



Programma van Eisen aan de opdracht

**'Beurskwartier, beheer, onderhoud en
verhuur vastgoed',**

Kenmerk 2021–VGU–035

d.d. 01 september 2022

Aanbesteding
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken
Gemeente Utrecht
secretariaaanbesteding@utrecht.nl

Inhoudsopgave:

1.	Inleiding	3
1.1	Eisen algemeen	3
1.2	Eisen aan administratief beheer	3
1.3	Eisen aan commercieel beheer	4
1.4	Eisen aan financieel beheer	5
1.5	Eisen aan technisch beheer	6
1.6	Eisen aan MJOB-onderhoud	8
1.7	Eisen met betrekking tot de NEN 2767 rapportages	8
1.8	Eisen aan Social return	10
1.9	Eisen aan duurzaamheid	10
1.10	Commerciële eisen	11
1.11	Juridische eisen	12
1.12	Eisen van communicatie	13

1. Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht “Beurskwartier, beheer, onderhoud en verhuur vastgoed” worden gesteld.

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Eisen

1.1 Eisen algemeen

- Eis 1 U voert de dienstverlening uit zoals beschreven in hoofdstuk 1.1 van de Offerteaanvraag.
- Eis 2 Het gebruik van de bij u in beheer zijnde objecten dient altijd in overeenstemming te zijn met alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving. U dient zelf, voor eigen rekening en risico, zorg te dragen voor het verkrijgen van de voor het gebruik vereiste vergunningen en of ontheffingen. U bent hiervoor volledig verantwoordelijk en vrijwaart de gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) van schade als gevolg van het niet naleven van wet- en regelgeving en/of het niet kunnen verkrijgen van de benodigde vergunningen.
- Eis 3 Indien huurders en/of gebruikers op grond van de overeenkomst en/of de wet aansprakelijk zijn richting de gemeente (in haar hoedanigheid als verhuurder) dan zult u dergelijke schade/kosten verhalen op de desbetreffende huurder/gebruiker. Voorts zult u er zorg voor dragen dat indien de gemeente aansprakelijk gesteld wordt voor vergoeding van kosten of schade in welke vorm dan ook, terwijl de huurder of gebruiker hiervoor aansprakelijk is, dit op de huurder of gebruiker verhaald wordt. Het voorgaande zal in overleg en na voorafgaande schriftelijke goedkeuring met de gemeente uitgevoerd worden.
- Eis 4 U dient zorg te dragen voor een eigen aansprakelijkheidsverzekering en verzekering voor uw eigendommen indien en voor zover u deze gebruikt in de uitoefening van de dienstverlening. Voor rekening van de gemeente wordt de opstalverzekering afgesloten. U kunt op generlei wijze aanspraak maken of een beroep doen op eventuele verzekeringen van de gemeente.
- Eis 5 U dient binnen reguliere kantooruren (tussen 8.30 uur en 17.00 uur) bereikbaar te zijn voor de gebruikers van de objecten per telefoon en email. Een baliefunctie is hiervoor niet verplicht.
- Eis 6 U dient altijd 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn in geval van calamiteiten.
- Eis 7 U bent op de hoogte van de actuele kaderbrief van de gemeente (prijsbeleid)
- a. U bent op de hoogte van het voor Beurskwartier geldende Sociaal Afspraken Kader Zie bijlage 7 (hierna: SAK). In het kader van het Beurskwartier is door de raad het SAK vastgesteld. Dit kader is van toepassing op de huidige huurders waarvan de gemeente het huurcontract respecteert (indien de gemeente het pand in verhuurde staat koopt).

1.2 Eisen aan administratief beheer

- Eis 8 Het in beheer nemen van de panden van de gemeente door u bestaat uit:

- a. Het volledig administratief in beheer nemen van het gehele verhuur- beheer- en onderhoudsproces van de panden van de gemeente, die onder deze aanbesteding vallen. Hierbij valt onder andere te denken aan:
- Alle pand gerelateerde gegevens die nodig zijn voor uitvoeren van de MeerJaren Onderhouds Begroting (hierna: MJOB)
 - Alle pand gerelateerde gegevens die nodig zijn om het object volgens wet- en regelgeving te kunnen verhuren.

Het verhuurdossier wordt vanuit de gemeente opgeleverd inclusief:

- Plattegrond
- Huurpuntentelling volgens WoningWaarderingsSysteem (WWS)
- Energielabel
- Indien van toepassing, lopend verhuurdossier

Indien er geen (verhuur)tekeningen en of woningwaardering beschikbaar is, zal in overleg met de opdrachtgever een passende oplossing worden gezocht.

