

Bijlage 4 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in het Aanbestedingsdocument, de bijlagen (inclusief dit Programma van Eisen) en de eventuele Nota's van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart Inschrijver dat hij gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de gesloten Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de door of namens hem te verrichten diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Bepaalde werkzaamheden acht HHR echter zodanig van belang voor het resultaat van de dienstverlening of voor eigen activiteiten, dat HHR aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Wanneer gedurende de contractduur blijkt dat een of meer van de onderstaande eisen niet (meer) behaald kunnen worden en dit te wijten valt aan de Opdrachtnemer, herstelt de Opdrachtnemer de situatie zodanig dat alsnog (weer) aan de eis(en) wordt voldaan. De hieraan direct of indirect te relateren kosten zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nummer	Eis
	<u>Algemeen</u>
1	Medewerkers van Inschrijver zijn tijdens werkzaamheden herkenbaar gekleed.
2	Medewerkers van Inschrijver communiceren in de Nederlandse taal.
3	Werknemers van Inschrijver (ook in onder aanneming) dienen de gangbare "huisregels en fatsoensregels" in acht te nemen.
4	Inschrijver stelt één vaste contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan.
5	Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de werkzaamheden binnen de geraamde tijd af te ronden.
6	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken voor het uitvoeren van de geplande onderhoudswerkzaamheden. De contactpersonen binnen HHR dienen uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het geplande onderhoud een (automatische) melding te ontvangen waarin zij worden herinnerd aan de gemaakte afspraak.
7	De Inschrijver accepteert de Installaties in de staat waarin zij op het moment van Opdrachtverstrekking verkeren.
	<u>Eisen service en onderhoud</u>
8	Inschrijver is verantwoordelijk voor het reinigen van alle installatieonderdelen en de gehele liftschacht en omgeving en kooi.
9	Inschrijver levert jaarlijks een planning in van de onderhoudsbeurten.
10	De onderhoudsbeurt en de flexibele beurt zijn is van toepassing op alle technische onderdelen, die daarvoor in aanmerking komen en die van invloed zijn op de bedrijfszekere en veilige werking van de installatie, op een zodanige wijze dat bij voorbaat het aantal storingen en de slijtage tot een minimum worden beperkt en de bedrijfsvaardigheid evenals het veilige gebruik van de Installatie zijn gewaarborgd. Waar van toepassing moeten in het bijzonder worden gecontroleerd: a. Besturingsfuncties, bekabeling en signaleringen. b. Alarminrichtingen en spreekluister verbindingen. c. Afstelling deuren en deurbeveiligingen.

	d. Eind- en noodeind schakelinrichtingen. e. Reminrichting. f. Vanginrichting. g. Draagkabels en tractieschijf en leidwielen. h. Afdichtingen. i. Hydraulisch stuurblok. j. Snelheidsbegrenzer en leidingbreuk beveiliging. k. Oliepeil en oliefilters. l. Motoren, machines en pompen. m. Noodvoorzieningen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd.
11	Alle te vervangen onderdelen en/of apparatuur hebben een minimale garantietermijn van 24 maanden.
12	Inschrijver zorgt voor een adequate voorraad van reserveonderdelen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid, een langere levertijd hebben dan 24 uur en onderdelen die snel slijten. Inschrijver behoudt zich het recht voor om te beslissen dat specifieke materialen aangekocht en op voorraad gehouden moeten worden, er is echter geen sprake van een afnameplicht door HHR.
13	Inschrijver dient bij storingen bereikbaar te zijn via een storingsnummer. Responsetijd: Liftinstallaties: bij een opsluiting binnen maximaal 45 minuten; en bij een storing binnen maximaal 3 uur. Gevelinstallaties: bij een opsluiting binnen maximaal 2 uur; en bij een storing binnen maximaal 4 uur.
14	Indien als gevolg van storing aanvullende reparaties noodzakelijk zijn, dienen deze werkzaamheden binnen 24 uur te worden uitgevoerd.
15	Indien nodig dient Inschrijver revisietekeningen bij te werken of te wijzigen. Wanneer door de Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging. De Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daardoor te vervallen. Exacte werkwijze worden besproken tijdens het operationeel overleg bij aanvang van deze opdracht.
16	Door of namens HHR worden technische veiligheidskeuringen verricht. Opmerkingen dienen door Opdrachtnemer te worden verwerkt. Het verlenen van assistentie bij periodieke veiligheidskeuringen door HHR gecontracteerde partij en/of de keurende instantie is onderdeel van de werkzaamheden. De planning voor de uitvoering hierover dient zelf met desbetreffende partij te worden afgestemd. Elk halfjaaroverleg dient hiervoor een gezamenlijk afgestemde planning voor de komend half jaar aan de contractbeheerder van HHR te worden overhandigd. Optioneel mogen de veiligheidskeuringen worden aangeboden door Opdrachtnemer aan onafhankelijke partij.
17	Werkzaamheden voortvloeiende uit de periodieke veiligheidskeuringen worden na offerte (binnen 24 uur) en na opdrachtverstrekking uitgevoerd (binnen 5 werkdagen) door Inschrijver.
18	Inschrijver dient een Meerjarenbegroting (minimaal 4 jaar) in te dienen maximaal aan het eind van het eerste contractjaar.
	<u>Milieu, ARBO en Duurzaam</u>
19	Inschrijver is verplicht bij de uitvoer van deze opdracht te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (o.a. Arbowetgeving, liften richtlijn, CE keurmerk, wet ketenaansprakelijkheid).

