

Bijlage 2 programma van eisen

Inhoudelijke eisen aan de uitvoering van de opdracht		
1.	U heeft een storingsdienst die, 24 uur per dag 7 dagen per week, telefonisch bereikbaar is. De medewerkers van de storingsdienst beheersen de Nederlandse taal.	
2.	Medewerkers van de Opdrachtnemer vertrekken niet voordat er óf een goede werking van het betreffende Object is geconstateerd óf met de desbetreffende medewerker goede afspraken zijn gemaakt over vervolgacties.	
3.	De bedrijfsvoering (het primaire proces) dient zo min mogelijk verstoord te worden door de dienstverlening.	
4.	U zorgt voor orde en netheid op en rondom de plaats en object waar de opgedragen werkzaamheden worden verricht.	
5.	U geeft, gevraagd of niet-gevraagd advies over de huidige status en de levensverwachting van een object en eventuele noodzakelijke revisie/vervanging.	
6.	Op een nieuwe FO zit minimaal 2 jaar garantie. Op gerepareerde onderdelen van de FO zit minimaal 1 jaar garantie.	
7.	Na het installeren van iedere FO, moet deze ingesteld worden en de werking van de installatie (omvormer) worden beproefd. Bij levering moeten de volgende documenten verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> - Bedieningsvoorschriften - Onderhoudsvoorschriften - Garantieverklaringen - CE-verklaring 	
8.	Verplichtingen voor bij reparatie: Na reparatie van een FO moet de werking van de installatie (omvormer) worden beproefd, zo nodig wordt de FO ingesteld.	
9.	U werkt met een vast team van medewerkers aan de Objecten van HHR.	
10.	De door u in te zetten medewerkers beschikken over de juiste opleidingscertificaten en voldoende relevante werkervaring benodigd voor het correct uitvoeren van de Opdracht.	
11.	De door u in te zetten medewerkers dragen representatieve kleding, waarbij zij herkenbaar zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer en dienen te alle tijden te beschikken over een geldig legitimatiebewijs.	
12.	De door u in te zetten medewerkers zijn getoetst dat zij in een elektrische installatie mogen werken (aankomst van hun installatieverantwoordelijke).	

13.	U zal zich conformeren aan de door de Opdrachtgever opgestelde veiligheidsprotocollen.	
14.	Opdrachtnemer moet voldoen aan alle relevante regelgeving en Veiligheidsregels, van Opdrachtgever, welke na gunning gedeeld kan worden met Opdrachtnemer.	
Eisen projectmanagement		
15.	De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat de Opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende eisen met inachtneming van het gebruik waartoe de Opdracht bestemd is.	PM-1
16.	De Opdrachtnemer organiseert binnen 4 weken na Opdrachtverlening een werksessie of meerdere werksessies die is / zijn bedoeld voor het wegnemen eventuele onduidelijkheden en verschillen in interpretaties van de eisen in de Opdracht of de inhoud van de Inschrijving.	PM-2
17.	De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.	PM-3
18.	Opdrachtnemer benoemt voor overleggen met de Opdrachtgever één contactpersoon die formeel de Opdrachtnemer vertegenwoordigt en beslissingsbevoegd is. De Opdrachtnemer benoemt tevens een vervanger i.v.m. met eventuele ziekte en verlof.	PM-4
19.	De voertaal in woord en geschrift, evenals tekst op veiligheidsborden en –bladen, dient Nederlands te zijn. Omwille van veiligheid dient de Opdrachtnemer en zijn medewerkers voldoende kundig te zijn in de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift;	PM-5
20.	De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voeren minimaal één keer per jaar en voorts zo vaak een der partijen noodzakelijk acht, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst een evaluatiegesprek. Deze dient in lijn te zijn met het Evaluatieformulier, bijlage I. De evaluatie kan door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gebruikt om tussentijds bij te sturen. Daarnaast kan de evaluatie door de Opdrachtgever worden gebruikt als onderbouwing voor een eventuele verlenging van de Overeenkomst.	PM-12
21.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever conformeren zich aan de werkwijze (eis	PM-13