- Eis 9** Bij ingebruikname door huurder/ gebruiker neemt u de volgende administratieve taken op u:
- a. Samen met de gemeente een oplevering bij het in beheer nemen van een nieuw object.
 - b. Inspecties bij oplevering en eindoplevering.
 - c. Registreren van gebruikersgegevens.
 - d. Huurcontracten en eventuele bruikleenovereenkomsten opmaken.
 - e. Namens de gemeente bij alle panden het aan- of afmelden bij nutsvoorzieningen indien dit niet bij een huurder of gebruiker ligt.
- Eis 10** Voor de benodigde leegstandsvergunning neemt u de volgende administratieve taken op u:
- a. Het aanvragen van de leegstandsvergunning uit naam van de eigenaar.
 - b. Het beheren, administreren, monitoren en bewaken van de termijnen van de leegstandvergunning.
 - c. Het aanvragen van eventueel benodigde verlengingen van de leegstandsvergunning.
 - d. De looptijd en in de ingangsdatum van de leegstandsvergunning worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
 - e. Verantwoordelijk voor (en de gevolgen van) het niet juist of tijdige aanvragen of beëindigen van de leegstandsvergunning c.q. huurcontracten op basis van de leegstandswet.

1.3 Eisen aan commercieel beheer

- Eis 11** Bij ingebruikname neemt u de volgende commerciële taken op u:
- a. In overleg en afstemming met de gemeente zal van de te huur aangeboden (woon) ruimte een uniforme en transparante publicatiewijze worden overeengekomen. Daarbij zullen de wettelijke richtlijnen die voor het vastgoedobject van toepassing zijn in acht worden genomen. De uniforme en transparante richtlijnen zullen bestaan uit:
 - a. Screenen van de potentiële huurders volgens vastgestelde criteria.
 - b. Toewijzen van de woonruimtes geschiedt aan de hand van het toewijzingsbeleid en doelgroepenbeleid wat is vastgesteld door de gemeente voor het project Beurskwartier volgens bijlage: 10.
 - c. Bezichtigingen met kandidaat huurders.
 - d. Onderhouden van contacten met de huurders.

e. Toezicht houden op het naleven van de contractuele overeenkomsten.

Eis 12 Bij einde overeenkomst met huurder neemt u de volgende taken op zich:

- a. Het tijdig verwerken en of versturen van de huuropzegging.
- b. Het inplannen en uitvoeren van de voorinspectie met de huurder 2 weken voor oplevering.
- c. Het inplannen en uitvoeren van de eindinspectie waarbij het opleverrapport van de ingebruikname en de voorinspectie wordt gecontroleerd.
- d. Toezien op tijdig leeg en ontruimd opleveren van de woning.
- e. Indien van toepassing de huurder verantwoordelijk stellen voor het niet naleven van de overeenkomst en aansprakelijk stellen voor de hieruit voortvloeiende gevolgen en kosten.
- f. Financieel afwikkelen van het lopende huur dossier.

Eis 13 U neemt lopende contracten in beheer over of sluit nieuwe contracten

- a. Lopende huurcontracten worden één op één overgenomen (overwegend zelfstandige woonruimte verhuur en enkele onzelfstandige verhuur is mogelijk). Hierbij worden de huidige contracten gerespecteerd. Dit is onder te verdelen in:
 - Huurcontracten die al gesloten zijn door de gemeente bij de vastgoedobjecten die reeds in eigendom zijn van de gemeente.
 - Lopende huurcontracten die worden overgenomen voor een nieuw aan te verwerven vastgoedobject
- b. Nieuwe huurcontracten voor woonruimten worden op basis van de Leegstandswet aangeboden, hierin verwijst u naar de desbetreffende leegstandsvergunning (en eisen) en de looptijd hiervan. De nieuwe huurcontracten biedt u openbaar aan op basis van de toewijzingscriteria van de gemeente.
- c. Nieuwe huurcontracten voor commerciële/ bedrijfsruimtes biedt u open en transparant aan op de markt onder de criteria die de gemeente heeft vastgesteld. U biedt deze ruimtes minimaal 6 maanden voor afloop van het huidige contract openbaar aan.
- d. U beoordeelt Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV-verzoeken) en legt deze met advies ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever
- e. Overeenkomsten die door middel van een intern afsprakenkader (bijvoorbeeld politieke toewijzing of eigen huisvesting) tot stand komen, vallen buiten de opdracht van de dienstverlening. Alle verhuur gerelateerde taken vervallen hiermee, de onderhoud gerelateerde zaken zijn wel van toepassing.

