud

Het uitvoeren van Correctief Onderhoud aan de locaties valt binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Onder het Correctief Onderhoud wordt verstaan het gehele jaar 24/7 opheffen van Storingen, meldingen en klachten, die door de Opdrachtgever gemeld worden in het VGMIS.

Melding Storingen en Klachten

Storingen worden gemeld uit het VGMIS-systeem van Opdrachtgever. Elke Storing, melding of klacht krijgt vanuit het meldpunt van Opdrachtgever een uniek opdrachtnummer en wordt verwerkt in het VGMIS. Per Storing dient aangegeven te worden wat de mogelijke oorzaak is zodat deze informatie bij het analyseren van de Storingen gebruikt kan worden. Het proces en de werkwijze ten aanzien van de afhandeling van de Storingen, meldingen en klachten is door de Opdrachtnemer in het plan van aanpak dat tijdens de aanbesteding is ingediend beschreven en dient naadloos aan te sluiten op de Storingsmeldingen van de Opdrachtgever met het op de te behalen KPI's.

Urgenties

Opdrachtgever geeft bij elke Storing, melding of klacht aan wat de urgentie van de Storing, melding of klacht is. Deze urgentie bepaalt de respons- en de afhandelings tijd van de melding. De respons- en afhandelings tijd is, per urgentie, weergegeven in de onderstaande tabel.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
Urgent	< 1 uur	- Gevaar voor mens, dier, milieu. Deze Storing zal afgehandeld worden als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de medewerker van ON is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk. - Geen direct gevaar, maar wel veel risico op vervolgschade. Deze Storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de servicemonteur is een vervolgactie met spoed noodzakelijk. Voorbeeld: lekkage Bedrijfsvoering in gevaar.	binnen 4 uur na melding	binnen 72 uur na melding
Niet urgent	< Binnen 24 uur, 1 kalenderdag na melding	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast.	binnen 32 uur na melding	binnen 72 uur na melding

Tabel 5: Urgentie overzicht

In de tabel is onderscheid gemaakt in het Functioneel gereed (FG) melden van een Storing en het Technisch gereed (TG) melden van een Storing. De definities hiervan zijn opgenomen in de begrippenlijst bij dit PvE.

Voorbeelden van urgente Storingen, meldingen en klachten (Calamiteiten) zijn:

- Stormschade.
- Blikseminslag.
- Elke Storing die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit aanmerkelijk verstoort.
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade.
- Als een ruimte, object of gedeelte van een object niet kan worden geopend of kan worden afgesloten.
- Storingen aan elementen waar gevolgschade groot is, zoals een haperende (vuil)waterpomp.
- Een lekkage.
- Installaties die veiligheid gerelateerd zijn.
- Glasbreuk.

Voorbeelden van niet-urgente Storingen en klachten mits zij geen directe hinder voor de bedrijfsvoering en/of personen zijn:

- Geluidsoverlast door apparatuur.
- Loszittende delen die geen direct gevaar opleveren.
- Gebreken met een lage prioriteit.
- Storingen aan reguliere verlichting.
- Ontstoppen van sanitaire onderdelen.

Deze opsommingen zijn niet limitatief en SR is leidend in de keuze of een Storing urgent of niet-urgent is.

Oplossen Storingen

Het oplossen van de Storingen, meldingen en klachten, alle bedieningswerkzaamheden en begeleiding wordt uitgevoerd door de vaste medewerkers van de Opdrachtnemer.

De respons- en afhandelings tijd is bepaald op basis van de voor de desbetreffende Storing geldende urgentie. Als deze respons- en/of afhandelings tijd niet kan worden gerealiseerd, moet in overleg met Opdrachtgever een afwijkende respons- en/of afhandelings tijd worden vastgesteld. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- Afhandelings tijd kan niet worden gerealiseerd, doordat de Opdrachtnemer specifieke onderdelen die nodig zijn voor het oplossen van de Storing, melding of klacht niet op voorraad heeft en die een bepaalde levertijd vragen, voor zover het buiten de gebruikelijke voorraad valt. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om een noodreparatie en/of noodvoorziening te treffen, totdat de betreffende materialen voorhanden zijn.
- Respons- en afhandelings tijd kan niet worden gerealiseerd, omdat de Opdrachtnemer met Opdrachtgever afwijkende afspraken heeft gemaakt.

