



## BIJLAGE 4

# PROGRAMMA VAN EISEN

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
1.1. Opdrachtschrijving .....	3
2. Prestatiegericht beheer en onderhoud installaties .....	4
2.1. Nadere detaillering werkzaamheden .....	4
2.2. Preventief onderhoud .....	5
2.3. Correctief onderhoud .....	10
2.4. Projectmatig onderhoud .....	15
2.5. MJOP-advies .....	15
2.6. Prestaties .....	16
2.7. Conditie .....	16
2.8. Coördinatie .....	16
2.9. Documentatie .....	17
2.10. Revisiebeheer .....	17
2.11. Identificatiecodering installaties .....	18
3. Algemene bepalingen .....	19
3.1. Aansturing onderhoud .....	19
3.2. Openingstijden gebouwen .....	19
3.3. Toegang .....	19
3.4. Huis- en gedragsregels .....	19
3.5. Wet- en regelgeving en veiligheid .....	20
3.6. Uitnemen en inleggen systeemplafonds .....	20
3.7. Offertes .....	21
3.8. Oplevering .....	21
3.9. Mutaties .....	22
3.10. Life Cycle Costing .....	22
3.11. Rapportage en communicatie .....	22
3.12. Planning .....	25
3.13. Aanvullende algemene bepalingen .....	26
4. Prijzen en tarieven .....	28
4.1. Indexering .....	28
4.2. Kosten .....	28
4.3. Facturatie .....	28

# 1. Inleiding

In dit Programma van Eisen wordt omschreven wat van Opdrachtnemer wordt verlangd binnen de Opdracht en zijn de eisen behorende bij de Overeenkomst nader toegelicht.

## 1.1. Opdrachtoomschrijving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het onderhoud aan de liftinstallaties:

- Liftinstallaties inclusief alle hieraan gekoppelde componenten;

En het, aan alle liftinstallaties, uitvoeren van:

- Liftkeuringen;

Voor zover aanwezig in of aan de gebouwen van de opdrachtgever.

Bovengenoemde componenten worden in dit document verder benoemd als "installaties".

Het door Opdrachtnemer uit te voeren onderhoud bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- Preventief onderhoud.
- Correctief onderhoud inclusief 24/7 meldpunt en storingsdienst.
- Projectmatig onderhoud.
- MJOP-advies.

In *Bijlage 8 'NAW-gegevens'* zijn alle gebouwen van Yuverta aangegeven, in *Bijlage 11 'Assetlijst'* staan de installaties aangegeven die tot de Overeenkomst behoren.

Opdrachtnemer garandeert, dat hij het werk binnen de grenzen van dit Programma van Eisen zodanig zal uitvoeren, dat zoveel mogelijk defecten en storingen worden voorkomen en dat de installaties met een zo groot mogelijke betrouwbaarheid bedrijfszeker, veilig en doelmatig functioneren.

In overleg met Opdrachtgever zal Opdrachtnemer ervoor zorgen, dat de installaties binnen de acceptatiegrenzen van de apparatuur, vastgelegd in de ontwerpwaarden, meetwaarden en instellingen, worden onderhouden of zo nodig worden gerepareerd.

Tevens zal in het kader van het onderhoud en eventuele aanpassingen Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de uit te voeren werkzaamheden en de mogelijke daaraan verbonden wettelijke eisen inspecties en keuringen.

Uitgangspunten bij deze Opdracht zijn:

- Een contractvorm op basis van resultaatverplichting.
- Het borgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- Afhandeling van storingen conform gestelde prioriteit (zie 2.3), 'minimale' verstoring van het primaire bedrijfsproces en overlast op de locatie.
- Korte communicatielijnen; 1 aanspreekpunt voor operationele tactische- en 1 aanspreekpunt voor strategische zaken.
- Een Opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de overeenkomst gaat bijdragen in kostenreductie en meer transparantie in kosten.
- Eenduidigheid in werkprocedures.
- Reductie van het aantal inkoopfacturen.
- Optimale exploitatie van technische voorzieningen.
- Inzicht in kwaliteit van dienstverlening.
- Een optimale inzet van Opdrachtnemer om te voorkomen dat de installatie terugloopt in conditie volgens de NEN 2767.

## 2. Prestatiegericht beheer en onderhoud installaties

### 2.1. Nadere detaillering werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het onderhoud aan en het goed functioneren van de installaties conform *Bijlage 11 'Assetlijst'*. Het preventieve- en storingsonderhoud dient te gebeuren aan de in deze bijlage 11 omschreven onderdelen, inclusief de functioneel bij deze installaties gekoppelde componenten.

Alle kosten voor het preventief en correctief onderhoud dienen te zijn opgenomen in de Overeenkomst.

- Installaties die door het uitvoeren van het planmatig onderhoud zijn verwijderd worden uit de Overeenkomst genomen waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de Overeenkomst worden vastgesteld.
- Installaties die nieuw zijn aangebracht en door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd, maken terstond deel uit van de Overeenkomst waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de Overeenkomst worden vastgesteld.
- Installaties die nieuw zijn aangebracht en niet door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd worden, na het vervallen van de garantietermijn, opgenomen in de Overeenkomst waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de Overeenkomst worden vastgesteld.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de installaties en geeft opdrachtgever tijdig (ongevraagd) advies over wijzigingen en/of nieuwe (relevante) ontwikkelingen met betrekking tot wet- en regelgeving.

Daarnaast heeft Opdrachtnemer de taak Opdrachtgever te adviseren en te ondersteunen in de verdere ontwikkeling van de werkzaamheden voortvloeiend uit de Overeenkomst en de daarbij behorende doelmatigheidsvoorstellen te doen. Tevens dient men, waar nodig, samen te werken met diverse Opdrachtnemers die verantwoordelijk zijn voor diverse andere werkzaamheden.

In *Bijlage 11 'Assetlijst'* zijn de installaties opgenomen die tot de Overeenkomst behoren. Naast het preventief en correctief onderhoud aan de installaties dienen o.a. ook de keuringen aan de installaties plaats te vinden. De minimale werkzaamheden staan beschreven in par. 2.2.2.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om kleinschalige installatietechnische werkzaamheden te verrichten. Middels het ondertekenen van de Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich in te spannen de kleinschalige installatietechnische werkzaamheden op korte termijn, na verzoek tot uitvoering van Opdrachtgever, uit te voeren volgens de overeengekomen tarieven weergegeven in *Bijlage 6 "Prijzenblad"*.

Op dit inspanningsdeel bestaat geen verplichte afname. De respons- en hersteltijden (prioriteiten) zijn hierop wel van toepassing.

## 2.2. Preventief onderhoud

Het preventief onderhoud dient zo efficiënt mogelijk te worden uitgevoerd.

### 2.2.1 Scope preventief onderhoud

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen 1 maand na het ingaan van de Overeenkomst een uitvoeringsplanning op weekniveau voor het uitvoeren van het preventieve onderhoud van de installaties zoals opgenomen in *Bijlage 11 'Assetlijst'*. De uitvoeringsplanning dient ter acceptatie te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Na akkoord van de locaties zal de planning definitief worden vastgesteld.

Als een installatie verouderd is of intensiever gebruikt gaat worden, dient er zo nodig meer preventief onderhoud te worden uitgevoerd. Op deze manier dient niet alleen per installatieonderdeel naar de installaties te worden gekeken, maar naar het functioneren van de installatie als geheel inclusief het energieverbruik. Opdrachtnemer dient dit per geval te onderbouwen richting Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of dit terecht is en in Opdracht wordt gegeven.

De kosten met betrekking tot de controles ten behoeve van het preventief onderhoud vallen onder de verantwoordelijkheid en voor rekening van de Opdrachtnemer. De door Opdrachtnemer uit te voeren controles hebben als doel de installaties juist te laten functioneren. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor de frequentie van de controles.

De kosten met betrekking tot wettelijke keuringen en inspecties ten behoeve van het preventief onderhoud vallen onder de verantwoordelijkheid én voor rekening van Opdrachtnemer. De certificering inclusief de inspectierapportages van de installaties maakt deel uit van het onderhoud. Het begeleiden van keurende instanties, inspecties en onderaannemers (voor zover noodzakelijk) behoort tevens tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever vindt het van groot belang dat alle inspecties en wettelijke keuringen (o.a. benoemd in 2.2.2.1) daadwerkelijk voor 100% worden uitgevoerd. Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer deze inspecties en keuringen inzichtelijk te maken en ze ook daadwerkelijk uit te voeren. Graag ontvangt de Opdrachtgever hiervan een rapport. Mogelijke afkeerpunten dienen uiterlijk binnen vier (4) weken verholpen te zijn.

Opdrachtnemer dient voor een aantal keuringen en wettelijke verplichtingen een prijs op te geven in de twee (2) jaar van de Overeenkomst. Indien tijdens het onderhoud blijkt dat deze keuringen of verplichtingen niet hoeven te worden uitgevoerd gedurende deze periode zal er een verrekening plaats vinden. Ook indien er in twee (2) jaar tijd meer onderhoud dient te worden uitgevoerd dan opgegeven zal er tevens een verrekening plaatsvinden. Verrekening vindt plaats na gespecificeerde opgave Opdrachtnemer en goedkeuring door Opdrachtgever.