1.4 Eisen aan financieel beheer

Eis 14 U verzorgt de volgende financiële taken:

Financiële eisen ten aanzien van de verhuur gerelateerde zaken

- a. Maandelijks vooraf factureren huur en servicekosten aan de betrokken huurders (indien en voor zover dit is toegestaan op basis van de huurovereenkomst).
- b. Maandelijks voor de 15^e, volgend op de maand van te innen maandhuur en servicekosten, storten op een nader op naam van de gemeente gekoppelde bankrekening. Als voorbeeld: huur en voorschot servicekosten februari 2023 storten op bankrekening gemeente Utrecht voor 15 maart 2023.
- c. Jaarlijkse indexatie op basis van wettelijke kaders huurverhoging met uitzondering van de zittende huurders die bij aankoop van het object een lopend contract hebben en waarbij het SAK van toepassing is.

- d. Indien van toepassing het verrekenen van servicekosten; het jaarlijks tijdig, juist en volledig verrekenen van de werkelijke servicekosten in relatie met in rekening gebrachte voorschotten servicekosten. Hiervan worden uitgezonderd de niet verrekenbare servicekosten en de zaken die via een onderhoudsfonds in rekening worden gebracht.
- e. Waarborgsommen/borg innen en beheren op een derdenrekening.
- f. Herinneren en aanmanen van de huurders met achterstallige huur en servicekosten en/of overige gemaakte kosten die verbonden zijn aan het contract.
- g. Afwikkelen waarborgsom met de huurders.
- h. Huurderving door leegstand, huurachterstanden e.d. worden door de gemeente geaccepteerd tot 3% per jaar van de jaarhuur op basis van de kale huurprijs.
- i. Huurderving hoger dan deze 3% per jaar zijn voor rekening van de vastgoedbeheerder.
- j. Alle (juridische) kosten die voortvloeien uit huurcommissiezaken zijn voor rekening van de vastgoedbeheerder.

Financiële eisen ten aanzien van de onderhoudswerkzaamheden

- a. Jaarplan en begroting van onderhoudswerkzaamheden uit MJOB worden ieder jaar uiterlijk in de maand november vastgesteld (tenzij de opdrachtgever minimaal 3 maanden hiervoor een andere datum opgeeft). Op basis van dit vastgestelde jaarplan kunnen het opvolgende jaar de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd en per kwartaal met overzicht van uitgevoerde werkzaamheden gedeclareerd worden.
- b. Klachten- mutatie- en correctieve onderhoudskosten worden door u rechtstreeks in opdracht gegeven en betaald aan de betrokken (onder)aannemers. De kosten (exclusief de daarbij van toepassing zijnde coördinatiekosten) worden vervolgens per maandelijks factuur met specificatie per betrokken adres en achterliggende bescheiden/bonnen en aard van de werkzaamheden in rekening gebracht bij de gemeente.
- c. Na akkoord van de maandelijks te factureren onderhoudskosten met juiste bescheiden zal betaling plaatsvinden binnen 30 dagen na factuurdatum op een aan de opdrachtnemer gekoppelde en gescreende bankrekening.
- d. Onderhoudskosten die voor rekening komen van de betrokken huurders volgens de huurcontracten dan wel de wettelijke regels zullen door de gemeente niet betaald worden.
- e. Onderhoudskosten voor rekening van de huurder worden altijd door de huurder zelf bekostigd. In beginsel worden deze werkzaamheden altijd door de huurder zelf uitgevoerd. In bepaalde uitzonderlijke omstandigheden kan dit (na akkoord opdrachtgever) namens de verhuurder op kosten van de huurder worden uitgevoerd. De kosten worden door u rechtstreeks in rekening gebracht bij betrokken huurder(s).
- f. Voor onderhoudswerkzaamheden per pand/item > € 7.500 exclusief BTW dien u 3 offertes aan te vragen en te overleggen. Opdracht wordt gegeven aan de aannemer met de laagste prijs tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om hiervan af te wijken. Dit kan alléén in overleg/goedkeuring met de opdrachtgever (de gemeente)

1.5 Eisen aan technisch beheer

Eis 15 U zorgt ervoor dat na aankoop en voor bewoning er een veiligheidsinspectie per woning plaats vindt. De veiligheidsinspectie dient minimaal te bestaan uit controle op wet- &

regelgeving, controle op loden leidingen, dichtheid van de gasleidingen en controle op ventilatie. Geconstateerde gebreken lost u op en worden door u in rekening gebracht bij de gemeente. Na de veiligheidsinspectie en het oplossen van de gebreken voldoet de woning aan wet- & regelgeving en dient de woning gezond en veilig bewoonbaar te zijn.