	<p>PM-12) en doen minimaal 1x per jaar een evaluatiegesprek. Deze evaluatie vindt tenminste drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst plaats. Tijdens deze overleggen wordt er gekeken naar behaalde scores, maar ook naar eventuele verbeterpunten en de werkwijze. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; gemelde klachten en afhandeling; - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie; - Stand van zaken kwalitatieve gunningscriteria; - Nakomen en uitvoeren van vastgestelde werkafspraken en leveringsafspraken; - Met wederzijds goedvinden afspraken wijzigen c.q. uitbreiden. <p>Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.</p>	
22.	<p>Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachtenformulieren ter beschikking van Opdrachtgever te stellen. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. De klachten dienen onderdeel uit te maken van de evaluatie tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever</p>	PM-15
Eisen projectbeheersing		
23.	<p>De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersaspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, risico's, informatie, organisatie, kwaliteit, veiligheid en milieu), zodanig dat de Opdracht wordt gerealiseerd conform de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende eisen.</p>	PB-1
24.	<p>Alle kleine reparatie-/onderhoudswerkzaamheden moeten direct en in samenspraak met de Opdrachtgever uitgevoerd worden. In overleg met Opdrachtnemer zal invulling worden gegeven tot welk bedrag deze mogen worden uitgevoerd. Deze uitgevoerde werkzaamheden dienen</p>	PB-2

	<p>vervolgens gescheiden op de facturen vermeld te worden, zodat hierop door Opdrachtgever een (eventuele) controle kan worden gedaan.</p> <p>Grote reparatie- /onderhoudswerkzaamheden die worden geconstateerd moeten eerst worden voorgelegd en geoffreerd aan de contractuitvoerder van Opdrachtgever. Deze beoordeelt of de opdracht vervolgens aan Opdrachtnemer kan worden verstrekt.</p> <p>Bij grote reparatie- /onderhoudswerkzaamheden staat het de Opdrachtgever vrij om een Opdracht aan andere partijen te gunnen. Indien Opdrachtgever meerdere offertes opvraagt zal Opdrachtnemer altijd uitgenodigd worden een offerte in te dienen.</p>	
25.	De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden te plannen, zodanig dat de werkzaamheden en afstemming daarover met de Opdrachtgever in de tijd worden beheerst.	PB-9
26.	Opdrachtnemer neemt de werkzaamheden op in de planning en plant deze in overleg met Opdrachtgever zodanig dat de werkzaamheden aan de hand van de bijbehorende prioriteiten tijdig worden uitgevoerd.	PB-11
27.	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 werkdagen van te voren, echter zo vroeg mogelijk, aan de contractuitvoerder aan te geven wanneer werkzaamheden geen doorgang kunnen vinden. De Opdrachtnemer dient in zijn planning rekening te houden met uitwijkmogelijkheden	PB-12
28.	De contractuitvoerder van Opdrachtgever kan tot aanvang werkzaamheden, besluiten deze te stoppen als gevolg van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld calamiteiten. Indien er geen sprake is van onvoorziene omstandigheden zal de contractuitvoerder uiterlijk 48 uur van te voren, echter zo vroeg mogelijk, aangeven wanneer werkzaamheden geen doorgang kunnen vinden. In beide gevallen kunnen geen kosten door de opdrachtnemer worden gedeclareerd;	PB-13
29.	De Opdrachtnemer dient bij de planning rekening houden met werkdagen van maandag tot en met donderdag van 07.00 tot 16.00 uur. Werkzaamheden op vrijdagen zijn alleen mogelijk als de Opdrachtnemer aantoont dat noodzakelijk is om werkzaamheden op deze dagen uit te voeren en hiervoor goedkeuring Opdrachtgever heeft ontvangen.	PB-17

Eisen Omgeving

30.	De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat de werkzaamheden worden gerealiseerd met minimale hinder voor de omgeving en optimaal past in zijn omgeving, conform de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende eisen.	OM-1
31.	Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor "good house keeping". De opdrachtgever verstaat onder "good house keeping" (niet limitatief): <ul style="list-style-type: none">- De werkplek wordt in alle gevallen netjes en minimaal bezemschoon achtergelaten.- Eventuele vervuiling moet door en op kosten van Opdrachtnemer worden verwijderd.- De werkplek wordt in alle gevallen veilig achter gelaten. Struikel- en valgevaar dient te alle tijden te worden voorkomen.	OM-2
32.	Opdrachtnemer stelt één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar voor vragen en klachten van de Opdrachtgever. Het telefoonnummer dient gedurende de werkweek bereikbaar te zijn.	OM-3
33.	In geval van een ATEX locatie, geldt het volgende: werkzaamheden mogen pas aanvangen na het volledig invullen en ondertekenen van een werkvergunning en, indien nodig, een overdrachtsformulier verstrekt door de coördinator watersystemen of coördinator zuiveren van de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever per locatie anders bepaald.	OM-5

