

Bijlage C:

Programma van eisen werktuigbouwkundig onderhoud



Aanbestedende organisatie:
Gemeente Dordrecht en Zwijndrecht.

Directie, coördinatie en toezicht:
Servicecentrum Drechtsteden
Noordendijk 248
3311 RR Dordrecht

Aanbestedingsdocumentnummer: 210046SCD
Status: Definitief 1.0
Datum: 21-12-2021
Redactie: Team Facilitaire Zaken & Vastgoed SCD – Team Inkoop SCD



Servicecentrum
Drechtsteden

Inhoudsopgave

Definitielijst	4
1 Inleiding	6
1.1 Inleiding	6
2 Omvang van de taken	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Locaties	7
2.3 Contractduur	7
2.4 Overzicht elementen en conditie	7
3 Financieel	8
3.1 Algemeen	8
3.2 Bepaling actuele portefeuille	8
3.3 Vergoeding voor <i>Correctief onderhoud</i>	8
3.4 Vergoeding voor <i>Preventief onderhoud</i>	9
3.5 Vergoeding voor Planmatig Onderhoud	9
3.6 Tarieven (all-in)	9
3.7 Wijzigingen	10
3.8 Overdracht documenten	10
3.9 Engineering, beheer, monitoring en advies	10
3.10 Factureren en betalingstermijnen	10
3.11 Factuur specificatie	10
4 Organisatorische eisen	11
4.1 VGMIS	11
4.2 Competenties personeel <i>Opdrachtnemer</i>	11
4.3 Kwaliteitsborging	12
4.4 Communicatie en rapportages	13
4.5 Escalatie	15
5 Prestatie eisen	17
5.1 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	17
5.2 Uitvoering Prestatie (UP)	17
6 Eisen uitvoering onderhoud	22
6.1 <i>Correctief onderhoud</i>	22
6.2 <i>Preventief onderhoud</i>	24
6.3 Brandscheidingen	25
6.4 Planning	26
7 Algemene eisen	26



7.1	Integriteit	26
7.2	Arbo en Veiligheid	26
7.3	Garanties	27
7.4	Certificering en erkenning	27
7.5	Werkzaamheden op locatie	28
7.6	Toe te passen materialen	29



Definitielijst

Correctief onderhoud

Is onderhoud dat erop gericht is storingen en defecten binnen de gestelde hersteltijd(en) en beschikbaarheidseisen functioneel dan wel technisch op te lossen.

Definitielijst

In dit document worden onderstaande definities gehanteerd.

Functioneel gereed

Het zo snel mogelijk (functioneel) herstellen van het betreffende element zodat het verstoorde proces kan worden hervat.

Gebruikers

Dit kunnen onder andere bewoners, klanten, kantoorpersoneel, atelierhouders en bezoekers van de diverse locaties zijn. De gebruiker kan ook worden vertegenwoordigd door een locatiebeheerder of conciërge.

Hoofdgebruiker

De hoofdgebruiker vertegenwoordigt alle gebruikers van een pand. De hoofdgebruiker is vaak een locatiebeheerder of conciërge. In de meeste gevallen is de hoofdgebruiker ook de contactpersoon van het object.

Kritieke Prestatie Indicatoren

Dit zijn variabelen om prestaties van de opdrachtnemer te analyseren. Kritieke prestatie-indicatoren zijn variabelen waaraan valt af te lezen of de opdrachtnemer op koers ligt ten opzichte van de vastgestelde doelstellingen.

Opdrachtgever

Gemeente Dordrecht en optioneel de gemeente Zwijndrecht.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Aanbestedende partij de Opdracht in het kader van de in het Aanbestedingsdocument beschreven aanbesteding gunt.

Operationeel overleg

Dit is een overleg over de dagelijkse voortgang van de het Preventieve en Correctieve onderhoud.

Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud is al het onderhoud dat wordt uitgevoerd op basis van een plan of planning. Dit onderhoud wordt uitgevoerd als de onderhoudstoestand dat vereist. Planmatig onderhoud wordt vastgesteld middels een NEN2767 inspectie op basis van een meerjaren-onderhoudsplanning (MOP).

Preventief onderhoud

Omvat alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op verlenging van de levensduur en het voorkomen van versnelde degradatie, storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig onder andere de onderhoud- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden.

Programma van Eisen

Het programma van eisen is een geschreven verzameling van eisen en wensen ten aanzien van een de te leveren dienst. De bedoeling van dit programma van eisen is om de randvoorwaarden en limieten van de dienst te definiëren.



Strategisch overleg

Overleg op eindverantwoordelijke niveau. In dit overleg worden oa. besproken; ambitie *Opdrachtgever*, wijziging Wet- en regelgeving

Tactisch overleg

Dit is overleg op contractmanagementniveau. In dit overleg wordt de algehele voortgang van het project besproken.

Technisch gereed

Het in goede staat en gewenste aanvangstoestand terugbrengen van een element.

Vastgoedportefeuille

De vastgoedportefeuille omvat alle objecten van de Opdrachtgever met werktuigbouwkundige onderdelen en elementen. Dit kunnen gebouwen en overige objecten zoals overkappingen en kunstwerken zijn.