- Eis 16 U draagt zorg dat voor aankoop van de betrokken woning er een 0-meting zal plaatsvinden ter bepaling van eventueel achterstallig onderhoud, het huidige onderhoudsniveau volgens de NEN 2767 en die als basis zal dienen voor de MJOB.
- Eis 17 U dient er zorg voor te dragen dat, van de in beheer gegeven woningen, binnen 1 jaar na verwerving deze op het minimaal gewenste geaggregeerde onderhoudsniveau 3 worden gebracht volgens NEN-2767.
- Eis 18 U zorgt er vervolgens voor dat vanaf jaar 2 het beheer van de betrokken verworven woningen op het genoemde geaggregeerde onderhoudsniveau 3 volgens de NEN-2767 wordt voortgezet en niet in het geaggregeerde conditieniveau 4,5 en 6 komen, of hier moet de gemeente vooraf goedkeuring voor hebben gegeven. Ernstige en serieuze gebreken conform de NEN2767 mogen niet voorkomen.
- Eis 19 Ook voor de overige te verwerven vastgoedobjecten, niet zijnde woningen, gelden de eisen 16 tot en met 18.
- Eis 20 U zorgt ervoor dat de panden altijd voldoen aan de actuele wet- en regelgeving.
- Eis 21 Gasgestookte toestellen worden jaarlijks door u onderhouden.
- Eis 22 U zorgt voor adequate afhandeling van storings- en klachtenonderhoud
- a. U beschikt over een storingsdienst. U bent hiervoor 24/7 bereikbaar en beschikbaar.
 - b. U beoordeelt de meldingen van de huurder aan wet- en regelgeving, het geldende huurcontract (met bijbehorende demarcatielijst indien aanwezig) en aan het besluit kleine herstellingen.
U beslist of de melding bij u hoort of bij de huurder.
 - c. U beoordeelt of de melding urgentie hoog, urgentie middel of urgentie maatwerk is. Van urgentie hoog is sprake als de veiligheid in het geding is, bij grote lekkages en stormschades. Van urgentie middel is sprake bij uitvallen van centrale verwarming e.d., urgentie maatwerk betreft de overige gevallen.
De responstijden die u hanteert (de tijd tussen de melding en een onderhoudspartij ter plekke aanwezig) zijn:
 - i. Urgentie "hoog"; uiterlijk 2 uur na de melding is het werk in uitvoering
 - ii. Urgentie "middel"; uiterlijk 12 uur na de melding is het werk uitgevoerd
 - iii. Urgentie "maatwerk"; u maakt een maatwerk afspraak met de huurder
 - d. U geeft de melder terugkoppeling over de uitgevoerde werkzaamheden.
 - e. U heeft een logsysteem waar alle meldingen in geregistreerd en verwerkt worden. U rubriceert de meldingen per woning en in bouwkundig, elektrotechnisch, verwarming/gas, en overig.
- Eis 23 De te hanteren uurtarieven voor te verrichten onderhoudswerkzaamheden dienen marktconform te zijn en zullen voor aanvang contract per 01-02-2023 met u hierop worden besproken. Ook tijdens de looptijd van het contract zal de opdrachtgever hierop periodiek toetsen en indien noodzakelijk met u bespreken op eventuele significante afwijkingen.
- Eis 24 U maakt een MJOB per woning, gerubriceerd in NISfB hoofdstukken, met een horizon van 10 jaar. U werkt deze MJOB jaarlijks bij en verstuurt voor 1 oktober van elk kalenderjaar de MJOB met een jaarplan naar de gemeente ter bespreking en vaststelling.

- Eis 25 Voor gepland meerjarig onderhoud is het jaarplan vanuit de MJOB richtinggevend. In overleg met opdrachtgever worden geplande onderhoudswerkzaamheden getoetst op juistheid en noodzakelijkheid en door opdrachtgever gefiatteerd voor uitvoering

In het jaarlijks overleg met de gemeente met betrekking tot de MJOB zal ook een doorkijk worden besproken voor de geplande werkzaamheden in jaar 2 en 3. Doel hiervan is of eerder geplande werkzaamheden versneld of vertraagd moeten worden geactualiseerd. Eén en ander ook in relatie met voortgang geplande herontwikkeling nieuwbouw Beurskwartier. In het jaarlijks overleg en strikt met goedkeuring van de gemeente, kan worden besloten de strategie van het onderhoudsniveau 3 te wijzigen naar niveau 4.