Alle kosten voor het verhelpen van geconstateerde gebreken tijdens de controles en het onderhoud zijn volgens de overeengekomen tarieven als weergegeven in *Bijlage 6 'Prijzenblad'*. De herstelwerkzaamheden dienen zoveel mogelijk te worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van de gebouwen en bij mogelijke overlast tijdens schoolvakantieperiodes.

In de prijzen dienen tevens te zijn opgenomen alle kosten benodigd voor het onderhoud en een correcte werking van de installaties c.q. onderdelen alsmede vervangingen van onderdelen van de installaties zoals o.a.:

- a. Bevestigings- en afdichtingmiddelen.
- b. Smeer-, reinigings- en conserveermiddelen.
- c. Keuringsstickers, ed. op alle wettelijk te keuren installaties en de benodigde rapportages.

### *2.2.1 Uitgangspunten conditie*

Basisuitgangspunt voor de conditie van de installaties is dat deze dusdanig onderhouden worden dat goed functioneren en veiligheid geborgd is, de installaties geen ernstige gebreken vertonen en voldoen aan geldende wet- en regelgeving, daarnaast wordt de voortgang van de primaire bedrijfsprocessen niet verstoord door het disfunctioneren van de installaties.

De onderhoudsstatus (conditie, functie, etc.) van alle installaties dient gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal conditie drie (3) te bedragen. Indien de conditiescore (volgens NEN 2767) onder de minimale conditiescore komt, dient dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, te worden verholpen en/of verbeterd, zodat minimaal de gewenste conditiescore wordt behaald (tenzij schriftelijk met de Opdrachtgever anders overeengekomen).

In afwijking van de NEN 2767 mag het bepalen van de conditiescore niet plaatsvinden op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces. Het bepalen van de conditie op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces is een vangnetconstructie, opgenomen in paragraaf 5.3 van de NEN 2767 en mag volgens de NEN 2767 slechts in uiterste gevallen worden toegepast. Door het niet toestaan van deze benaderingswijze wordt voorkomen dat ingrepen worden verricht op basis van een theoretische levensduur, terwijl geen gebreken aande installatie worden geconstateerd. Een onafhankelijke vaststelling van de conditiescore zal dus altijd uitgevoerd worden volgens de NEN 2767, waarbij de vangnetconstructie niet wordt toegepast.

Een verslechtering van de conditie kan dus alleen plaatsvinden op basis van werkelijk geconstateerde gebreken, waardoor wordt voorkomen dat ingrepen worden gedaan op basis van veronderstellingen. Het feit dat veroudering van een installatie kan leiden tot het ontstaan van gebreken staat niet ter discussie. Deze gebreken kunnen vervolgens leiden tot een verslechtering van de conditie. Het preventief vervangen van installaties omdat deze 75% van hun technische levensduur hebben bereikt behoort niet tot de overeenkomst en tot de doelstelling van Opdrachtgever. De doelstelling van Opdrachtgever is om installaties alleen te vervangen als uit geconstateerde gebreken blijkt dat de conditie verslechtert en daardoor vervanging noodzakelijk is. Het is aan Opdrachtnemer om de installaties zo lang mogelijk in de gewenste conditie te houden.

Indien aantoonbaar blijkt dat het niet meer mogelijk is de installatie in de gewenste conditie te houden, dan dient Opdrachtnemer schriftelijk een voorstel te doen aan Opdrachtgever hoe zij dit denken op te lossen. Mogelijke oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: het verlagen van de gewenste conditie, reviseren van onderdelen of het geheel vervangen van de installatie. Opdrachtgever is niet verplicht het voorstel van de Opdrachtnemer te accepteren, maar behoudt zich het recht voor met een andere oplossing te komen.

De opdrachtnemer behoudt zich het recht de conditieprestaties te controleren op basis van een jaarlijkse steekproef van de conditiescore conform de NEN 2767 van een deel van de installaties die onder de overeenkomst vallen. De kosten voor deze steekproef zijn voor Opdrachtgever. De steekproef wordt uitgevoerd door een externe partij, deze partij wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens contractvormingsfase aangewezen. Opdrachtnemer wordt uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de conditiemeting door Opdrachtgever in kennis gesteld en dient volledige medewerking te verlenen door het beschikbaar stellen van informatie en, indien nodig, het verlenen van toegang alsmede begeleiding door een bevoegd monteur voor het openen van installaties en dergelijke.

De kosten voor begeleiding en overige hiervoor door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zijn geheel voor Opdrachtnemer, ook indien Opdrachtgever meerdere controles noodzakelijk acht. Opdrachtnemer wordt vooraf niet in kennis gesteld welke installaties en/of onderdelen beoordeeld worden. Na vaststelling van de resultaten van de conditiemeting ontvangt Opdrachtnemer daarvan bericht van Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat geen van de installaties uit de steekproef een slechtere conditie mag hebben dan de gewenste conditie drie (3).

### *2.2.2 Werkomschrijving preventief onderhoud*

Het verrichten van onderhoud en keuringen aan installaties zoals benoemd in *Bijlage 11 "Assetlijst"* dient tenminste te voldoen aan:

- Onderstaande eisen benoemd in 2.2.2.1- minimale werkzaamheden preventief onderhoud.
- Conform huidige wet- en regelgeving.
- Conform onderhoudsvorschriften fabrikant/leverancier van de installatie.
- Het maken van rapportages, onderhoudskaarten en overige wettelijke documenten (incl. Liftboek) behoren tot de onderhoudswerkzaamheden, alsmede zorgdragen voor de benodigde wettelijke keuringen en certificeringen.
- Het verrichten van inspecties aan de hand van de kwaliteitsnormen en metingen en het bepalen van de daaruit voortkomende preventieve werkzaamheden, zoals reinigen, schoonmaken, uitvoeren van metingen, het verrichten van de noodzakelijk geachte werkzaamheden en het voldoen aan alle wettelijke bepalingen die zijn gesteld aan de installaties.
- Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het correct functioneren van de installatie.
- Het verrichten van onderhoud naar aanleiding van de tijdens de inspecties geconstateerde gebreken en afwijkingen van de gevraagde kwaliteitsnormen, conform paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen, en metingen om de gebreken en afwijkingen te herstellen. Het herstellen kan onder andere gebeuren door middel van reinigen, ontroesten, in-/afstellen en vervangen.
- Het preventief onderhoud omvat tevens de uitvoering van wettelijke controles, periodieke keuringen, inspecties, certificering, (her)certificering door derden en daarmee samenhangende (administratieve) werkzaamheden, de zogenoemde registratieverplichtingen, die voor Opdrachtgever als eigenaar c.q. beheerder van de installaties verplicht én van belang zijn.
- Het testen, meten en afstellen van alle bij de installaties behorende onderdelen.
- Het testen van doormeldingen.
- Het verwijderen van vervuiling welke door regulier gebruik ontstaat en het schoonhouden van werkgebied rondom de installaties.

### 2.2.2.1 Minimale werkzaamheden preventief onderhoud

#### Liftinstallaties

De volgende werkzaamheden dienen *minimaal* uitgevoerd te worden in het kader van preventief onderhoud aan de Liftinstallaties:

#### **Liftinstallaties:**

Onderhoud/inspectie vlg. geldende NEN-numering

Goederenlift - Jaarfrequentie: 2

Personenlift- Jaarfrequentie: 4

Betreft: controleren en waar nodig corrigeren/herstellen van o.a.:

Machinekamer:

- Controleren en reinigen besturingskast en liftmotor.
- Controleren, reinigen en smeren van kopieertoestel, snelheidsbegrenzer, tractieschijf, remconstructie en ventilator.
- Controleren van wormkast/reductor op afdichting, slijtage en lagering.
- Controleren van instelling tijdrelais en thermische beveiliging.
- Controleren van de tornmogelijkheden.

Kooi:

- Beproeven van blokkeer/noodschakelaar/bediening.
- Controleren van telefoontoestel/noodverlichting.
- Beproeven van vollastcontact overbelasting.
- Reinigen, smeren en beproeven van grendelmotor/schaats.
- Reinigen en controleren van fotocel.
- Reinigen, smeren en controleren van ventilator.
- Smeren van vanginrichting.
- Smeren en controleren van kooiluiksluiting.
- Reinigen van koidak.

Schacht:

- Controleren, reinigen en smeren van leidschijf.
- Controleren bevestiging, geleiding en borging van tegenwicht.
- Controleren van leidsloffen, eventueel olie bijvullen.
- Controleren van eindcontacten.
- Controleren van besturingskabels op souplesse en bevestiging.
- Controleren van draagkabels op spanning en bevestiging.
- Controleren van kopieerkabels op spanning en beschadiging.
- Beproeven van stuitingen.
- Controleren van schachtwand en –verlichting.
- Reinigen van put en geleiders.