VGMIS

Dit is een vastgoed management en informatiesysteem. De opdrachtgever gebruikt hiervoor een aantal software pakketten. De opdrachtnemer zal toegang krijgen tot het van toepassing zijnde pakket of pakketten. Via dit pakket zullen opdrachten worden gegeven door de opdrachtgever, maar zal ook asset-informatie worden geplaatst door opdrachtnemer. E.e.a. zal in de implementatiefase tot stand moeten komen, een instructie/opleiding kan onderdeel zijn van deze implementatiefase.



1 Inleiding

1.1 Inleiding

Dit *Programma van Eisen* vormt samen met de overige aanbestedingsdocumenten de basis voor de aanbesteding van het *Preventief en Correctief onderhoud* aan de werktuigbouwkundige installaties binnen de *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever*.

De opdracht omvat het *Preventief en Correctief onderhoud* aan werktuigbouwkundige installaties. Buiten de scope van de opdracht valt het *Planmatig onderhoud*. Gedurende de implementatiefase van drie maanden wordt de *Opdrachtnemer* in de gelegenheid gesteld de werkzaamheden op te nemen. Eventuele verschillen worden door *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* besproken en zo nodig verrekend op basis van de elementprijzen voor *Preventief onderhoud*.

Onderhoud aan de werktuigbouwkundige installaties wordt door *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd dat:

- De bedrijfszekerheid en continuïteit van de werktuigbouwkundige installaties gegarandeerd zijn;
- Optredende storingen op tijd conform de vastgestelde termijnen, adequaat en professioneel opgelost worden;
- Klachten van de *Gebruikers* tot een minimum worden beperkt, hiervoor zijn in de KPI's voorwaarden gesteld;

Indien een installatie of installatiedeel naar inzicht van de *Opdrachtgever* vervangen of vernieuwd dient te worden dan is het aan *Opdrachtgever* om;

- De betreffende installatie of –deels te laten vervangen of renoveren;
- De minimale conditie eis van de betreffende installatie of het installatiedeel bij te stellen.

Dit is dus niet aan de *Opdrachtnemer*, planmatig onderhoud valt buiten de scope van dit contract.

Onder de werktuigbouwkundige installaties binnen de *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever* vallen onder andere:

- Cv-ketels.
- Cv-verdelers/ split-units inclusief pompen en afsluiters.
- Cv-leidingwerk, radiatoren en overige afgifteapparatuur.
- (Direct en indirect verhitte) luchtverhitters
- (Direct en indirect gestookte) warmwater boilers, expansievaten en warmtewisselaars.
- Luchtbehandelingsinstallaties inclusief kanalen, kleppen e.d..
- Koelinstallaties inclusief distributieleidingen e.d..
- Klimaatregelinstallaties.
- Rioleringsleidingen inclusief vuilwaterpompen.
- Verdeler/ verzamelaar.
- Pompen.
- Waterleidingen inclusief o.a. kranen, keerkleppen, afsluiters en hydroforen.

Deze opsomming is indicatief en niet limitatief, Bijlage K bevat een compleet overzicht van alle van toepassing zijnde elementen.



2 Omvang van de taken

2.1 Algemeen

De te leveren dienstverlening omvat het uitvoeren van het *Correctief en Preventief onderhoud* m.b.t. de werktuigbouwkundige installaties binnen de *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever*.

De *Opdrachtgever* wil een *Raamovereenkomst* aangaan met de *Opdrachtnemer*. Wanneer er locaties worden toegevoegd of verwijderd zullen de meer- of minderkosten hiervan vooraf overeengekomen moeten worden.

De toetsing en beoordeling van de dienstverlening van de *Opdrachtnemer* zal plaatsvinden op basis van de vooraf vastgestelde KPI's (zie hoofdstuk 5).

2.2 Locaties

Opdrachtgever heeft een grote verscheidenheid aan locaties. Een gedetailleerd overzicht van alle locaties inclusief bruto vloeroppervlakten is terug te vinden in Bijlage K.

2.3 Contractduur

De bepalingen ten aanzien van de contractduur zijn opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en de *Raamovereenkomst* (Bijlage I?).

2.4 Overzicht elementen en conditie

In Bijlage K is een overzicht van de aanwezige elementen per object toegevoegd. Daarnaast is per object een conditiemeting conform de NEN-2767 toegevoegd. Deze conditiemeting is een momentopname en is ter informatie toegevoegd.



3 Financieel

3.1 Algemeen

Voor alle genoemde bedragen in dit *Programma van Eisen* geldt dat dit bedragen in Euro's en exclusief BTW zijn.

3.2 Bepaling actuele portefeuille

Jaarlijks zal twee (2) 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 *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever*.

De opdrachtsom voor *Preventief onderhoud* en de tarieven voor het *Correctief onderhoud* zijn vast gedurende de looptijd van de *Raamovereenkomst*. Deze kunnen jaarlijks geïndexeerd worden met een maximum van het eindejaarcijfer van het CBS prijsindexcijfer Bouwnijverheid (2015=100). Dit geldt per contractdatum (gerekend vanaf 2^e contractjaar), voor het eerst op 1 maart 2023. Aanpassing van het tarief kan tot uiterlijk 1 april in het betreffende jaar doorgevoerd worden, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari van dat betreffende jaar. Inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan

Voor nieuw toe te voegen objecten zal de *Opdrachtnemer* een offerte opstellen per gebouw voor het uitvoeren van het *Preventief onderhoud*. Het *Correctief onderhoud* zal worden uitgevoerd tegen de bij de inschrijving opgegeven uurtarieven, dan wel tegen de tarieven die gelden na indexering.