1.6 Eisen aan MJOB-onderhoud

- Eis 26 Jaarlijks wordt het jaarplan welke wordt gedestilleerd uit de MJOB met een horizon van 10 jaar besproken en gefiatteerd voor uitvoering door de gemeente.

1.7 Eisen met betrekking tot de NEN 2767 rapportages

- Eis 27 U voert uw (inspectie)werkzaamheden ter bepaling van het van toepassing zijnde onderhoudsniveau volgens NEN 2767 uit conform de bij de overeenkomst aan te leveren demarcatielijst voor de eigenaars- en huurders-/gebruikersdelen. Verder zijn de eisen aan technisch beheer genoemd onder 1.5 onverminderd van toepassing.
- Eis 28 Het inspecteren van de geïnventariseerde elementen dient te worden uitgevoerd middels een visueel en, indien nodig, licht destructieve inspectie. Daarnaast dient u beschikking te hebben over klimmateriaal met een hoogte van minimaal 3,8 m1.
- Eis 29 Na het inspecteren herstelt u de eventuele schade als gevolg van destructieve inspectie in overleg met huurder of bewoner en de gemeente.
- Eis 30 Inspectie wordt uitgevoerd conform de NEN 2767 deel 1 en 2 (meest recente uitgave). Zowel de ernstige als de serieuze gebreken (conform NEN 2767) dienen in beeld te worden gebracht door middel van foto's. Deze gebreken dienen gescheiden aangeleverd te worden zowel per discipline als per ernst van het gebrek.
- Eis 31 U vermeldt per element, per gebrek het volgende:
- "Conditie Voor Onderhoud" (CVO),
 - de locatie van het gebrek,
 - de oorzaak van het gebrek,
 - gevolg van het gebrek,
 - de oplossing met daarbij behorende kosten inclusief staartkosten met opbouw van materiaal en manuren of kosten die verwijzen naar het planmatig onderhoud (exclusief btw) en tot slot,
 - "Conditie Na Onderhoud" (CNO).
- Eis 32 Op basis van de inventarisatie, de inspectie, de keuringsrapporten en Standaard Elementen Bibliotheek (hierna SEB), (zie bijlage 14) dienen de MJOB's te worden opgesteld door de door u onder eis 46.5 in te schakelen adviseur voor een termijn van 10 jaar.
- Eis 33 Bij het bepalen van de kosten dient u een onderbouwing op regelniveau in te dienen. De onderbouwing is gebaseerd op materiaal, materieel en uurloonkosten per eenheid.