Schacht-toegangen:

- Controleren en smeren van grendels, beproeven contact.
- Reinigen en controleren van deurcontact.
- Controleren en smeren van schatdeur en beplanting
- Beproeven en smeren van deurdrangers en dictatoren.
- Controleren van signalering, evt. lampjes vervangen.
- Reinigen en controleren van grendelbak.

Aanvullende handelingen voor hydraulische liften:

- Reinigen van filters; oliereservoir controleren en bijvullen.
- Controleren van slangverbindingen.
- Controleren van oliepomp op geluid.
- Controleren van keerringen van de plunjers op lekkage.
- Controleren van stuurblok op lekkage.
- Controleren van instellingen.

Algemeen:

- Vermelden van de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten in het logboek.
- Controleren van de sturingen o.a. brandmeld, toegangscontrole.
- Controleren inspectie besturing koodak.

**Trapliften:**

Onderhoud/inspectie vlg. geldende NEN-normering

Jaarfrequentie: 1

Raadpleeg ook de voorschriften van de leverancier.

- Controleren, reinigen en smeren van de liftgeleidingen.
- Controleren van de motor en de overige transportcomponenten.
- Controleren van het hefplateau c.q. de stoel.
- Controleren van de remmen en de vergrendelingen.
- Controleren van de elektrische aansluitingen en het functioneren van de elektrische componenten.
- Vermelden van de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten in het logboek.

**Liftkeuringen:**

Onderhoud/inspectie vlg. geldende NEN-normering

Jaarfrequentie: 1,5

- Rapportage en certificaat opstellen en delen met eigenaar en onderhoudspartij;
- Keuring van de liftinstallaties Liftinstallaties, heftafels, schaarliften;
- Het assisteren van de keuringsinstantie tijdens uitvoering van de continueringinspectie;
- Controleren van de bevestigingen van slagboom en slagboomkast;
- Opmaken van een inspectierapport met vermelding van de geconstateerde bevindingen in het logboek;
- Vermelden bezoekgegevens in logboek en/of servicekaart.

**Logboek (liftboek):**

Als blijkt dat in het eerste contractjaar bij de installaties de noodzakelijke documenten en het logboek niet aanwezig zijn en niet kunnen worden achterhaald, dan zal de Opdrachtnemer dit bij de eerste onderhoudsbeurt verzorgen. De vergoeding vindt plaats op basis van nacalculatie.

### 2.3. Correctief onderhoud

Correctief onderhoud of storingsonderhoud omvat het uitvoeren van reparaties en/of het vervangen van onderdelen om de functie van de installaties te herstellen, de gewenste kwaliteit te kunnen garanderen en/of de installatie te laten voldoen aan geldende richtlijnen en prestaties.

#### 2.3.1. Melden van storingen

Opdrachtnemer heeft ten behoeve van de storingsopvolging van Opdrachtgever een servicemeldpunt dat 24 uur per dag 7 dagen per week bezet en bereikbaar is. Dit servicemeldpunt bestaat uit voldoende opgeleid personeel om de medewerkers van Opdrachtgever te woord te staan en een goede eerste analyse van de storingsmelding uit te voeren.

Storingsmeldingen kunnen telefonisch of vanuit het FMIS-systeem van Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtgever maakt gebruik van het FMIS-systeem TOPdesk. Opdrachtnemer dient meldingen met betrekking tot storingsafhandeling en deregistratie van storingen rechtstreeks te registreren en terug te koppelen in TOPdesk.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al deze type meldingen, vanuit het daarvoor ingerichte FMIS-systeem kunnen worden aangenomen. De opdrachtgever verzorgt de basis web-applicatie en geeft een beknopte instructie van Topdesk. Evt. Topdesk integreren in eigen systeem zijn voor rekening van opdrachtnemer.

##### 2.3.1.1. Storingsafkoop

Binnen de Overeenkomst is een storingsafkoop van toepassing. De storingsafkoop bedraagt € 250,- inclusief btw per geval. Hierin dienen zowel manuren, materieel, materiaal, voorrijkosten en onderaannemers opgenomen te zijn.

Storingen die zijn ontstaan door oneigenlijk gebruik of molest vallen buiten de storingsafkoop.

##### 2.3.1.2. Herhaalstoringen

Indien binnen zes (6) weken na het oplossen van een storing aan een installatie een storing terugkeert door dezelfde oorzaak dan worden deze kosten niet vergoed. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer in staat is het correctief onderhoud op dusdanig professionele wijze uit te voeren dat reparaties een blijvend effect hebben en terugkeer binnen zes (6) weken niet voor komt. Indien de storing is ontstaan door molest is dit niet van toepassing.

#### 2.3.2. Respons- en hersteltijden

Binnen de Overeenkomst zijn respons- en hersteltijden reeds vastgesteld.

- *Responstijd:* Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het (ter plaatse) aanvangen van het verhelpen van een storing door een ter zake deskundig en van de juiste gereedschappen en materialen voorziene storings- c.q. onderhoudsmonteur.
- *Hersteltijd:* Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het (Functioneel) afhandelen/oplossen van de storing door Opdrachtnemer, inclusief het afmelden van de storing via TopDesk.

Na ontvangst van een storingsmelding dient Opdrachtnemer, binnen de vastgestelde responstijd, een vakkundig persoon op de locatie aanwezig te hebben teneinde een aanvang te nemen met het lokaliseren en opheffen van de storing. In dit kader wordt onder 'vakkundig' verstaan dat betreffende functionaris voldoende vaktechnisch is opgeleid, indien van toepassing gecertificeerd, en voldoende geëquipeerd is om storingen te kunnen verhelpen.

Hiernaast stelt Opdrachtgever als voorwaarde dat genoemde functionaris de betreffende technische discipline beheerst. Met andere woorden het inschakelen van een allround technicus of een handyman ten behoeve van het verhelpen van storingen aan installaties wordt in dit kader als niet toereikend beschouwd en zal ook nietvoor verrekening in aanmerking kunnen komen of kunnen gelden als nakomen van de te behalen responstijd.

Vervolgens dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat binnen de vastgestelde hersteltijd de storing wordt opgeheven en de installatie weer naar behoren functioneert. Indien volledig herstel niet mogelijk is neemt de functionaris van Opdrachtnemer een tijdelijke maatregel om de storing te verhelpen en wordt direct de volgende werkdag een aanvang gemaakt met volledig herstel.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor procesopvolging conform de grenswaarden zoals opgenomen in tabel 2.

Prioriteit	Type	Responstijd	Hersteltijd	Omschrijving
Prioriteit 1	Kritisch/ urgent/ risicovol	Binnen max. 4 uren aanvang storingsafhandeling op locatie	Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) evt. vervolg-reparaties uitvoeren	<p>Zeer urgent, opsluiting van personen, mogelijke stagnatie van de bedrijfsvoering, gevaarlijke en/of risicovolle situaties, ed. Gevaar voor mens, dier en milieu.</p> <p>Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wacht is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk.</p> <p>Kritisch: door het probleem kan een essentieel bedrijfsproces geen doorgang vinden, er is geen alternatieve en/of tijdelijke oplossing beschikbaar.</p>
Prioriteit 2	Kritisch/ minder urgent/ verhoogd risico	Binnen max. 8 uur aanvang storingsafhandeling op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Binnen max. 5 werkdagen afhandeling van de storing.	<p>Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wacht is een vervolgactie noodzakelijk.</p> <p>Probleem: het probleem verstoort, vertraagt of bedreigt het bedrijfsproces of brengt risico's mee voor de organisatie (bv niet werken van ontruimings- of brandinstallatie).</p>
Prioriteit 3	Niet kritisch/ weinig urgent	Binnen max. 24 werkuren aanvang storingsafhandeling op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Binnen max. 10 werkdagen afhandeling van de storing	<p>Geen direct gevaar of risico, maar veel overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of met beperkte reservecapaciteit.</p> <p>Klacht: het probleem verstoort het bedrijfsproces niet, maar veroorzaakt klachten.</p>

Prioriteit 4	Niet kritisch/ niet urgent	Binnen 1 werkweek (5 werkdagen) aanvang van storingsafhandeling op locatie- tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Afhandeling van de aard van de storing dient herstel binnen redelijk termijn te geschieden.	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reservecapaciteit. Vraag: de storing verstoort het bedrijfsproces niet. Het betreft een vraag of een verzoek omverbetering.
--------------	----------------------------	---	---	--

Tabel 2: prioriteitenmatrix

### Toepassing prioriteiten

Bij het melden van storingen wordt de prioriteit door Opdrachtgever aangegeven. Indien dit niet wordt aangegeven is de standaard respons- en hersteltijd prioriteit "3". De door Opdrachtgever vastgestelde prioriteit is bepalend.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in overleg met Opdrachtnemer de vastgestelde respons- en hersteltijden te wijzigen.