3.3 Vergoeding voor *Correctief onderhoud*

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

- a. uurtarief kantoortijden op reguliere werkdagen (06.00 uur - 18.00 uur)
- b. uurtarief buiten kantoortijden op reguliere werkdagen (18.00 uur – 06.00 uur)
- c. uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.)

Al het *Correctieve onderhoud* (storingen, klachten, calamiteiten, etc.) wordt op basis van bestede tijd en materiaalgebruik verrekend. Deze werkzaamheden worden verrekend tegen de vooraf afgesproken all-in uurtarieven. Alleen uren die fysiek op locatie besteed zijn kunnen in rekening worden gebracht. 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 in Bijlage K opgenomen kortingspercentage. Bij dit kortingspercentage is het volgende onderscheid gemaakt:

- a. kortingspercentage voor werktuigbouwkundige materialen
- b. kortingspercentage voor overige materialen

Correctief onderhoud wordt per object afhankelijk van de waarde als volgt uitgevoerd:

1) Van € 0,- tot € 500,-

Kan direct worden uitgevoerd. Het verrichte onderhoud dient wel per adres gedocumenteerd te worden met onderbouwing van bestede tijd en materiaal;



2) Van € 500,- tot en met € 2.500,-

Wanneer de werkzaamheden meer dan € 500,- bedragen maar niet meer dan € 2.500,-, dan dient schriftelijk goedkeuring gevraagd te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* zal de aanvraag toetsen aan o.a. marktconformiteit en is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden niet uit te laten voeren,

3) Meer dan € 2.500,-

Wanneer de werkzaamheden meer dan € 2.500,- bedragen, dan dient een offerte met open calculatie ter goedkeuring ingediend te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* behoudt het recht om offertes in concurrentie aan te vragen wanneer dit nodig wordt geacht. Tevens behoudt de *Opdrachtgever* zich het recht voor om op van toepassing zijnde gronden (zoals bijvoorbeeld marktconformiteit, onderhoudsbeleid en strategie) de offerte af te wijzen. *Opdrachtgever* is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst om in te kopen.

3.4 Vergoeding voor Preventief onderhoud

De *Opdrachtnemer* moet het in dit PvE beschreven *Preventief onderhoud* uitvoeren tegen een vooraf overeengekomen prijs per object, per element, per jaar. Deze prijs is gebaseerd op bij de inschrijving gedane aanbieding voor het uitvoeren van het *Preventief onderhoud* inclusief inspecties, advies en beheer.

Het *Preventief onderhoud* moet worden uitgevoerd conform de in hoofdstuk 6 beschreven uitgangspunten. Hierin is beschreven welke eisen er gesteld zijn aan de uitvoering van het *Preventief onderhoud*.

Al het *Preventieve onderhoud* moet worden uitgevoerd tegen een vaste prijs per object, per element, per jaar.

3.5 Vergoeding voor Planmatig Onderhoud

Planmatig onderhoud maakt geen deel uit van deze *Raamovereenkomst*.

3.6 Tarieven (all-in)

De uitvoering en verrekening van het *Correctief* onderhoud vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Deze uurtarieven moeten all-in (alles omvattend) zijn, waaronder maar niet uitsluitend:

- vakantietoeslag;
- gratificaties;
- wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen;
- wettelijke sociale lasten;
- pensioenfondsen en overige branche fondsen;
- regeling ATV;
- reis- en verblijfskosten;
- parkeergelden;
- reizen vergoeding en voorrijkosten;
- gereedschap-, kleed- en koffiegeld;
- werkvoorbereiding en administratie;
- engineering;
- veiligheidsmiddelen;
- kosten voor opruimen;
- kosten voor het afvoeren van afval dat het gevolg is van de werkzaamheden;
- kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;



- materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden;
- kosten van administratieve verwerking van de werkzaamheden in o.a. het VGMIS;
- bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6m1;
- winst en risico;
- algemene bouwplaats kosten;
- kosten voor precario.

Deze opsomming is niet limitatief.

3.7 Wijzigingen

Prijzen voor *Preventief* en *Correctief onderhoud* worden per object, per element, per jaar uitgevraagd op basis van het bij de inschrijving ingediende prijzenblad en de elementenlijst (Bijlage K). Wijzigingen, aanpassingen en aanvullingen van installaties, elementen en objecten vallend binnen deze Raamovereenkomst kunnen niet leiden tot stijging van uurtarieven

Scope-uitbreiding of afwijking t.o.v. de elementenlijst wordt op basis van open begroting verrekend na goedkeuring van de *Opdrachtgever*.

3.8 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde *VGMIS*, zie paragraaf 4.1, moet in de prijs per object per jaar voor het *Preventieve* en *Correctieve onderhoud* opgenomen zijn. Hier kunnen dus geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.

3.9 Engineering, beheer, monitoring en advies

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

3.10 Factureren en betalingstermijnen

De *Opdrachtnemer* brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het *Preventief onderhoud* per kwartaal achteraf in rekening, per *Opdrachtgever*. Op de factuur dient duidelijk te worden vermeld welke kosten voor welk object van toepassing zijn. Het *Correctief onderhoud* wordt per maand achteraf in rekening gebracht, waarbij op de factuur aangeven wordt welke kosten voor welk object zijn.