Voor het oplossen van Storingen, melding en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het zo snel mogelijk herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen

in de gewenste toestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van Opdrachtgever mag niet uitvallen (dienstverStoring). De Opdrachtnemer moet ernaar streven de Storing bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

Registratie Storingen

Elke Storing, melding of klacht moet in het VGMIS worden bijgewerkt, hiervoor wordt aan het einde van elke Werkdag de status van de Storing, melding of klacht door de Opdrachtnemer middels het VGMIS terug gemeld. Het gereed melden van de Storing, melding of klacht kan alleen wanneer de Storing, melding of klacht technisch volledig is hersteld.

Minimaal moet de volgende informatie voor de gehele duur voor het afhandelen van de Storing, melding of klacht door de Opdrachtnemer worden geregistreerd in het VGMIS:

- De datum en tijd dat de medewerker ter plaatse was (Responsetijd).
- De datum en tijd voor de vervolgacties.
- De afhandelingsduur.
- Welk gebouw, welke ruimte, welk elementen binnen het gebouw het betreft.
- De oorzaak van de Storing, melding of klacht.
- De omschrijving van de verrichtte werkzaamheden, inclusief de verwerkte materialen met specificatie van fabricaat, type, capaciteit en eventuele vervolgacties.
- Status van de Storing, melding en klacht (in behandeling, gereed, etc.).
- De kosten van de Storing, gesplitst in arbeid, materiaalkosten en werk derden.

De rapportage van het Correctief Onderhoud en de daarbij horende KPI's zijn elders in dit PvE beschreven.

6.2 Preventief Onderhoud

Het uitvoeren van Preventief Onderhoud aan de gebouwen van de afdeling vastgoed valt binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Het Preventief Onderhoud omvat ten minste:

- Het geheel van werkzaamheden en leveranties nodig voor het onderhouden van de elementen zoals vermeld op de overzichten per gebouw welke in Bijlage 4.2 aan dit PvE is toegevoegd met daarbij de jaarlijkse inspanningseisen t.a.v. het Preventief Onderhoud dat in Bijlage 4.4 is toegevoegd. Dit overzicht geeft inzicht in de elementen per gebouw waaraan het Preventief Onderhoud moet worden uitgevoerd.
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de elementen per gebouw zoals opgenomen in Bijlage 4.2 conform de vigerende wet- en regelgeving worden onderhouden. Het betreft werkzaamheden en leveranties die zowel individueel als in hun onderlinge samenhang nodig zijn om te voldoen aan de eisen die daar in vigerende wet- en regelgeving aan worden gesteld.
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties die nodig zijn voor het uitvoeren van vervangingen die tijdens de uitvoering van het Preventief Onderhoud als noodzakelijk zijn vastgesteld (niet zijnde vervangingen in het kader van Groot Onderhoud) alsmede

werkzaamheden die uit de onderhoudsvoorschriften en/of adviezen van de fabrikant van het element of een onderdeel van het element voortkomen.

- Alle werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden volgens de voorschriften van de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel, element, systeem, etc.