### 2.3.3. Procesbeschrijving storingsopvolging en -afhandeling

Onderstaande procesbeschrijving geeft weer op welke wijze storingsopvolging en -afhandeling dient te worden gedaan.

#### 2.3.3.1. Storingsmeldingen

Storingen kunnen worden waargenomen en/of gemeld worden:

- Via TOPdesk.
- Telefonisch in het geval van een nood/spoedgeval (bv opsluiting).
- Eventuele geautoriseerde contactpersonen, Beveiligingsbedrijf, Politie, Brandweer. (De lijst met eventuele geautoriseerde contactpersonen wordt verstrekt na Opdracht)

Bij de gereedmelding dient een digitale werkbond en eventueel materiaalbond bijgevoegd te worden. Tevens dienen deze maandelijks te worden aangeleverd voor het operationeel overleg conform paragraaf 2.11 van dit Programma van Eisen.

Als meldtijd van een storing aan Opdrachtnemer geldt:

- Het tijdstip van doormelding TOPdesk.
- Het tijdstip van telefonisch melden (in geval van nood/spoedgeval).

#### 2.3.3.2. Uitvoering van storing met prioriteit 1

In geval van prioriteit 1 storing (kritisch/ urgent/risicovol):

- Reageert Opdrachtnemer binnen vijftien (15) minuten na melding door contact op te nemen met de melder zoals doorgegeven bij de melding (in het geval dat er door de opdrachtgever de storing niet telefonisch is doorgegeven)
- Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vier (4) uur, nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen zestien (16) uur na de melding verholpen of zijn er "tijdelijke" voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt via TOPdesk gecommuniceerd.
- In het geval van prioriteit 1 kan het noodzakelijk zijn om noodmaatregelen te nemen indien een reguliere reparatie niet direct mogelijk blijkt. Het is dan aan Opdrachtnemer om de situatie ter plaatse te beoordelen en dit direct voor te leggen aan Opdrachtgever. Gevaarlijke situaties direct te verhelpen en alle vervolgschade direct te voorkomen.

#### *2.3.3.3. Uitvoering van storing met prioriteit 2*

In geval van prioriteit 2 storing (kritisch/ niet urgent/verhoogd risico):

- Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) uur na melding door contact op te nemen met de melder zoals doorgegeven bij de melding.
- Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen acht (8) uur nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen vijf (5) werkdagen na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt via TOPdesk gecommuniceerd.
- Het tijdstip voor het verrichten van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever vastgesteld.

#### *2.3.3.4. Uitvoering van storing met prioriteit 3*

In geval van prioriteit 3 storing (niet urgent/ kritisch):

- Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) uur na melding door contact op te nemen met de melder zoals doorgegeven bij de melding.
- Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie.
- Is de storing binnen tien (10) werkdagen na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt via TOPdesk gecommuniceerd.
- Het tijdstip voor het verrichten van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever vastgesteld.

#### *2.3.3.5. Uitvoering van storing met prioriteit 4*

In geval van prioriteit 4 storing (niet kritisch/ niet urgent):

- Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag (8 uur) na melding door contact op te nemen met de melder zoals doorgegeven bij de melding.
- Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen één (1) werkweek nadat de melding van de storing is ontvangen aan met de herstelwerkzaamheden op locatie (dat kan eventueel in combinatie met andere werkzaamheden).
- Het tijdstip voor het verrichten van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever vastgesteld. Afhandeling van de aard van de storing dient herstel binnen redelijk termijn te geschieden. De voortgang c.q. status van de storing wordt via TOPdesk gecommuniceerd.

De doelstelling voor prioriteit 4 is werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren en de kosten voor de Opdrachtnemer te reduceren. In overleg met Opdrachtgever kan worden afgeweken van de maximale respons- en hersteltijd indien hier een geldige reden voor is.

Het oplossen van de storingen en alle bijbehorende herstelwerkzaamheden, worden uitgevoerd door de onderhoudsmonteur(s). De toe te passen materialen tijdens het verhelpen van de storing moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal.

#### *2.3.4. Gereed melding storing*

Na de uitvoering van storingen dient door opdrachtnemer een (digitale-) werkbond gemaakt te worden. Op de werkbond dient een omschrijving te komen van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief gebruikte materialen c.q. materieel, werk derden en de arbeidstijden.

Een storing met prioriteit 1 moet altijd direct telefonisch door Opdrachtnemer gereed gemeld worden aan de melder. Tevens dient deze melding direct via Topdesk afgemeld te worden.

Een storing met prioriteit 2, 3 of 4 mag alleen via Topdesk afgemeld te worden.

De afmelding van de storing is leidend in het bepalen of de afgesproken hersteltijd conform tabel 2 is behaald.

### *2.3.5. Afwikkeling storingsafhandeling*

Opdrachtnemer zal de storingsafhandelingen bijhouden en bewaken.

Per kwartaal dient door Opdrachtnemer een storingsoverzicht aangeleverd te worden met de uitgevoerde werkzaamheden. Hierin wordt onder meer vastgelegd aan welk gebouw zich de storing voordeed, NL-SFB hoofdcodering van de betreffende installatie, welke storing het betrof, op welk tijdstip, welke maatregelen zijn getroffen en wanneer destoring is verholpen en door wie de storing is gemeld. Tevens wordt het volgnummer, meldingsnummer (Topdesk), de prioriteit, de locatie en het kostenplaatsnummer op het overzicht vermeld.

Indien de kosten ten laste komen van Opdrachtgever, dus storingen die buiten de storingsafkoop vallen c.q. storingen die betrekking hebben op onderdelen die behoren tot de inspanningsverplichting van de overeenkomst met Opdrachtgever, moeten tevens de materiaal- en materieelkosten, geldende tarieven en arbeidstijden vermeld worden, alsmede een heldere omschrijving waarom het een 'aantoonbaar niet verwijtbare' storing betreft zodat een objectieve controle door Opdrachtgever mogelijk is. Voorts dient een ondertekende (digitale-) werkbond te worden bijgevoegd, waarop tenminste het volgende op staat vermeld: naam medewerker, aanvang- einde werktijd, gewerkte uren, gebruikte materialen, materieel, inzet onderaannemer, omschrijving werkzaamheden.

Na goedkeuring van dit overzicht door Opdrachtgever mogen de werkzaamheden worden gefactureerd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen het format voor het storingsoverzicht hiervoor samen overeen te komen.

Tevens dient Opdrachtnemer per kwartaal een analyse van de opgetreden storingen uit te voeren op basis waarvan verbetervoorstellen gedaan kunnen worden. Doelstelling is door goede storingsanalyse het aantal storingen te reduceren.

## **2.4. Projectmatig onderhoud**

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om op projectbasis kleinschalige- en grootschalige installatietechnische werkzaamheden te verrichten.

Opdrachtgever zal voor werkzaamheden met een maximaal bedrag van € 25.000, - inclusief BTW een offerte opvragen bij Opdrachtnemer voor de installatietechnische werkzaamheden.

Opdrachtgever behoudt zich wel het recht voor om meerdere offertes op te vragen om deze te toetsen op marktconformiteit. Indien geen sprake is van een marktconforme aanbieding staat het Opdrachtgevervrij deze vervangingen door een ander te laten uitvoeren. Opdrachtnemer heeft hierbij geen recht op compensatie of schadevergoeding.

Opdrachtgever heeft het recht om planmatig onderhoud, ten behoeve van het op peil houden en/of brengen van de gewenste conditie, van de installatie uit te stellen om bijvoorbeeld budgettaire redenen. In dergelijke gevallen worden zo nodig in goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de prestatie-eisen op dit punt gewijzigd.

Indien een installatie dient te worden vervangen, omvatten de werkzaamheden alles wat nodig is om de installatie op de juiste wijze aan te sluiten, in te regelen, te controleren op een juiste werking en de inbedrijfstelling van de installatie en aangesloten installatie delen of installaties. Eventuele keuringen of certificeringen dienen mee te worden genomen.

Indien installaties c.q. onderdelen vervangen c.q. uitgeschakeld dienen te worden, waardoor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever gehinderd wordt, dient Opdrachtnemer schriftelijke goedkeuring Opdrachtgever te hebben verkregen.

Het vervangen van installaties en/of onderdelen, volgens het uit te voeren onderhoud, waarvan de gebudgetteerde kosten per installatie minder of gelijk aan de storingsafkoop zijn, dienen in het onderhoud als omschreven inbegrepen te zijn.

Indien installaties tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden vervangen dient de conditiescore volgens NEN2767 naar conditie 1 te worden gebracht.

## **2.5. MJOP-advies**

Opdrachtnemer prognosticeert de verwachte vervangingen op basis van de gemeten conditie en rapporteert aan Opdrachtgever middels het MJOP-advies.

Opdrachtgever vraagt niet om een jaarlijks volledige conditiemeting van alle installaties.