Eisen technisch management

34.	Bij iedere oplevering/gereed melding van een job, levert Opdrachtnemer een rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden. In het rapport moeten minimaal de volgende gegevens worden vermeld: <ul style="list-style-type: none">- Objectgegevens (naam, adres);- Fabrikant;- Datum van opname;- Inspecteur;- De uitgevoerde preventieve onderhoudswerkzaamheden;- De uitgevoerde correctieve onderhoudswerkzaamheden;- De preventief vervangen onderdelen;- De correctief vervangen onderdelen;- Eventuele andere toegepaste materialen;	TM-7
------------	--	------

	<ul style="list-style-type: none"> - Een samenvatting van aanvullende geconstateerde zaken en afwijkingen; - Een oordeel over de algemene technische staat van de installatie met een indicatie van de restlevensduur en bij afwijking van de standaard technische levensduur (vervangingsstijdstip) hiervoor een korte onderbouwing. <p>Ingeval dat Opdrachtnemer een nieuwe FO installeert, dient Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Typenummer - Serienummer - Bouwjaar - Fabrikant 	
35.	Alle rapportages zijn na oplevering eigendom van de Opdrachtgever.	TM-8
36.	Werkzaamheden dienen per locatie aaneengesloten plaats te vinden om verstoring van het proces tot een minimum te beperken.	TM-9
37.	Opdrachtnemer heeft naast de uitvoering van de werkzaamheden die hij in opdracht heeft gekregen een signalerings- en meldingsplicht aan de Opdrachtgever ten aanzien van gerelateerde storingen of andere geconstateerde belemmeringen die buiten zijn werkzaamheden vallen. Acute veiligheidsrisico's, zoals waargenomen tijdens de werkzaamheden, dienen per direct telefonisch en per e-mail gemeld te worden bij de Opdrachtgever.	TM-16
38.	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen gezamenlijk overeen hoe het bestel- en afroepproces wordt ingericht. De Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel in het startoverleg zoals genoemd in eis PM-2.	TM-17
39.	<p>De Opdrachtnemer kan, voor zover aanwezig op de objecten, kosteloos over elektra beschikken. Dit op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor de net-structuur, te beginnen vanaf een bestaand voedingspunt. - Geen overschrijding van aansluitvermogens of drempelwaarde van individuele beveiligingsmiddelen. - Indien de bestaande installatie geen mogelijkheden biedt de apparatuur van de Opdrachtnemer op veilige en doelmatige wijze te voeden, dan is de Opdrachtnemer verplicht voor eigen rekening een mobiel aggregaat te plaatsen. (Aan de opstelling en draaitijden van een aggregaat kunnen door de 	TM-19

	<p>Opdrachtgever bindende verplichtingen opgelegd worden).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid van de eigen installatie van de Opdrachtgever mag niet in geding komen. - Het gebruik van elektra moet zich beperken tot het gebruik binnen het kader van de Raamovereenkomst. 	
40.	<p>De Opdrachtnemer kan voor zover aanwezig op de objecten kosteloos over water beschikken. Dit op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor de net-structuur, te beginnen vanaf een bestaand voedingspunt. - Geen nadelige invloed op de beschikbaarheid van brandbestrijdings-middelen. - Het gebruik van water moet zich beperken tot het gebruik binnen het kader van de Raamovereenkomst. 	TM-20
41.	<p>Opdrachtnemer dient over een storingsdienst te beschikken. De responsetijd vangt aan vanaf het moment dat de afdeling onderhoud de storing aanmeldt bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient een terugmelding (vervanging, controle, rapportage) van de uitgevoerde acties op te stellen zodat een beeld kan worden gevormd van de aard en omvang van de storing en storingsafhandeling bij de opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"> - In alle gevallen dient tijdens kantooruren binnen 1 uur na de melding de opdrachtgever een bevestiging te ontvangen dat de melding in behandeling is genomen en hoe de opdrachtnemer de storing verwacht op te lossen; - Opdrachtnemer moet binnen 8 uur ter plaatse zijn; - Opdrachtnemer biedt binnen 24 uur een oplossing voor de storing (verhelpen of vervangen); - Indien de storing niet binnen 24 uur te verhelpen is, dient de opdrachtnemer een tijdelijke (nood-)oplossing te verzorgen, bv een tijdelijke vervangende FO, ter spoedige hervatting van de bedrijfsvoering. 	TM-22
42.	<p>Voor storingen buiten kantooruren kan de opdrachtnemer contact opnemen met de wachtdienst om toegang te krijgen tot de locatie om de benodigde werkzaamheden uit te voeren</p>	TM-23
43.	<p>Voor aanvang van de werkzaamheden meldt de Opdrachtnemer zich bij de</p>	TM-31