Toe te passen materialen

Het Preventief Onderhoud omvat het leveren en aanbrengen van alle benodigde en alle door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven of geadviseerde materialen, middelen en onderdelen en indien van toepassing voldoen aan betreffende BRL en voorzien van KIWA keurmerk o.g., waaronder maar niet uitsluitend:

- V-snaren;
- Smeer- en reinigingsmiddelen;
- Ontluchter;
- Bouten, moeren, pakkingen, veren;
- Signaallampjes, starters, controlelampjes, zekeringen, etc.;
- Conserveringsmateriaal, verf, brandwerende coating, etc.;
- Filters (zoals olie, lucht en vloeistoffen);
- Poelies, klembussen, anodes en lagers;
- Olie en glycol;
- Koelmiddel;
- Accu's, batterijen;
- Doseer middelen t.b.v. zwemwaterbehandeling (chloor, zout, etc.);
- Stoomtanks, stoomcilinders van stoombevochtigers;
- Keerklappen, afsluiters, ventielen, regelklappen, terugslagklappen, etc.;
- Slangen, klemmen, rubbers, zeven.

Deze opsomming is niet limitatief.

Indien niet nader omschreven, past de Opdrachtnemer materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering toe of materialen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit.

Resultaat Preventief Onderhoud

Het resultaat van het uitgevoerde onderhoud moet zijn dat de installaties en overige elementen naar behoren functioneren. Het onderhoud moet door de Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd worden, dat: Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;

- Veilig gebruik, bedrijfszekerheid;
- Functionele eigenschappen en eisen, waaronder maar niet uitsluitend, de functionele eigenschappen en eisen die zijn vastgelegd in de revisiebescheiden, zijn gewaarborgd;
- Onderhoudshandelingen zoals omschreven in de onderhoud- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant van het element of een onderdeel van het element c.q. Opdrachtnemer, incl. de adviezen, worden uitgevoerd. Het hebben en/of verkrijgen van de benodigde onderhoud- en bedieningsvoorschriften is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Het energieverbruik van de (samengestelde) element(en) niet toeneemt;
- Geen ernstige gebreken optreden conform het handboek RgdBOEI@-inspecties;

- Storingen, (dreigend) functioneel falen, en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering (conform het Handboek RgdBOEI®-inspecties).
- Gebruikers en bezoekers van de locaties een minimum aan overlast ondervinden.
- Werkzaamheden voortkomend uit het Preventief Onderhoud waardoor de locatie niet open kan gaan moeten buiten openingstijden van de locatie worden uitgevoerd.
- De veiligheid en gezondheid van de Opdrachtnemer, gebruikers en bezoekers van het gebouw gewaarborgd is.

In te zetten medewerkers

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door gekwalificeerd en bevoegd personeel zoals beschreven bij paragraaf 7.5. De medewerker moet zich altijd aan- en afmelden bij de contactpersoon, beveiliging, receptie, etc. van het gebouw (indien van toepassing).

De Opdrachtnemer neemt de taken van "installatie-verantwoordelijke (IV) op zich. Alle werkzaamheden m.b.t. elektrotechnische installaties mogen alleen met toestemming van de "installatie verantwoordelijke" uitgevoerd worden.

Uitvoering wettelijke verplichtingen

De Opdrachtnemer moet alle voor de eigenaar van de elementen geldende wettelijke verplichtingen ((her)keuringen en/of certificeringen) uitvoeren met inbegrip van assistentie en inschakeling van keurende c.q. certificerende instanties. Indien de keuringsinterval van een wettelijke verplichting de uitvoeringsduur van de Raamovereenkomst overstijgt dan moet deze uitgevoerd worden. Onderdeel van de verplichtingen is het continue actueel houden van de status van de wettelijke verplichtingen in het VGMIS.

Integraal testen

De Opdrachtnemer moet op verzoek van de Opdrachtgever meewerken aan het integraal testen van samenhangende elementen. Indien gebreken geconstateerd zijn tijdens de integrale test dienen deze opgelost te worden via de procedure voor het correctief onderhoud.

Moment van uitvoering

De Opdrachtnemer dient de preventieve werkzaamheden verdeeld over het jaar uit te voeren zoals in het Plan van Aanpak van de Opdrachtnemer, dat tijdens de aanbesteding is ingediend, beschreven is. De werkzaamheden moeten tenminste 3 weken vooraf afgestemd worden op de activiteitenplanning van de locatie. Deze planning dient voorgelegd te worden aan de locatiemanager en is pas definitief nadat de locatiemanager akkoord is.