Opdrachtgever gaat er enerzijds vanuit dat de monteurs van Opdrachtnemer, die het preventief onderhoud uitvoeren, een dusdanige professionaliteit hebben dat zij in staat zijn voldoende informatie aan te leveren om het MJOP te actualiseren. Anderzijds wordt van Opdrachtnemer verwacht dat op basis van een jaarlijkse storingsanalyse het MJOP geactualiseerd wordt.

Het MJOP-advies omvat alle installaties conform de scope van de Opdracht. Deze wordt jaarlijks uitgevoerd c.q. geactualiseerd en wordt uiterlijk op 1 augustus van het voorliggende jaar aan Opdrachtgever verstrekt. Het MJOP-advies dient een doorkijk te geven voor de eerstkomende drie (3) jaar.

Het verstrekte MJOP wordt door Opdrachtgever getoetst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen door te voeren indien de bedrijfsvoering dit vereist. Het MJOP-advies dient te worden aangeleverd in een door Opdrachtgever verstrekt format. Dit zal tijdens de implementatie gezamenlijk worden afgestemd.

## 2.6. Prestaties

Opdrachtgever zal de prestaties van de Opdrachtnemer periodiek evalueren. Doel van de prestatie-evaluatie is om vast te stellen of de Opdrachtnemer aan de gestelde prestaties in de Overeenkomst heeft voldaan.

De KPI's en KSF's worden in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld alvorens de contractovereenkomst wordt opgemaakt.

Deze waarden zijn allemaal meetbaar deels aan de hand van rapportages die Opdrachtnemer heeft verzameld en in opdracht van Opdrachtgever kan tonen. Tevens zal een externe partij, welke ingeschakeld zal worden door Opdrachtgever, een steekproef uitvoeren om de geleverde kwaliteit te beoordelen. De controle/audit zal samen met de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De opdrachtnemer zal tijdens de controle/audit aanwezig zijn en input leveren waar gevraagd.

## 2.7. Conditie

Alle installaties dienen minimaal in conditie 3 te verkeren. Na aanvang van de Opdracht inspecteert Opdrachtnemer binnen drie (3) maanden de installaties van alle in de in *Bijlage 11 'Assetlijst'* omschreven onderdelen.

Bij Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de huidige staat van de installaties. Indien Opdrachtnemer concludeert dat een installatie niet voldoet aan de minimale conditie 3 zal Opdrachtnemer binnen de termijn van drie (3) maanden na aanvang Opdracht hiervan een onderbouwing aanleveren bij Opdrachtgever, vergezeld van een offerte met open begroting voor het verbeteren van debetreffende installatie tot de minimale conditie 3.

Bij evt. discussie over conditieniveaus wordt in gezamenlijk overleg een onafhankelijke keuringspartij aangewezen die uitsluitsel zal geven. Kosten van deze extra keuring komen ten laste van partij die in ongelijkheid wordt gesteld.

Vanaf dit moment verplicht Opdrachtnemer zich de liftinstallaties op de minimale conditie 3 te houden.

De storingsafkoop geldt per direct voor alle installaties met conditie 3.

Tijdens de preventieve onderhoudswerkzaamheden zal de monteur van Opdrachtnemer steeds de huidige conditie van de installatie vaststellen en vermelden in de onderhoudsrapportage.

Opdrachtnemer garandeert dat na het einde van de looptijd van de Overeenkomst alle installaties behorende tot de Opdracht minimaal in conditie 3 verkeren. Indien nabij het einde van de Overeenkomst blijkt dat bepaalde installaties niet voldoen aan conditie 3 of hoger, zal Opdrachtnemer kosteloos de betreffende installaties op de minimaal gewenste conditie 3 brengen.

## 2.8. Coördinatie

De coördinatie, communicatie, het opstellen van diverse rapportages en monitoren van klachten met betrekking tot de installaties behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Ook de coördinatie inclusief begeleiding van de onafhankelijke keuringsinstanties voor keuringen en inspecties behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Indien installaties en/of onderdelen vervangen en/of uitgeschakeld dienen te worden, waardoor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever gehinderd wordt, dient Opdrachtnemer schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever te hebben verkregen.

Dit om een juiste afstemming te bereiken met de gebruikers van het betreffende gebouw.

Het direct melden van situaties die 'per direct' acties vereisen (veiligheid, onevenredig hoge gevolgschade, kosten voor Opdrachtgever e.d.) behoort tot de taken van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient, waar nodig, samen te werken met diverse overige partijen die verantwoordelijk zijn voor diverse andere werkzaamheden. Opdrachtnemer zal zich volledig inspannen om, in voorkomende gevallen, productief samen te werken met diverse opdrachtnemers die verantwoordelijk zijn voor diverse andere werkzaamheden, zoals de aannemers die het bouwkundig onderhoud of onderhoud van andere installaties in opdracht hebben.

## **2.9. Documentatie**

Na ondertekening van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer toegang tot alle voor handen zijnde analoge en digitale informatie en documentatie, welke tekeningen, technische eisen, operationele eisen, logboeken, certificaten en alle overige documentatie bevat voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Het kan betekenen dat er bepaalde documenten zoals tekeningen e.d. niet voor handen zijn.

Opdrachtnemer zal, in de eerste zes (6) maanden na contractaanvang, de logboeken en alle overige noodzakelijke documentatie controleren. Indien Opdrachtnemer concludeert dat bepaalde documenten niet (deugdelijk) aanwezig zijn, zal Opdrachtgever in samenwerking met Opdrachtnemer een PvA maken om te komen tot de wettelijk minimum van noodzakelijke documenten. Vanaf dit moment verplicht Opdrachtnemer zich de documenten ter plaatse van de te onderhouden installaties doorlopend actueel te houden.

Alle voor handen zijnde documentatie inclusief de logboeken dienen steeds voorzien te zijn van de meest recente informatie en te allen tijde digitaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. De documentatie moet voor Opdrachtgever 24/7 digitaal vrij toegankelijk zijn in een beveiligde, niet openbaar toegankelijke omgeving. De informatie blijft ten aller tijden eigendom van de opdrachtgever en dient jaarlijks overgedragen te worden aan de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle van toepassing zijnde documenten na elke verandering van het systeem binnen deze Overeenkomst en dient deze actualisatie aan Opdrachtgever voor te leggen voor acceptatie en goedkeuring.

Binnen maximaal één (1) maand na oplevering van vervangingswerkzaamheden en/of wijzigingen aan installaties zorgt Opdrachtnemer dat de aanwezige gegevensbestanden bij Opdrachtgever bijgewerkt zijn. Opdrachtnemer zal jaarlijks aan het einde van het contractjaar alle voor handen zijnde documenten digitaal verstrekken aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is bij beëindiging van de Overeenkomst verplicht alle met deze Overeenkomst verband houdende documentatie minimaal drie (3) maanden voor beëindiging van de Overeenkomst aan Opdrachtgever over te dragen.

## **2.10. Revisiebeheer**

De revisiebescheiden (tekeningen, schema's, onderhoud- en bedieningsvoorschriften) dienen door Opdrachtnemer actueel te worden gehouden bij aanpassingen/veranderingen aan de installaties, e.e.a. volgens *Bijlage 9 'Tekeningenprotocol'*. Bij het vervangen van een installatie(deel) dient de wijziging op tekening te zijn opgenomen in prijsstelling. Deze revisiegegevens dienen maximaal één (1) maand na oplevering van de werkzaamheden te worden aangeleverd.

## 2.11. Identificatiecodering installaties

Ten behoeve van het onderhoud dienen de installaties te worden voorzien van Identificatieplaatjes met codering. Deze codering zorgt voor het overzichtelijk houden van de diverse installaties in de gebouwen, en vergemakkelijkt de hierbij bijbehorende administratie. Tevens zijn storingen sneller en beter op te sporen zodat de continuïteit zoveel mogelijk blijft behouden.

Tot de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden behoort tevens het coderen en identificeren van alle tot de Overeenkomst behorende installaties middels het aanbrengen van (nieuwe) identificatieplaatjes. Het coderen van installaties geldt niet voor componenten. Bij het aanbrengen van de identificatieplaatjes dient Opdrachtnemer tevens eventueel aanwezige 'oude' stickers (zoals oude identificatiegegevens, onderhoudsgegevens, certificatiemerk e.d.) te verwijderen. De codering van installaties dient door Opdrachtnemer te worden verwerkt in *Bijlage 11 'Assetlijst'*. Iedere regel bevat een installatie en bij iedere regel hoort een code met een identificatieplaatje.

De identificatieplaatjes dienen, alvorens het aanbrengen, ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.

### **3. Algemene bepalingen**

#### **3.1. Aansturing onderhoud**

De aansturing voor het onderhoud van de gebouwen ligt bij afdeling Huisvesting & Facilities, van Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft belang bij een goed beheer van het vastgoed, waarin het onderhoud een belangrijke rol speelt.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat binnen het contract afzonderlijk gecommuniceerd wordt met diverse partijen over operationele zaken. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient Opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtnemer.