3.11 Factuur specificatie

Na gunning en in de implementatiefase worden afspraken gemaakt over de facturatiegegevens zoals adressering, tenaamstelling, routenummer, etc.. De facturen dienen digitaal te worden ingediend per factuurperiode, *Opdrachtgever* en per object. Facturen mogen worden gebundeld, maar de kosten en werkzaamheden per object dienen duidelijk te zijn aangegeven.



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 assetinformatie 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

De *Opdrachtgever* is continue bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het doel is assetinformatie te verwerken en beheersbaar te maken. Eén van de verplichtingen voor de *Opdrachtnemer* voortkomend uit dit PvE is het verwerken van mutaties, storingsinformatie en actualisaties in het VGMIS.

Taken Opdrachtnemer in het VGMIS

Klachten en storingen worden gemeld door de *Opdrachtgever* via het meldportal van het VGMIS. De *Opdrachtnemer* krijgt bericht van de storing, klacht of melding en de hieraan gekoppelde urgentie. De terugkoppeling en afhandeling van deze meldingen worden door de *Opdrachtnemer* verwerkt in het VGMIS.

Het actualiseren en actueel houden van assetinformatie dient door *Opdrachtnemer* in het daarvoor door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde softwarepakket te worden verwerkt.

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

De uren die aan het verwerken van gegevens en het werken in het VGMIS worden besteed vallen onder de uren in het uurtarief zoals genoemd in paragraaf 3.6. Voor deze verwerking mag dus niet afzonderlijk tijd in rekening worden gebracht.

4.2 Competenties personeel *Opdrachtnemer*

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 kwalificaties waarover in te zetten personeel moet beschikken, wordt verwezen naar paragraaf 7.4.

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. Van de betreffende personen wordt een positieve en servicegerichte werkhouding verwacht. Een negatieve (werk)houding jegens de (overige) *Gebruikers* van de gebouwen en/of de bezoekers van de *Opdrachtgever* is onacceptabel voor de *Opdrachtgever*. Bij een conflict tussen de *Gebruiker* en een medewerker van de *Opdrachtnemer*, zal *Opdrachtnemer* de medewerker op eerste verzoek van *Opdrachtgever* of *Gebruiker* verwijderen, ongeacht de aanleiding.



De medewerker moet zich altijd aan- en afmelden bij de *Hoofdgebruiker* of ander door de *Opdrachtgever* toegewezen contactpersoon van het gebouw/object. Het eventueel ophalen van toegangssleutels van een object op het kantoor van SCD is voor rekening *Opdrachtnemer*, deze uren kunnen niet in rekening worden gebracht.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn personeel, alsmede het personeel van onderaannemers en derden, is voorzien van:

- Een geldig legitimatiebewijs en een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens *Opdrachtnemer* werkzaamheden verricht;
- Een VOG. De *Opdrachtnemer* voert de administratie m.b.t. de VOG verklaringen. De VOG verklaringen dienen getoetst te worden op:
 - Informatie;
 - Goederen;
 - Diensten;
 - Proces;
- Schone en duidelijk herkenbare werkkleding. De werkkleding is in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien van de bedrijfsnaam van *Opdrachtnemer*.

Op aanvraag van de *Opdrachtgever* dienen de aangegeven documenten tijdig -doch voor aanvang van de werkzaamheden- overlegd te worden aan *Opdrachtgever*.

De *Opdrachtnemer* zet een vaste contactpersoon in en een vervanger van de vaste contactpersoon. *Opdrachtnemer* mag de vaste contactpersoon tijdens de uitvoering van de opdracht niet vervangen zonder daarvoor schriftelijk toestemming van de *Opdrachtgever* te hebben gekregen.

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

Opdrachtnemer zorgt (onverminderd de voorwaarden die voor personeel van de *Opdrachtnemer* gelden zoals gesteld in deze paragraaf) 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.

4.3 Kwaliteitsborging

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de nader te noemen eisen in het kader van kwaliteitsborging. De installaties moeten (blijven) voldoen aan de van toepassing zijnde (wettelijke) voorschriften en richtlijnen. De door de *Opdrachtnemer* uit te voeren werkzaamheden dienen derhalve te worden uitgevoerd met inachtneming van de van toepassing zijnde geldige beoordelingsrichtlijnen (BRL's), de Nederlandse normen (NEN), Nederlandse praktijkrichtlijnen (NPR's) en Nederlandse voornormen (NVN), alsmede de als Nederlandse norm aanvaarde buitenlandse normen en richtlijnen, voor zover vermeld in de NNI-catalogus of de supplementen daarvan, uitgegeven door het Nederlandse normalisatie instituut (NNI) met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen. Mede van toepassing zijn de (geldige) normen, richtlijnen, voorschriften en overige publicaties waarnaar wordt verwezen in de op het werk



van toepassing verklaarde normen en richtlijnen. Een en ander inclusief de te hanteren STEK-voorschriften.

4.4 Communicatie en rapportages

Om de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden in goede banen te leiden en om de vastgestelde KPI's tijdig te kunnen toetsen zal op regelmatige basis overlegd moeten worden. De *Opdrachtgever* hecht waarde aan structuur en stelt dan ook een overlegstructuur vast.