6.3 Legionella preventiewerkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor legionellabeheerwerkzaamheden en voert deze uit. Het legionellabeheersplan is in Bijlage 4.9 toegevoegd. Deze werkzaamheden moeten opgenomen zijn in de aanneemsom van het Preventief Onderhoud per locatie.

6.4 Brandscheidingen

In deze scheiding zijn brandkleppen en brandwerende doorvoeringen aanwezig. Het onderhoud aan deze brandveiligheidsvoorzieningen **maakt geen onderdeel uit van de Raamovereenkomst.**

7. Algemene eisen

7.1 Algemene voorwaarden

De algemene eisen zijn opgenomen in het beschrijvend document.

7.2 Integriteit

De Opdrachtnemer zal aan de Opdrachtgever, zijn personeel of vertegenwoordigers, noch aan derden, aanbieden c.q. toezeggen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst door de Opdrachtgever, dit zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien hierdoor schade voortvloeit voor de Opdrachtgever zal deze onverkort worden verhaald op de Opdrachtnemer.

7.3 Arbo en Veiligheid

De Opdrachtnemer is verplicht iedereen binnen de grenzen van het werkterrein en die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst erop te wijzen dat de eisen van de ARBO van kracht zijn.

De Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig VCA*-certificaat. Indien de Opdrachtnemer onderdelen van het werk in onderaanneming laat uitvoeren, moeten de in te schakelen Onderaannemer(s) in het bezit zijn van een geldig VCA*-certificaat.

Aanstelling V&G-coördinator voor de uitvoeringsfase

Ingevolge het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt de Opdrachtnemer één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de uitvoeringsfase aan. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatie taken genoemd in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit. De V&G coördinator maakt per kwartaal een verslag dat ingebracht wordt in het tactisch overleg.

Werkzaamheden Installaties

Het onderhoud aan alle Installaties dient uitgevoerd te worden conform de daarvoor geldende NEN normeringen en relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient tevens de veiligheidsaspecten bij de uitvoering van de controle- en onderhoudswerkzaamheden in acht te nemen. Hiervoor gelden bijvoorbeeld de NEN 3140 en de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

Doelstelling is dat de Opdrachtnemer voor geldende veiligheidsvoorschriften en voorschriften van de Opdrachtgever zijn Werkzaamheden uitvoert. De in deze paragraaf geschreven onderwerpen zijn daarom niet limitatief om aan deze doelstelling te voldoen.

7.4 Garanties

De Opdrachtnemer geeft garantie op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op de levering en montage van de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer zorgt dat alle garantieverklaringen tijdig aan het betreffende element in het VGMIS toegevoegd worden.

Voor alle niet in deze paragraaf genoemde elementen en onderdelen geldt een garantietermijn zoals deze wordt gegeven door de fabrikant/leverancier van het element/onderdeel. Deze garantie dient door de Opdrachtnemer uitgebreid te worden naar zowel levering als verwerking van het element/onderdeel.

7.5 Certificering en erkenning

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door een vakbekwaam persoon. Deze persoon moet minimaal in bezit zijn van vereiste opleidingen en ervaring die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden. De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever voor elke persoon werkzaam, in opdracht van de Opdrachtnemer, een overzicht op te stellen. Dit overzicht moet inzichtelijk maken dat het personeel dat in opdracht van de Opdrachtnemer werkzaam is beschikt over de kwaliteiten en kwalificaties welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever wenst op elk moment gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst inzage in het overzicht te kunnen krijgen.

De volgende zaken in een overzicht aan te leveren:

- Functie;
- Kennis en kunde;
- Ervaring;
- Opleiding;
- Kwalificatie of deeltkwalificaties;
- VCA.

Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming.