#### **3.2. Openingstijden gebouwen**

De onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de Opdrachtnemer tijdens openingsuren (ma t/m vr 08.00-17.00 uur) uitgevoerd (en vooraf telefonisch afgestemd met de locaties), behalve wanneer sprake is van mogelijke overlast tijdens les- en tentamenuren. In dat geval dienen onderhoudswerkzaamheden buiten deze uren gepland te worden. Opdrachtnemer stemt daartoe zijn werkzaamheden af op het les- en toetsrooster van Opdrachtgever.

Grote onderhoudswerkzaamheden dienen bij voorkeur in onderwijsluwe periodes plaats te vinden, zoals in de schoolvakanties.

#### **3.3. Toegang**

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde, voor het betreden van het gebouw, te melden bij de conciërge/facilitair medewerker en indien niet aanwezig bij de facilitair medewerker of de receptie.

Zaken die die door Opdrachtgever in bruikleen gegeven worden (sleutels, magneetkaart, e.d.) dienen bij het verlaten van het gebouw te worden ingeleverd bij de centrale balie. Bij niet correct handelen door Opdrachtnemer zullen de kosten van de consequenties van dit handelen op Opdrachtnemer worden verhaald.

Medewerker van Opdrachtnemer dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gekleed te zijn in bedrijfskleding, welke is voorzien van een bedrijfslogo.

#### **3.4. Huis- en gedragsregels**

Op de Overeenkomst is *Bijlage 10 'Huisregels Yuverta'* van Opdrachtgever van toepassing. Deze huisregels zijn opgesteld om het werk- en leefklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

Bij de voorbereidingen van het werk op de locatie en de uitvoering van de werkzaamheden dient er rekening mee gehouden te worden dat deze worden uitgevoerd in een schoolomgeving waar sprake is van minderjarigen en leken. Bouwplaats en de locatie van de werkzaamheden dienen afgeschermd te zijn en niet toegankelijk voor derden anders dan de Opdrachtnemer. Tijdens de werkzaamheden dient overlast voor de locatie tot een minimum te worden gereduceerd.

### **3.5. Wet- en regelgeving en veiligheid**

De in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening voldoet, zover onderstaande items van toepassing kunnen zijn op onderhavige dienstverlening, aan:

- Inschrijver voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving
- Voor zover in de Selectieleidraad en de Inschrijvingsleidraad niet anders is vermeld, zijn van toepassing, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken e.d.
- Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR- en NTR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Tenzij anders vermeld, zijn van kracht de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de orde en veiligheid op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarnaast wordt ervan uitgegaan dat:

- Inschrijver voldoet aan kwaliteitsborging van werkprocessen (bijvoorbeeld ISO 9001, BRL 6000, of gelijkwaardig).
- Inschrijver beschikt over VCA-certificaat. Monteurs beschikken over geldig VCA-certificaat bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Uitgangspunt is dat er geen veiligheidsincidenten voordoen tijdens de werkzaamheden aan de installaties. Mocht dit onverhoopt wel het geval zijn dient hier direct melding van gemaakt te worden en vastgelegd te worden in vereiste rapportages (zie 3.11.2).

Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van werkzaamheden op locatie waar nodig aan de aanwijzingen en orders van Opdrachtgever gevolg te geven.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij beschikt over alle publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, die voor de voorbereiding en de uitvoering van het werk zijn vereist.

### **3.6. Uitnemen en inleggen systeemplafonds**

Voor die onderdelen die zich boven een systeemplafond bevinden dient Opdrachtnemer rekening te houden met het uitnemen en inleggen van systeemplafonds, nodig om het desbetreffende onderdeel te onderhouden. Opdrachtnemer dient daarbij zorg te dragen voor:

- Het per plafond ingreep fotografisch vastleggen van de betreffende plafonds die reeds vóór de ingreep beschadigd of vies zijn. Hiervan dient tevens een melding te worden gemaakt bij de afdeling Huisvesting & Facilites.
- Het dragen van daartoe bestemde handschoenen.
- Het beperken van overlast bij uitnemen en inleggen van plafonds.
- Het tijdelijk beschermd opslaan van de uitgenomen plafondplaten.

Indien plafondplaten door de Opdrachtnemer beschadigd worden zal deze de beschadigde platen kosteloos vervangen.

Indien boven plafondplaten dient te worden gewerkt welke gekoppeld zijn aan de brandmeldinstallatie, moeten veiligheidsmaatregelen worden getroffen. Hiervoor dient contact op te worden genomen met de Coordinator huisvesting van de betreffende regio van de Opdrachtgever.

### **3.7. Offertes**

#### *3.7.1. Aanbieden van offertes*

Aanbiedingen tot € 1.000, - inclusief btw mogen in de vorm van een raming aangeboden te worden, waarbij de catalogusprijzen wel worden gespecificeerd.

Aanbiedingen vanaf € 1.000, - inclusief btw moeten op basis van een offerte onderbouwd met open begroting aangeboden worden. Een offerte met open begroting bestaat minimaal uit een specificatie van de werkzaamheden, kostenopgave van de verschillende materialen, benodigde uren per onderdeel, loonkosten per onderdeel, een eventuele open begroting met adresgegevens van de onderaannemer etc. Bij vervangingen dient het identificatienummer van de te vervangen onderdelen te worden vermeld. Opgenomen bedragen in de offertes zijn volgens de overeengekomen tarieven conform *Bijlage 6 'Prijzenblad'*.

Aanbiedingen dienen prijsvast te zijn tot einde werk.

Materialen dienen aangeboden te worden tegen de netto catalogusprijs (bruto catalogusprijzen minus de voor Opdrachtnemer geldende kortingen). Over deze netto catalogusprijs mag Opdrachtnemer een vaste toeslag rekenen die dient te worden opgegeven in *Bijlage 6 'Prijzenblad'*.

Na het door Opdrachtgever aanleveren van een offerteaanvraag/kostenraming dienen de offertes afhankelijk van de complexiteit binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Eenvoudige offertes (1 op 1 vervanging, 1 discipline, ed.) binnen 10 werkdagen. Complexe offertes (van ontwerp tot definitief voorstel incl. engineering) binnen 20 werkdagen of in overleg met de Opdrachtgever.

Offerteaanvragen worden geformuleerd met als doel tot een optimaal resultaat (prijs-kwaliteit) te komen. De offerte zal altijd vergezeld zijn van een gespecificeerde open begroting. De offerte is gespecificeerd en allesomvattend en dient alle kosten zoals engineering, transport, tekenwerk, revisiebescheiden, inspecties, vergunningen, softwareoverdracht, werkzaamheden buiten normale werktijden ivm overlast en dergelijk te bevatten.

#### *3.7.2. Marktconformiteit*

Alle prijzen dienen marktconform te zijn. Bij twijfel dient Opdrachtnemer aan te tonen dat deze prijzen marktconform zijn.

Opdrachtgever is gerechtigd de offertes van Opdrachtnemer te allen tijde te toetsen op marktconformiteit, op zowel prijs als kwaliteit.

### **3.8. Oplevering**

Van alle installaties die worden vervangen of nieuw geplaatst dient een Procesverbaal van Oplevering te worden opgemaakt. Deze dient te worden ondertekend door Opdrachtnemer en door de TL-AFO van Opdrachtgever of een daartoe aangewezen persoon.

De nieuwe installaties, dan wel vervangen componenten dienen binnen 1 maand fysiek te worden opgeleverd. Tijdens de oplevering dienen alle benodigde bescheiden aanwezig te zijn, revisietekenwerk, groepenverklaringen, stuks/assetlijst, keuringsrapporten, logboeken, software, codes, handleidingen en gebruik- en bedieningsvoorschriften, ed. Voorts dienen indien noodzakelijk de betrokkenen op locatie (veelal de conciërge/facilitair medewerker) een instructie te ontvangen.

#### *3.8.1 Oplevering bij einde contract*

Drie (3) maanden voor afloop van dit contract dienen kosteloos de volgende bijgewerkte gegevens aan de

Opdrachtgever aangeleverd te worden:

- complete assetlijsten
- bijbehorende loopprijzen
- overzicht van laatste keuringtype en -data
- revisiegegevens zoals tekenwerk, bedieningsvoorschriften, certificaten e.d.
- inlog/codes van installaties
- keuring en onderhoudsrapportages

### **3.9. Mutaties**

Mutaties van installatie(onderdelen) dienen te worden vastgelegd op de assetlijst. Ook mutaties die door derden in opdracht van Opdrachtgever zijn uitgevoerd dienen door Opdrachtnemer worden vastgelegd.

### **3.10. Life Cycle Costing**

Life Cycle Costing is een methode om de kosten van een gebouw(deel) over haar gehele levenscyclus vast te stellen en te optimaliseren door middel van het vergelijken van alternatieven die financieel zijn onderbouwd, met als doel het bieden van geoptimaliseerde huisvestingsoplossingen passend bij de organisatiedoelstellingen van Opdrachtgever in tijd, kosten en duurzaamheid.