20	Inschrijver handelt conform de NEN-EN 1808 en EN13015 en vrijwaart Aanbestedende Dienst van verantwoordelijkheid hieromtrent.
21	Inschrijver stelt bij voorkeur een vaste pool van monteurs aan welke gezamenlijk in staat zijn om de installaties te onderhouden. Monteurs zijn in het bezit van minimaal het diploma VCA* of VCA**.
22	Inschrijver dient voor zover dit mogelijk is afval te vermijden en zorgt (voor eigen rekening) voor afvoer van (afval) materialen op de juiste wijze (gescheiden of recycling).
23	Inschrijver zorgt ervoor dat na werkzaamheden alles schoon wordt achtergelaten.
24	Inschrijver draagt bij aan het doel van HHR om de werkzaamheden op de meest doelmatige en duurzame wijze tot stand te brengen, hetgeen inhoudt dat er gestreefd moet worden naar een optimaal resultaat (kwaliteit/tijd/kosten) en zal hiervoor indien nodig alternatieven aandragen.
	Rapportage
25	Na afronding van een onderhoudsbeurt c.q. verhelpen van een storing levert inschrijver binnen een week een overzicht in Word of Excel op, met de volgende onderdelen met betrekking tot het preventieve onderhoud (per installatie uitgesplitst): a. Datum en tijdstip van werkzaamheden. b. Welke werkzaamheden zijn verricht. c. Duur van werkzaamheden. d. Vervanging van onderdelen welke wenselijk of noodzakelijk worden geacht. Inclusief offerte voor noodzakelijke reparaties.
26	Tenminste 1 of 2 keer per jaar vindt er een voortgangsoverleg plaats (na oplevering van rapportages), waarbij KPI prestaties, storingen en dienstverlening van Inschrijver met onze contractbeheerder besproken worden.
	Facturatie
27	Facturatie van onderhoudsbeurten geschiedt jaarlijks vooraf en is altijd voorzien van een opdrachtnummer.
28	Facturatie van storingen geschiedt per maand achteraf en is altijd voorzien van een opdrachtnummer. Facturatie is altijd gespecificeerd en voorzien van een getekende werkbbon (voor gezien).
29	Meer- of minderwerk vindt slechts plaats na overleg en schriftelijk of email akkoord van een bevoegde medewerker van HHR . Dit dient altijd met een opdrachtnummer te gebeuren.
30	Inschrijver verstuurt de factuur digitaal en levert deze uitsluitend aan in PDF of XML (werkwijze in overleg). Facturen die niet voorzien zijn van een opdrachtnummer plus werkbbon kunnen niet in behandeling genomen worden. Op de digitale werkbbon wordt tenminste de volgende informatie weergegeven: • locatie, contactpersoon op locatie; • contractnummer; • datum en tijd melding; • omschrijving van de storing; • omschrijving herstelwerkzaamheden; • datum en tijd aanvang, vertrek op locatie; • handtekening facilitair medewerker op locatie.