Ten aanzien van de te beschikken kwalificaties en erkenning is de onderstaande, niet limitatieve opsomming een aanzet:

- Brandscheidingen: Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de aanwezige brandscheidingen in de desbetreffende gebouwen en draagt zorg voor de instandhouding van deze scheidingen met betrekking tot zijn Werkzaamheden. Eventueel herstel van beschadigde brandscheidingen/doorvoeringen moeten door een daartoe opgeleid persoon en/of bedrijf.
- Aangebrachte sparingen dienen te worden vermeld op tekening, Opdrachtgever dient hiervan in kennis te worden gesteld. Tekeningen maken tevens deel uit van de revisiegegevens.
- Koelinstallaties: STEK-erkenning (Stichting Koeltechnische Installatiebedrijf); Alle handelingen aan Installaties waarbij de mogelijkheid bestaat dat er tijdens deze handelingen lekkage van CFK's, HCFK's of HFK's optreedt, moeten conform de STEK-erkenning worden uitgevoerd.
- Stookinstallaties > 100 kW nominale belasting: SCIOS-erkenning; gecertificeerde werkzaamheden hieraan moeten door de stichting SCIOS gecertificeerde medewerkers worden uitgevoerd. Na afloop dient het SCIOS rapport te worden geüpload in het VGMIS.
- Voor het verrichten van handelingen waarvoor bevoegdheid is vereist conform artikel 31 van de Arbeidsomstandighedenwet en bepaling 4.2.101 van de NEN-EN 50110, eerste druk en de NEN 3140, derde druk, stelt de Opdrachtnemer een verantwoordelijke servicemonteur aan.
- Voor het verrichten van handelingen aan laagspanningsinstallaties waarvoor bevoegdheid is vereist conform artikel 31 van de Arbeidsomstandighedenwet en bepaling 4.2.101 van de NEN-EN 50110, eerste druk en de NEN 3140, derde druk, stelt de Opdrachtnemer een verantwoordelijke servicemonteur aan.

- Hoogspanningsverantwoordelijke conform NEN 3840.

7.6 Werkzaamheden op locatie

De werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd conform het huisreglement van SR. Dit huisreglement is in Bijlage 4.8 en 4.9 toegevoegd. De onderstaande aanvullende eisen zijn van toepassing:

- De werkzaamheden en werktijden worden vooraf per gebouw afgestemd. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs en zich in te schrijven bij de receptie of te melden bij de bewoners.
- In geval van BHV-oefeningen dienen medewerkers zich te allen tijde te conformeren aan de instructies van het BHV-personeel.
- Indien installaties c.q. onderdelen vervangen c.q. uitgeschakeld moeten worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever gehinderd wordt, dient de Opdrachtnemer de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever op locatie hiervan op de hoogte te stellen. Dit om een juiste afstemming te bereiken met de gebruikers van het gebouw. Er dient rekening gehouden te worden met weersomstandigheden (bv. geen verwarming uitschakelen in de winterperiode). Indien er schade ontstaat aan apparatuur door handelen van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door het niet melden van werkzaamheden) is deze voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Indien de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van werkzaamheden sparringen maakt, brandscheidingen beschadigt of ongedaan maakt, dient hij deze direct op eigen kosten te herstellen.
- De Opdrachtnemer moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, objecten, goederen en het milieu. Eventueel door Opdrachtnemer verontreinigde eigendommen van Opdrachtgever en van derden dienen op kosten en voor risico van de Opdrachtnemer grondig te worden gereinigd. De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in kennis te stellen over de verontreiniging.
- Na het voltooiën van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de locatie schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc.
- Voor het maken van foto's, films, video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk.

Gegevensbescherming

Zonder schriftelijke toestemming van de locatieverantwoordelijke en/of Opdrachtgever is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie van het werk aan derden niet toegestaan.

Randvoorwaarden

Alle werkzaamheden binnen de reikwijdte van deze Raamovereenkomst moeten uitgevoerd volgens de volgende randvoorwaarden:

- De Woningwet;
- Het bouwbesluit;
- ARBO-besluit;
- Van toepassing zijnde normen;
- Voorwaarden vanuit NUTS bedrijven;

- Regelgeving t.a.v. monumenten.