Met het oog op Life Cycle Costing dient Opdrachtnemer bij vervangingen, in overleg met Opdrachtgever, reële en haalbare alternatieven aan te dragen, om de totale onderhouds- en energiekosten van de betreffende installaties gedurende de minimale exploitatieperiode te verlagen en om de duurzaamheid van de installaties en het gebouw als geheel te vergroten.

### **3.11. Rapportage en communicatie**

Opdrachtnemer dient (periodiek) rapportages af te geven, zoals hierna omschreven. De door Opdrachtgever gewenste rapportages dienen digitaal, in een met de Opdrachtgever overeengekomen format, te worden aangeleverd.

#### *3.11.1. Overzicht wettelijke keuringen*

Opdrachtnemer dient een overzicht met alle verplicht wettelijke inspecties en keuringen bij te houden.

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat alle bevindingen tijdens keuringen goed gedocumenteerd en opgeborgen worden. Hiermee wil Opdrachtgever voorkomen dat gebreken blijven liggen en niet worden opgelost. De onderhoudsrapporten dienen binnen twee (2) weken na uitvoeringsdatum te worden aangeleverd mits dit door een geldige reden niet mogelijk is.

#### *3.11.2. Periodieke rapportage onderhoud*

Voor sturing van het onderhoudsmanagementinformatiesysteem verlangt Opdrachtgever periodieke rapportages over technische en financiële aspecten die van invloed zijn op het onderhoud aan gebouwen.

De historische en actuele informatie dient input te vormen voor te nemen maatregelen en beslissingen. Opdrachtnemer zal maandelijks, per kwartaal en jaarlijks aan Opdrachtgever de benodigde rapportages verstrekken.

In tabel 3 zijn de verschillende niveaus, frequenties en de aan te leveren rapportages weergegeven.

Opdrachtnemer dient managementrapportages aan te leveren conform afspraak. De managementrapportages dienen uiterlijk één (1) week voor het geplande overleg aangeleverd te worden.

Opdrachtnemer dient gespreksverslagen aan te leveren conform afspraak. De gespreksverslagen dienen uiterlijk één (1) week na het overleg aangeleverd te worden.

Niveau	Frequentie*	Rapportages*
<b>Operationeel (uitvoering)</b>	Per kwartaal	Rapportage met de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Storingen:</b> een storingsoverzicht, met respons- en hersteltijden onderverdeeld in projecten, storingen en molest. In dit overzicht dienen tevens de betreffende manuren inclusief bedragen vermeld te staan, de totale kosten per storing en of deze voor rekening van Opdrachtgever is of onder de storingsafkoop valt. Als bijlage dienen alle werkbonnen en materiaalbonnen over de betreffende periode te zijn bijgevoegd.</li> <li>• <b>Onderhoud:</b> een overzicht van uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden (op basis van de jaarplanning) en de nog uit te voeren werkzaamheden.</li> <li>• <b>Keuring en inspecties:</b> de bevindingen naar aanleiding van keuringen en inspecties.</li> <li>• <b>Offerteoverzicht:</b> opgesplitst in uitgebrachte offertes, afgewezen offertes en opdrachten in uitvoering.</li> <li>• <b>Klachtenregistratie:</b> vermelding van evt. ontvangen klachten</li> <li>• <b>Incidentenregistratie:</b> vermelding van evt. veiligheidsincidenten</li> </ul>
<b>Tactisch**)</b>	Per kwartaal	Rapportage met de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kwaliteit:</b> overzicht van de overeengekomen kwaliteit prestatie-indicatoren (KPI's).</li> <li>• <b>Analyse en advies:</b> overzicht - ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ verbeteren kwaliteit en (energetische) prestaties;</li> <li>○ het beheer en onderhoud van de installaties;</li> <li>○ mogelijkheden om te besparen op onderhoudskosten voor Opdrachtgever op basis van alle aanwezige informatie, zoals rapportages en dergelijke.</li> </ul> </li> <li>• <b>Kostenoverzicht:</b> Overzicht gemaakte kosten.</li> <li>• <b>Assetlijst:</b> mutatieoverzicht assetlijst.</li> </ul>
<b>Strategisch</b>	Eénmaal per jaar. (eind 4e kwartaal)	Rapportage met de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantieoverzicht:</b> Actuele garantieoverzichten van al het afgeronde planmatig onderhoud, projectmatige werkzaamheden en mutaties incl. digitaal verstrekken van alle voorhanden zijnde documentatie.</li> <li>• <b>Kwaliteit:</b> overzicht van de overeengekomen KPI's en KSF's met grafische weergave en analyse van de resultaten.</li> <li>• <b>Financieel:</b> overzicht van het betreffende jaar met analyse van correctief onderhoud, incl overzicht van storingen die niet binnen storingsafkoopregeling vielen inclusief verbetervoorstel.</li> <li>• <b>Analyse en advies:</b> analyse waarin staat welke installaties de meeste storingen geven en advies hoe onderhoud hier efficiënter op afgestemd kan worden.</li> <li>• <b>MJOP-advies:</b> advies complete assetlijst inclusief begroting voor de daaropvolgende drie (3) jaar (uiterlijk 1 september van voorliggend jaar).</li> </ul>
De rapportages worden, indien noodzakelijk, aangevuld met foto's van eventuele gebreken naar aanleiding van keuringen en inspecties per gebouw.		
* In voorkomende gevallen dient Opdrachtnemer de rapportages, gedurende de Overeenkomst, op aangeven van Opdrachtgever, aan te passen c.q. uit te breiden.		
** De rapportage 'tactisch niveau' dient binnen 2 weken na afloop van ieder kwartaal, per kwartaal over alle voorgaande perioden van dat jaar te worden aangeleverd.		

Tabel 3: Aan te leveren rapportages

### 3.11.3. Actualiseren assetlijst

Gedurende de Overeenkomst dient Opdrachtnemer *Bijlage 11 'Assetlijst'* te completeren en actualiseren met gegevens zoals, bouwjaar, hoeveelheid, fabricaat (merk), type, capaciteit, bijzonderheden en dergelijke. Opdrachtnemer zal tevens de mutaties van installaties in de assetlijst bijhouden. Wanneer de Opdrachtnemer gedurende onderhoudsactiviteiten een asset aantreft, die nog geen onderdeel uitmaakt van de assetlijst, of een asset is vervangen dan zal Opdrachtnemer de asset

toevoegen/aanpassen in de assetlijst. Het jaarlijks zorgdragen voor een complete assetlijst is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

#### 3.11.4. *Communicatie*

Ter bevordering van de communicatie hecht Opdrachtgever aan 'vaste' contactpersonen van Opdrachtnemer.

Bij langdurige afwezigheid van deze 'vaste' contactpersonen dient met vaste vervangers gewerkt te worden. Indien, bij hoge uitzondering, een andere contactpersoon wordt aangesteld, dan dient voor een goedeoverdracht van het project de overdrachtsperiode minimaal één (1) maand te zijn.

Er dient door Opdrachtnemer onderscheid gemaakt te worden in de contactpersoon ten behoeve van het contractmanagement (proces) en voor de specifieke uitvoering (projectleider). De contractmanager is te allen tijde eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De projectleider is verantwoordelijk voor alle in uitvoering zijnde projecten tot en met het moment van oplevering. De contactpersonen dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Bij ieder project dient te allen tijde ten minste één (meewerkend) uitvoerder aanwezig te zijn die de Nederlandse taal in woord en schrift beheerst.

Opdrachtnemer zorgt voor de volgende communicatiemogelijkheden:

- Eén (1) vast aanspreekpunt ten behoeve van het contractmanagement (proces), strategisch niveau.
- Eén (1) vast aanspreekpunt ten behoeve van de uitvoering, operationeel en tactisch niveau
- Eén (1) e-mailadres en één (1) telefoonnummer per contactpersoon.
- Eén (1) postadres.
- Eén e-mail adres tbv storingen.
- Eén e-mail adres tbv offerte (eventueel te combineren met storingen).

Onveilige situaties dienen altijd direct gemeld te worden bij de afdeling Huisvesting & Facilities van de Opdrachtgever.

Indien opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de installatietechnische werkzaamheden gebreken constateert welke vallen onder de disciplines van een andere opdrachtnemer, dan dient Opdrachtnemer hiervan melding te maken bij Opdrachtgever bij de afdeling Huisvesting & Facilities .

#### 3.11.5. *Overlegstructuur*

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt regelmatig overleg plaats met als doel de overeenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen. In tabel 4 zijn de verschillende niveaus, frequenties en onderwerpen van de overleggen weergegeven.