Overlegstructuur

De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd. Dit zijn het *Strategisch overleg*, het *Tactisch overleg* en het *Operationeel overleg*. Ter bewaking van het contract en de voortgang van de werkzaamheden worden de volgende overleggen gedurende de uitvoering van de *Raamovereenkomst* gehouden. Namens de *Opdrachtgever* zal het SCD de overleggen voeren en de bij de *Raamovereenkomst* horende afspraken en verplichtingen monitoren. De hieronder genoemde functies en functienamen kunnen tijdens de lopende contractperiode in onderlinge afstemming worden aangepast.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens <i>Opdrachtgever</i>	Aanwezig namens <i>Opdrachtnemer</i>
Strategisch overleg	Minimaal 1x per jaar	Evaluatie <i>Raamovereenkomst</i>	Senior Projectleider Projectleider	Eindverantwoordelijke Contractmanager
Tactisch overleg	Minimaal 4 x per jaar	Continue verbetering	Projectleider Gebouwenbeheerder	Contractmanager Service medewerker
Operationeel overleg (per locatie)	Minimaal 1 x per 4 weken	Bespreken lopende zaken	Gebouwenbeheerder	Service medewerker

Tabel 1: Soorten overleg.

Tijdens de hele contractperiode wordt van de *Opdrachtnemer* proactief handelen verwacht om de doelstellingen van de *Raamovereenkomst* te realiseren. Zaken die in ieder geval tijdens de verschillende soorten overleg aan de orde moeten komen zijn:

Operationeel overleg

- (Dagelijkse) voortgang van zaken
- Dag tot dag planning van de werkzaamheden
- Oplossen geconstateerde zaken
- Openstaande offertes (tussen € 500,- en € 2.500,-) en werkbonden

Tactisch overleg

- Verbetervoorstellen op het gebied van o.a. duurzaamheid en het efficiënt werken van de installatie. Verbetervoorstellen gaan in ieder geval gepaard met een uitgeschreven advies en kostenraming
- Openstaande offertes (boven de € 2.500,-)
- Komende jaarplanning en stand van zaken van de lopende jaarplanning
- De verschillende KPI's en daarbij horende scores
- Financiële aangelegenheden

Strategisch overleg

- Evaluatie *Raamovereenkomst* (inclusief overweging optie jaren) en eventuele wijzigingsvoorstellen/ aanvullingen
- Ambities Opdrachtgever/Opdrachtnemer



- Van toepassing zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving

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

De *Opdrachtnemer* zorgt ervoor dat hij de benodigde bijlagen genereert (rapportages, verbetervoorstellen en ramingen) die hij tijdig doch één (1) week voor het overleg 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/implementatieperiode gezamenlijk opgesteld.



4.5 Escalatie

Opdrachtgever hecht waarde aan een partnership met *Opdrachtnemer*. Verwacht wordt dat *Opdrachtnemer* proactief en constructief vermogen laat zien in haar dienstverlening. Om hierop te monitoren zijn er KPI's met daarbinnen Uitvoering Prestaties (UP's) opgesteld (hoofdstuk 5) waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn.

Bij het niet halen van een KPI is er een escalatiemodel ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking.

Het escalatiemodel treedt na de in werking na de implementatieperiode. *Opdrachtgever* is verplicht om ten allen tijde het escalatiemodel in alle redelijkheid en billijkheid toe te passen.

Escalatiemodel

Het escalatiemodel is gebouwd in 3 fasen op basis van de in hoofdstuk 5 gestelde KPI's en geldt voor alle KPI's. Opmerking: *Opdrachtgever* kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2.

Fase 1 - Operationeel

Bij het vastgesteld niet halen/naleven van een KPI vindt er een "extra" (buiten de reguliere communicatie frequentie om) overleg plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In dit overleg wordt vanuit *Opdrachtnemer* direct een schriftelijk PVA (plan van aanpak) verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PVA;
- Oplossing om de kwaliteit en/of proces te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit en/of proces ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de verwachte kwaliteit vindt plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In het geval dat KPI UP1 niet wordt behaald wordt de betaling van facturen die betrekking hebben op deze KPI in deze fase opgeschort.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de gewraakte KPI na het verbetertraject wel is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt het escalatiemodel, worden facturen alsnog betaald en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.



Wanneer deze zaken niet nageleefd worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan worden opgeschaald naar fase 2.

Fase 2 – 1e Escalatie Niveau (tactisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Wanneer na fase 1:

- De afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen;
 - De gewraakte KPI alsnog niet wordt gehaald;
 - De gewenste kwaliteit niet wordt gehaald;
- escaleert *Opdrachtgever* de situatie naar fase 2.

Er vindt een overleg plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen.

In dit overleg worden:

- De afspraken uit het PVA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PVA besproken;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;
- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de verwachte kwaliteit en vervolgafspraken vindt plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen. Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. *Opdrachtgever* heeft immers aangetoond niet de gewenste dienst of kwaliteit van dienst gehad

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald en of de dienstverlening op het gewenste niveau is. Wanneer de KPI is gehaald en de kwaliteit hiermee op het gewenste niveau is vervalt het escalatiemodel en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan *Opdrachtgever* in deze fase opschalen naar de laatste Fase, Fase 3.

Fase 3 - 2e Escalatie Niveau (strategisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de *Opdrachtgever* kan in deze fase een jurist aansluiten.

Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er een onwerkbaar relatie ontstaan tussen de *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*. De afgesproken kwaliteit is aantoonbaar niet behaald. Er wordt een "exit" gesprek gepland op strategisch niveau van de standaard overleggen. Afhankelijk van de ontstane situatie wordt de *Opdrachtgever* ondersteund door afdeling juridische zaken. Er wordt schriftelijk aangegeven dat het exitgesprek het "laatste gesprek" is. Alle nog openstaande facturen worden opgeschort.



In dit overleg komen de volgende zaken aan bod:

- Consequenties van het escaleren naar fase 3;
- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Effort om de dienstverlening te verbeteren;
- Huidige stand van zaken omtrent de verbetering van de kwaliteit;
- Termijn van beëindiging contract;
- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Wanneer fase 3 is bereikt heeft het voorgaande escalatie traject tot resultaat gehad dat niet aan het verwachtingspatroon van de *Opdrachtgever* is voldaan. Er wordt een exit gesprek gevoerd waarin het vertrouwen richting de *Opdrachtnemer* wordt opgezegd en waarna het hele contract beëindigd zal worden. Eventuele kosten, openstaande facturen en of schade zullen op de *Opdrachtnemer* verhaald worden. Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.

5 Prestatie eisen

5.1 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

De prestaties van de *Opdrachtnemer* worden in de in paragraaf 4.4 omschreven overleggen geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen *Kritieke prestatie indicatoren* (KPI's). De prestatie-eisen zijn bedoeld om de uitvoering van de *Raamovereenkomst* op een objectieve manier meetbaar te maken.

Opdrachtgever heeft de KPI's in de volgende resultaatgebieden verdeeld:

Uitvoering Prestaties (UP)

- UP1: Maximale respons- en storingsafhandelingstijd
- UP2: Reductie van het *Correctief onderhoud*
- UP3: Uitvoeren wettelijke verplichtingen

Strategisch Partnership (SP)

- SP1: Informatie voorziening

5.2 Uitvoering Prestatie (UP)

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 storingsafhandelingstijd

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 deze volledig heeft opgelost. 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 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, in de markt ook wel bekend als "first time fixed".



Prestatie-eis

Het oplossen van de storing moet worden gestart binnen de vastgestelde responstijden. 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.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
Urgent	Binnen 2 uur na melding	- Gevaar voor mens, dier, milieu. Deze storing zal afgehandeld worden als een calamiteit. Na het veilig stellen van de situatie door de <i>Opdrachtnemer</i> 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 veilig stellen van de situatie door de <i>Opdrachtnemer</i> is een vervolgactie met spoed noodzakelijk. Voorbeelden: Lekkage Bedrijfsvoering in gevaar Gebalanceerd klimaat museum Enz.	binnen 4 uur na melding	binnen 2 werkweken na melding
Niet urgent	Binnen 1 werkdag na melding	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast	binnen drie werkdagen na melding	binnen 2 werkweken na melding

Tabel 2: 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.

UP2: Reductie van het *Correctief onderhoud*

De opgave voor *Opdrachtnemer* is dat het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren middels *Preventief onderhoud*. Het gewenste resultaat van de inzet van de *Opdrachtnemer* moet zo zijn dat door *Preventief onderhoud* het aantal storingen afneemt.



Prestatie-eis

De doelstelling is om per jaar het totaal aantal storingen te reduceren met 5% ten opzichte van het voorgaande contractjaar (van toepassing na het eerste contractjaar), uitgezonderd storingen veroorzaakt door derden. Toetsing zal plaatsvinden middels de geregistreerde meldingen in het VGMIS (paragraaf 4.1). Jaarlijks zal hiertoe één maand voor de ingang van het nieuwe contractjaar een overzicht van de totale uitgevoerde werkzaamheden worden vastgesteld. Het eerste jaar van het contract fungeert als ingroei/implementatiejaar waarin de samenwerking tot in detail zal worden uitgewerkt.

UP3 : Uitvoeren wettelijke verplichtingen

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 verplichte uit te voeren werkzaamheden binnen het vigerende wettelijk kader dienen te worden uitgevoerd. *Opdrachtgever* brengt deze zorgplicht onder in deze en overige *Raamovereenkomsten*. Het onderhoudsbeleid van *Opdrachtgever* is erop gericht dat de wettelijke verplichtingen conform de vigerende wet- & regelgeving uitgevoerd worden. Om dit te kunnen toetsen worden toepasselijke zaken bijgehouden in het daarvoor beschikbaar gestelde VGMIS zie paragraaf 4.1.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle wettelijke verplichtingen voortkomend uit de *Raamovereenkomst* binnen de vigerende wet- en regelgeving uit te voeren. De informatie waarop de prestatie-eis wordt getoetst zal worden gegenereerd uit het VGMIS door de *Opdrachtgever*.

SP1 : Informatie voorziening

De *Opdrachtgever* vindt een actueel dossier van groot belang voor het uitvoeren van haar beheerstaken. De tijdens de werkzaamheden gegenereerde informatie dient dan ook verwerkt te worden in het VGMIS. De onderdelen die betrekking hebben op de scope van deze *Raamovereenkomst* moeten door de *Opdrachtnemer* actueel gehouden worden in het VGMIS. Verslagen, logboeken, keuringsrapportages, documenten, certificaten, werkbonnen, tekeningen en andere documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van deze *Raamovereenkomst* moeten door de *Opdrachtnemer* dus worden gekoppeld aan het betreffende object in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat er een actueel (digitaal) dossier.