	gebruiker/ objectbeheerder of bij onbemande installaties dient de Opdrachtnemer zich telefonisch te melden. Bij de beheerder zal er afgestemd worden op welke wijze diverse ruimten toegankelijk zijn.	
44.	<p>De Opdrachtnemer en zijn medewerkers moeten aantoonbare kennis hebben van de risico's die de werkzaamheden met zich meebrengen, en zich houden aan de huidige regelgeving, waaronder, maar niet gelimiteerd tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NEN 1010 - NEN3140 - NEN60079 - ATEX 153 - Arbowet - arbo-catalogus "waterschappen". <p>Op verzoek van Opdrachtgever moet dit worden aangetoond middels eerder gebruikte (veiligheids-) documenten en behaalde certificaten / trainingen / opleidingen.</p>	TM-40
45.	Indien een installatie voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden door de Opdrachtgever spanningsloos moet worden gemaakt, dient dit voorafgaand aan de werkzaamheden met de betreffende beheerder te worden afgestemd. De LOTOTO procedure, bijlage II, is voor deze onderhoudswerkzaamheden van toepassing.	TM-41
46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van zijn eigen afval. En zal zijn afval zoveel als mogelijk duurzaam (laten) verwerken.	TM-49
47.	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.	TM-50
48.	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen voldoende gekwalificeerd te zijn om de benodigde werkzaamheden op een professionele kundige wijze uit te voeren.	TM-54
49.	<p>Opdrachtnemer houdt zich aan de gestelde (Veiligheids-) instructies op de terreinen van Opdrachtgever.</p> <p>De door u in te zetten medewerkers beschikken in het kader van Veiligheid, Gezondheid en Milieu tenminste over het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het in te zetten personeel is in het bezit van een geldig VCA certificaat; 	TM-55

	<ul style="list-style-type: none"> - Het in te zetten personeel dat werkzaamheden uitvoert aan laag, midden en hoogspanningsinstallaties zijn in het bezit van de wettelijke benodigde certificaten om aan deze installaties te mogen werken; - NEN3140 vakbekwaam persoon; - Poort instructie veiligheid moet doorlopen zijn om toegang te krijgen tot het terrein van HHR. Inschrijven (plusport-toolbox.com) 	
Eisen inkoopmanagement		
50.	Onderdelen die vervangen moeten worden dienen 1 op 1 vervangen te worden. Als het betreffende type niet meer leverbaar is, levert de Opdrachtnemer de opvolger van dit artikel. Deze opvolger biedt dezelfde functionaliteit als in gebruik bij het te vervangen type. Alternatieve of vervangende onderdelen, mogen pas na schriftelijke goedkeuring door de betreffende contactpersoon van de Opdrachtgever worden toegepast.	IM-1
51.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van originele onderdelen of onderdelen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit.	IM-3
52.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te zorgen dat hij zijn medewerkers voorziet van alle middelen, gereedschappen, en benodigdheden om de binnen deze overeenkomst vallende werkzaamheden op een professionele, vakbekwame, efficiënte en effectieve wijze uit te voeren.	IM-4
Proces & technische eisen		
53.	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die benodigd is om de gevraagde dienstverlening uit te mogen voeren.	PT-8
54.	Eventuele door de opdrachtnemer gewenste wijzigingen in de installatie dienen vooraf aan de opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.	PT-23