Niveau	Frequentie*	Onderwerpen
<b>Operationeel (uitvoering)</b>	Maandelijks	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dagelijkse gang van zaken.</li><li>• Monitoring overeengekomen KPI's.</li><li>• Bespreken storingsoverzicht.</li><li>• Verantwoording onderhoud.</li><li>• Klachten.</li><li>• Offertes.</li><li>• Veiligheid.</li></ul>

<b>Tactisch (werkgroep)</b>	Per kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit dienstverlening (middels monitoring overeengekomen KPI's).</li> <li>• Knelpunten: kwalitatief, financieel, personeel.</li> <li>• Verbeterpunten (kwaliteit en energie).</li> <li>• Lokale ontwikkelingen.</li> <li>• Tactische managementinformatie.</li> <li>• Advies complete assetlijst inclusief begroting (voor 1 september voorliggend jaar).</li> </ul>
<b>Strategisch</b>	Eén (1) maal per jaar. (eind 4e kwartaal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractafspraken.</li> <li>• Knelpunten: kwalitatief, financieel, personeel.</li> <li>• Verbeterpunten.</li> <li>• Strategische managementinformatie.</li> <li>• Evaluatie Overeenkomst.</li> <li>• Jaarplan en prijsafspraken komend budgetjaar.</li> </ul>
* In de aanloopfase van de overeenkomst zal de frequentie van de overleggen hoger zijn. De mate hiervan wordt vastgesteld in het eerste overleg.		

Tabel 4: Overlegstructuur

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de afspraken omtrent de overleggen en het opstellen van de agenda.

Namens de Opdrachtgever sluiten de volgende personen aan bij de overleggen:

Operationeel overleg: materiedeskundige (gebouw coördinator)

Tactisch overleg: materiedeskundige (gebouw coördinator) en zo nodig adviseur B&O

Strategisch overleg: contractmanager en manager H&F.

Tijdens de overleggen zullen besluiten en afspraken worden vastgelegd en verspreid door Opdrachtnemer. Het verslag wordt binnen twee (2) weken na het overleg verstrekt aan Opdrachtgever.

### 3.12. Planning

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen één (1) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een uitvoeringsplanning op weekniveau voor het uitvoeren van het preventieve onderhoud en keuringen en inspecties van de installaties zoals opgenomen in *Bijlage 11 'Assetlijst'*. Uiterlijk 1 maart levert Opdrachtnemer een complete uitvoeringsplanning aan voor het preventief onderhoud van het komende jaar, voor het eerste jaar geldt 1 maand na opdrachtverlening.

De planning wordt in een MS Excel-bestand verstrekt. De volledigheid van de planning is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal deze planning gebruiken om consequenties voor de bedrijfsvoering vast te stellen. Na goedkeuring door Opdrachtgever is deze planning leidend. Afwijkingen worden alleen toegestaan na goedkeuring van Opdrachtgever.

In een weekplanning komen per locatie, bouwdeel en installatiehoofdgroep conform NL-SfB classificatie, tot uiting de tijdstippen waarop Opdrachtnemer de onderhoudswerkzaamheden, keuringen en metingen ter plaatse uitvoert. Hierbij dient te worden opgenomen of de installatie in bedrijf of buiten werking wordt gesteld (overlast gebruikers).

De planning dient te allen tijde actueel te zijn en door Opdrachtgever geraadpleegd te kunnen worden.

Opdrachtnemer blijft nadrukkelijk zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en de conditie van de installaties en kan zich nimmer beroepen op het feit dat de onderhoudsplanningen zijn voorgelegd aan

Opdrachtgever.

### 3.12.1. *Vertraging*

Opgetreden vertraging, mogelijkheid tot vertraging of vermoeden van vertraging in de overeengekomen planning, geconstateerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever, dient direct aan de andere partij schriftelijk gemeld te worden.

Opdrachtnemer zal direct na constatering van een (verwachte) vertraging Opdrachtgever op de hoogte stellen van:

- De duur van de vertraging.
- De oorzaak van de vertraging.
- De maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt om vertraging te voorkomen, te beperken of te herstellen.
- Consequenties ten aanzien van wet- en regelgeving en voorschriften fabrikant.
- Consequentie voor de gebruiker.

### 3.13. **Aanvullende algemene bepalingen**

Tot de uit te voeren werkzaamheden behoren tevens de volgende bepalingen:

#### 3.13.1. *Levering van materiaal en onderdelen*

Indien onderhoud aan onderdelen niet kan worden uitgevoerd doordat er geen materialen/onderdelen leverbaar zijn, dan moet Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op tijd op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal direct een passende oplossing aan Opdrachtgever bieden.

#### 3.13.2. *Beschadiging van geleverde onderdelen*

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vervanging en/of reparatie van een beschadigd onderdeel of onderdelen te eisen, zonder extra kosten voor Opdrachtgever. In dat geval kan er nog geen sprake zijn van oplevering c.q. goedkeuring van het betreffende onderdeel of onderdelen.

#### 3.13.3. *Garantie*

Opdrachtnemer dient een garantie af te geven voor een periode van ten minste één (1) jaar op alle uitgevoerde werkzaamheden binnen de Overeenkomst. Indien fabrikant op onderdelen een langere garantietermijn hanteert, dient dit door Opdrachtnemer te worden overgenomen. Indien componenten binnen de garantieperiode defect gaan niet meer reparable zijn, dienen deze op kosten van de Opdrachtnemer vervangen te worden.

Indien voor werkzaamheden geen garantiecertificaat wordt afgegeven, dan geldt de ingediende factuur als bewijs van garantie.

Opdrachtnemer dient de bepalingen die zijn afgegeven bij levering van een installatie en/of onderdelen ten aanzien van de geldende garanties en (service)afspraken na te leven en Overeenkomstig te handelen. Organisatiekosten, werkzaamheden en/of vervangingskosten etc. welke voortvloeien uit het repareren/vervangen van in garantie vallende werkzaamheden, komen niet voor rekening van Opdrachtgever.

Het beroepen op geldende garantietermijnen behoort tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer.

Contractuele verplichtingen en lopende garanties die Opdrachtgever heeft met andere partijen dienen gerespecteerd te worden. Het aansturen van derde partijen voor het verhelpen van klachten en/of storingen welke vallen onder garantie van derde partijen behoren tot de werkzaamheden van de

Opdrachtnemer.

#### *3.13.4. Vergunningen*

Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor eventuele benodigde vergunningen.

#### *3.13.5. Afvoeren van materialen*

Afval, reststoffen, verpakkingsmaterialen en verwijderde componenten mag geen schade aan personen, dieren en omgeving kunnen opleveren. Deze dienen derhalve zo spoedig mogelijk van de locatie te worden afgevoerd, dan wel in een afgesloten container/ruimte te worden opgeslagen.

Afval, reststoffen, verpakkingsmaterialen en verwijderde componenten dienen door de Opdrachtnemer milieuvriendelijk en conform wettelijke- en lokale regelgeving te worden verwijderd. Opdrachtnemer dient alle afval, reststoffen verpakking- en overtollige materialen, installaties en installatieonderdelen op een milieuvriendelijke manier voor zijn kosten af te voeren conform de geldende regelgeving. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde installaties, defecte installaties en/of installatieonderdelen, gereedschappen en steigermaterialen, maar ook verpakkingsmateriaal en overig afval. Opdrachtnemer mag hierbij geen gebruikmaken van de afvalstromen en -voorzieningen van Opdrachtgever. De benodigde vergunningen en milieubewijzen dienen digitaal opgeslagen te worden en op verzoek getoond en/of online versterkt te worden aan Opdrachtgever. De kosten voor vergunningen en milieubewijzen dienen in de aanneemsom opgenomen te zijn.

#### *3.13.6. Toe te passen materialen*

Materialen die tijdens het onderhoud of het verhelpen van een storing worden gebruikt moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal en van een dusdanige kwaliteit, dat het de gemiddelde levensduur in vergelijk met gelijksoortige (professionele-) materialen/componenten behaalt.

De toe te passen materialen en componenten dienen duurzaam, milieuvriendelijk en energiezuinig te zijn.

De materialen en componenten dienen te voldoen aan moderne technieken en voorzien zijn van Europese en eventuele Nederlandse certificeringen of gelijkwaardig.

## **4. Prijzen en tarieven**

Inschrijver dient alle bedragen in euro's op te geven. Alle geldbedragen in *Bijlage 6 'Prijzenblad'* zijn inclusief omzetbelasting en dienen te zijn gebaseerd op de in het Inschrijvingsleidraad met Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde specificaties.

### **4.1. Indexering**

Eventuele toe te passen indexering wordt beschreven in de Aanbestedingsleidraad preventief en correctief liftonderhoud.

### **4.2. Kosten**

Alle activiteiten benoemd in dit PvE maken onderdeel uit van de uitvraag en dienen verrekend te zijn in de aanbieding, tenzij expliciet vermeld staat dat bepaalde activiteiten verrekenbaar zijn.

De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, gereedschap, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, voorrij- en parkeerkosten, reis- en verblijfkosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, (rol)steigers, ladders, belasting, heffingen, administratieve kosten, identificatiecodering, vervangen kleine onderdelen en kosten voor overleg.

### **4.3. Facturatie**

De facturatie-procedure wordt beschreven in Aanbestedingsleidraad preventief en correctief liftonderhoud.