Prestatie-eis

Alle hiervoor genoemde stukken die in het VGMIS moeten worden toegevoegd moeten binnen 15 werkdagen na het beschikbaar komen hiervan toegevoegd worden aan het betreffende element/object in het VGMIS.



Overzicht KPI's

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

KPI	Onderdeel prestatie indicator	Prestatie indicator (pi)	Middel:
Uitvoering Prestaties (UP)	Maximale respons- en storingsafhandelingsstijd (UP1)	95% van de gemelde Storingen moeten volgens de volgende deelprestatie worden opgelost: responstijd: 95%	VGMIS
	Reductie van het <i>Correctief onderhoud</i> (UP2)	Op basis van het aantal gemelde storingen in het VGMIS dient er een reductie van 5% op het aantal opgetreden storingen per jaar t.o.v. het vorig jaar gerealiseerd te worden.	VGMIS
	Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen (UP3)	100% van de wettelijke verplichtingen tijdig uitvoeren en verwerken in het VGMIS	VGMIS
Strategisch Partnership (SP)	Informatie voorziening (SP1)	100% van de in het VGMIS te verwerken informatie moet binnen 15 dagen verwerkt zijn	VGMIS

Tabel 3: 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, en SP1);
- Het eerste jaar wordt als ingroei/implementatiejaar beschouwd;
- Indien uit de KPI metingen of anderszins blijkt dat de *Opdrachtnemer* niet voldoet aan de vastgestelde waarden wordt het escalatiemodel zoals genoemd in paragraaf 4.5 toegepast.



6 Eisen uitvoering onderhoud

De *Opdrachtgever* verwacht van de *Opdrachtnemer* dat hij als partner van *Opdrachtgever* proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de *Opdrachtgever* zoals in de aanbestedingsleidraad genoemd. De *Opdrachtnemer* beschikt over aantoonbare kennis en kunde op het gebied van *Preventief* en *Correctief* werktuigbouwkundig onderhoud. De *Opdrachtnemer* heeft als gespecialiseerde partij de kennis en kunde van alle in dit PvE beschreven en van toepassing zijnde werkzaamheden en gewenste dienstverlening. De *Opdrachtnemer* wordt geacht deze in te zetten bij de uitvoering van zijn taken.

Opdrachtgever wil grip op de kwaliteit en de kosten van het onderhoud krijgen. Om dit te realiseren wordt de *Raamovereenkomst* aangegaan. De *Opdrachtnemer* dient door het uitvoeren van het *Preventieve onderhoud* vroegtijdige vervanging te voorkomen en levensduurverlenging na te streven om zodoende de kwaliteit en houdbaarheid van het vastgoed te verbeteren.

6.1 Correctief onderhoud

Het uitvoeren van *Correctief onderhoud* aan de objecten van de *Opdrachtgever* valt binnen de reikwijdte van de *Raamovereenkomst*. Onder het *Correctief onderhoud* wordt verstaan het gehele jaar 24/7 oplossen van storingen, meldingen en klachten, die door de *Opdrachtgever* gemeld worden in het VGMIS.

Melding Storingen en klachten

Storingen worden gemeld in het VGMIS systeem van *Opdrachtgever*. Elke storing, melding of klacht krijgt hierbij van de *Opdrachtgever* een uniek (opdracht)nummer en wordt verwerkt in het VGMIS. Per storing dient aangegeven te worden wat de oorzaak en urgentie is zodat deze informatie bij het analyseren van de storingen gebruikt kan worden, zie paragraaf 4.1. 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 oog 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 tabel 2 en 3.

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.



Voorbeelden van niet-urgente storingen en klachten mits zij geen directe hinder voor de bedrijfsvoering en/of personen opleveren 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 *Opdrachtgever* 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 aangewezen medewerkers van de *Opdrachtnemer*, e.e.a. volgens paragraaf 4.2.

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

- Afhandelingsstijd 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 afhandelingsstijd kan niet worden gerealiseerd, omdat de *Opdrachtnemer* met *Opdrachtgever* afwijkende afspraken heeft gemaakt.

De afwijkingen worden vastgelegd in het operationeel overleg zoals bedoeld in paragraaf 4.4. Als de specifieke afwijking op de respons- en afhandelingsstijd is doorlopen vervalt deze. Nieuwe afwijkingen dienen weer in overleg te worden vastgesteld.

Voor het oplossen van storingen, melding en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (*Functioneel gereed*) en daarna volgt het in goede staat terug brengen in de gewenste toestand van het element (*Technisch gereed*). Het bedrijfsproces van *Opdrachtgever* mag niet uitvallen. De *Opdrachtnemer* moet ernaar streven de Storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel "first time fixed".

Registratie storingen

Elke storing, melding of klacht moet daags na afhandeling in het VGMIS worden bijgewerkt, hiervoor wordt aan het einde van elke werkdag de status van de storingen, meldingen of klachten door de *Opdrachtnemer* middels het VGMIS terug gemeld.

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 verrichte 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.).

6.2 Preventief onderhoud

Het uitvoeren van *Preventief onderhoud* aan de objecten van de *Opdrachtgever* 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 K aan dit PvE is toegevoegd;

- 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;
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving die nodig zijn om er voor te zorgen dat de elementen per object zoals opgenomen in Bijlage K 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 planmatig 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 zoals:

- 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;
- 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* de materialen van de originele fabrikant, type en uitvoering toe. Of na overleg met de *Opdrachtnemer* op z'n minst materialen van aangetoonde gelijkwaardige kwaliteit.