7.7 Toe te passen materialen

Bij uitvoering van de in dit PvE beschreven werkzaamheden dienen tenminste materialen toegepast te worden van hetzelfde fabricaat en kwaliteit, dit tenzij er een duurzamere oplossing mogelijk is tegen gelijke of lagere kosten. Hierbij is het niet toegestaan oude bouwstoffen te (her)gebruiken zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken om een alternatief hiervoor voor te stellen. Dit alternatief zal de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorleggen aan de Opdrachtgever.

7.8 Documentatie, revisiegegevens en onderhoudsrapportages

De Opdrachtgever is op zoek naar een professionele proactieve Opdrachtnemer die meer doet dan alleen het onderhouden van de gebouwen. Een belangrijke taak van de Opdrachtnemer is het up-to-date houden van het VGMIS-systeem.

Het VGMIS is een webbased informatiesysteem dat de processen voor het beheer en onderhoud van het vastgoed van de Opdrachtgever ondersteunt. Het VGMIS stelt de Opdrachtgever in staat om vanuit de regio het onderhoud en het beheer te managen. Alle in- en externe marktpartijen die betrokken zijn bij het beheer- en onderhoudsproces van het vastgoed van de Opdrachtgever hebben toegang tot (een deel) van het VGMIS. Ten aanzien van het onderhavige Raamovereenkomst wordt het VGMIS als volgt ingezet:

Correctief Onderhoud

Klachten, meldingen en Storingen worden gemeld via het meldportal van het VGMIS. De Opdrachtnemer krijgt bericht van de Storing, melding of klacht en de hieraan gekoppelde urgentie. De terugkoppeling en afhandeling van de Storing wordt door de Opdrachtnemer verwerkt in het VGMIS.

Preventief Onderhoud

Alle preventieve onderhoudswerkzaamheden dienen administratief te worden verwerkt in het VGMIS. Alle bij deze werkzaamheden behorende informatie dient aan het betreffende gebouw te worden toegevoegd. Geactualiseerde logboeken, onderhoudsrapportages, revisietekeningen, garantiecertificaten moeten worden toegevoegd aan het betreffende element in het VGMIS.

De doelstelling van het gebruik van het VGMIS is om op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijk objectinformatie te verzamelen. Deze actuele informatie moeten leiden tot meer inzicht en grip op het beheer en onderhoudsproces van de Opdrachtgever waardoor de kosten zullen dalen en de kwaliteit zal verbeteren.

Revisiegegevens (tekeningen, voorschriften en beschrijvingen)

Opdrachtgever heeft een uitgebreid tekeningenarchief, zowel digitaal als fysiek. Het actueel houden van dit archief is van groot belang voor het objectbeheer en de invulling van de taken en verantwoordelijkheden van team vastgoed van SR. Opdrachtnemer moet hieraan een actieve bijdrage leveren. Opdrachtnemer is bij

de uitvoering van werkzaamheden verantwoordelijk voor het maken en aan Opdrachtgever aanleveren van revisie tekeningen voor alle veranderingen van elementen of wijzigingen aan de Installaties. De Opdrachtnemer draagt er in elk geval zorg voor dat de revisiebescheiden aan het einde van de opdracht aan de Opdrachtgever worden geüpload in het VGMIS.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in actuele staat houden van bestaande tekeningen en documenten. Indien door Correctief Onderhoud, installaties of installatiedelen zodanig worden gewijzigd dat tekeningen, bedieningsvoorschriften of overige documenten niet meer in overeenstemming zijn met de “as built situatie”, verstrekt Opdrachtnemer zowel digitaal tekeningen, berekeningen, bedieningsvoorschriften, gebruikshandleidingen en dergelijke. Deze dienen dan betrekking te hebben op een gehele tekening en niet alleen op de aanpassing.