Resultaat Preventief onderhoud

Het resultaat van het uitgevoerde onderhoud moet zijn dat de installaties en overige elementen functioneren en blijven functioneren. Het onderhoud moet door de *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd worden, dat:

- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;
- Installaties veilig kunnen worden gebruikt en bedrijfszekerheid is gegarandeerd;
- 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, incl. de adviezen, worden uitgevoerd. Het hebben en/of verkrijgen van de benodigde onderhoud- en bedieningsvoorschriften is een verantwoordelijkheid van de *Opdrachtnemer*;
- Storingen, (dreigend) functioneel falen, en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering;
- De opgave voor *Opdrachtnemer* is dat het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het *Preventief onderhoud* (zie UP2 paragraaf 5.2);
- Gebruikers en bezoekers van de locaties een minimum aan overlast ondervinden. *Hoofdgebruikers* zullen hier steekproefsgewijs naar worden gevraagd door de *Opdrachtgever*;
- Werkzaamheden voortkomend uit het *Preventief onderhoud* waardoor de locatie niet normaal gebruikt kan worden, moeten buiten openingstijden van de locatie worden uitgevoerd;
- De veiligheid en gezondheid van de *Opdrachtnemer*, gebruikers en bezoekers van het gebouw gewaarborgd is.

Uitvoering wettelijke verplichtingen

De *Opdrachtnemer* moet alle voor de eigenaar van de elementen geldende wettelijke verplichtingen uitvoeren. 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 geldende procedure voor het *Correctief onderhoud*.

6.3 Brandscheidingen

In brandscheidingen zijn o.a. brandkleppen en brandwerende doorvoeringen aanwezig. Het onderhoud aan deze brandveiligheidsvoorzieningen maakt geen onderdeel uit van de *Raamovereenkomst*. Alle wijzigingen aan brandscheidingen door *Opdrachtnemer* dienen vooraf gemeld te worden bij *Opdrachtgever* en wel op een dusdanige wijze dat tijdig actie kan worden ondernomen door *Opdrachtgever*. E.e.a. valt onder de Informatieplicht van de



Opdrachtnemer zoals verwoord in paragraaf 5.2. Opdrachtgever heeft het recht door Opdrachtnemer gewenste wijzigingen te weigeren.

6.4 Planning

De *Opdrachtnemer* dient de werkzaamheden zoals het *Preventieve onderhoud* verdeeld over het jaar uit te voeren zoals in het Plan van Aanpak van de *Opdrachtnemer*, dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken is ingediend, beschreven is. De werkzaamheden moeten tenminste 3 weken vooraf afgestemd worden op de activiteitenplanning van de objecten genoemd in Bijlage K. Deze planning dient voorgelegd te worden aan de *Opdrachtgever* en is pas definitief nadat de *Opdrachtgever* akkoord is.

7 Algemene eisen

7.1 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*. Fase 3 van het escalatiemodel zoals genoemd in paragraaf 4.5 treed onmiddellijk in werking. Indien door de handelingen schade voortvloeit voor de *Opdrachtgever* zal deze onverkort worden verhaald op de *Opdrachtnemer*.

7.2 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. *Opdrachtnemer* ziet hier tevens op toe.

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) minimaal 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 coördinatietaken 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.

Doelstelling is dat de *Opdrachtnemer* tegen geldende veiligheidsvoorschriften en voorschriften van de *Opdrachtgever* zijn werkzaamheden uitvoert. De in deze paragraaf beschreven onderwerpen zijn daarom niet limitatief.



7.3 Garanties

De *Opdrachtnemer* geeft minimaal 1 jaar garantie op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op zowel de levering van materialen als de montage in het kader van de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer zorgt dat alle van toepassing zijnde garantieverklaringen direct na het verkrijgen en/of opstellen ervan aan het betreffende element in het VGMIS toegevoegd worden, e.e.a. zoals bepaald in paragraaf 4.1.

7.4 Certificering en erkenning

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door een vakbekwaam persoon. Deze persoon moet minimaal in het bezit zijn van de vereiste opleidingen en beschikken over de 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 dienen in ieder geval in een bedoeld overzicht op te worden genomen:

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

Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming.

Ten aanzien van de kwalificaties en erkenning die aanwezig moet zijn 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;
- Mochten er door de *Opdrachtnemer* sparingen moeten worden gemaakt in brandwerende scheidingen geldt paragraaf 6.3. De sparingen dienen te worden vermeld op tekening. De aangepaste 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, HCFC'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 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.

7.5 Werkzaamheden op locatie

De werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd conform onderstaande niet limitatieve opsomming.

- De werkzaamheden en werktijden worden vooraf per object afgestemd, zie paragraaf 6.4. Medewerkers van de *Opdrachtnemer* dienen zich desgevraagd 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* (bv. door het niet melden van werkzaamheden) zijn deze voor rekening van de *Opdrachtnemer*.
- De *Opdrachtnemer* moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming dan 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* onverwijld en op een dusdanig tijdstip in kennis te stellen over de verontreiniging, dat *Opdrachtgever* de nodige acties uit kan zetten.
- Na het voltooien 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 *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 (voor zover van toepassing).



7.6 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*.