- Eis 34 De inventarisatieresultaten, de inspectieresultaten en de tekeningen dient u in O-prognose te integreren.
- Eis 35 De gevraagde "extra" informatie vanuit het SEB-bestand van zowel de elementen als de handelingen dient u in O-prognose in te vullen en u dient van de desbetreffende elementen de foto's op te nemen.
- Eis 36 Bij de omvangrijke installatietechnische elementen met een bruto vervangingswaarde vanaf € 5.000,00 (zoals ketels, luchtbehandelingskasten, koelmachines, et cetera) dient u alle elementen individueel op te nemen indien de bouwjaren ten opzichte van elkaar afwijken en/ of indien afwijkend materiaal/ afwijkende typen zijn toegepast.
- Eis 37 Bij de bouwkundige elementen dient u alle elementen individueel op te nemen indien de bouwjaren ten opzichte van elkaar afwijken en/ of indien afwijkend materiaal is toegepast.
- Eis 38 Fondscodering aan te houden conform opgave van de gemeente, op basis van door de gemeente aangeleverde demarcatielijsten.
- Eis 39 De conditie van het element is bepalend voor het startjaar. De elementen van SEB zijn gekalibreerd op conditie 3 volgens NEN 2767. Uitgangspunt is dat de gebouwen op conditie 3 worden gebracht binnen 1 jaar na datum verwerving en vervolgens op geaggregeerd conditie 3 worden gehouden.
- Eis 40 De gemeente kan per pand het conditieniveau aanpassen naar een ander niveau.
- Eis 41 In tegenstelling tot de NEN 2767 kan een element op basis van verval niet onder conditieniveau drie komen tenzij dit in overleg en met goedkeuring gemeente wordt vastgesteld.
- Eis 42 Van elk element per object dient een foto van het element aan het bijbehorende element in O-prognose gekoppeld te worden.
- Eis 43 Uw inspecteurs inventariseren alle gebouwelementen conform SEB. U dient voor het normbedrag van de handelingen het door de gemeente te leveren referentiebestand te hanteren. Indien een handeling niet aanwezig is of sterk afwijkt van de huidige marktprijs dient u een voorstel te doen qua handeling, cyclus en normbedrag. Bij aanlevering van de MJOB's dient u de door u zelf toegevoegde handeling apart te melden bij de contactpersoon van de gemeente. Het door de gemeente aan te leveren referentiebestand is lijdend ten opzichte van de SEB.
- Eis 44 De resultaten worden aangeleverd in uittrekstaten in O-prognose. De hoeveelheden moeten worden onderbouwd met de meet- en rekengegevens, alsmede locatie om later na te kunnen gaan hoe de hoeveelheden zijn berekend.
- Eis 45 De locatie van de elementen dient zodanig te worden genummerd dat deze correspondeert met de plattegronden met een daarbij éénduidig mondeling overeengekomen ruimtebenaming. Indien er geen plattegronden van het pand aanwezig zijn, dient u een logisch ruimtenummer aan te geven in de uittrekstaat. De locatie, de hoeveelheden, het conditieniveau, een foto en de extra informatie van de elementen worden vervolgens overgenomen in de MJOB.
- Eis 46 Eisen aan personeel/ in te zetten medewerkers in kader NEN 2767 inspecties/rapportages:
- De door u in te zetten inspecteur heeft een LTS en/ of MTS-opleiding voor de discipline waarin hij/zij inspecteert.
 - De door u in te zetten inspecteur en adviseur heeft minimaal een VCA-certificaat (basis).

- De door u in te zetten inspecteur inspecteert alleen de discipline waarvoor hij/zij opgeleid is. Voordat de inspecteur met de inspectiewerkzaamheden start, worden de bijbehorende certificaten overhandigd aan de opdrachtgever.
- De door u in te zetten inspecteur heeft minimaal twee jaar uitvoeringservaring met het doen van inspecties voor de disciplines waarvoor hij/ zij inspecteert.
- De door u in te zetten adviseur (voor het opstellen van de MJOB's) heeft een MTS en/ of HTS opleiding voor de discipline waarin hij/zij adviseert.
- De door u in te zetten adviseur heeft minimaal twee jaar uitvoeringservaring met het geven van adviezen in de disciplines waarvoor hij/ zij adviseert.
- U overlegt alvorens en op verzoek tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de bewijsmiddelen die aantonen dat het door u in te zetten personeel voldoet aan de gestelde eisen.

1.8 Eisen aan Social return

- Eis 47** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 48** De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 49** De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten € 100.000 of meer bedraagt.

1.9 Eisen aan duurzaamheid

- Eis 50** U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 51** Het door u toe te passen hout (te leveren hout) is duurzaam geproduceerd. Onder "duurzaam geproduceerd hout" wordt verstaan: hout dat voldoet aan de volgende uitgangspunten:
- a) Het bosbeheer voldoet aan de geldende nationale en internationale wetgeving, aan internationale verdragen en afspraken met betrekking tot duurzaam geproduceerd hout.
 - b) Eigendoms- en gebruiksrechten ten aanzien van land en bosproducten zijn duidelijk gedefinieerd, vastgelegd en rechtsgeldig.
 - c) De formele en traditionele rechten van de lokale bevolking op land en hulpbronnen worden erkend en gerespecteerd.
 - d) Het sociale en economische welzijn van de bosarbeiders en lokale gemeenschappen wordt door goed bosbeheer ook op de lange termijn in stand gehouden of verbeterd.
 - e) De producten en voorzieningen die het bos biedt worden zodanig efficiënt benut, dat de economische, sociale en ecologische functies van het bos ook op de lange termijn worden veiliggesteld.
 - f) De biodiversiteit, unieke ecosystemen en andere ecologische en landschappelijke waarden van het bosgebied worden in stand gehouden en beschermd.
 - g) Er wordt een beheerplan opgesteld en toegepast. In het beheerplan, dat steeds wordt geactualiseerd, staan langetermijn doelen en middelen duidelijk omschreven.
 - h) De toestand van het bos, de oogst, de handelsketen en managementactiviteiten worden

regelmatig getoetst, evenals de sociale en ecologische effecten hiervan.

i) Bosbeheer in bossen met een hoge natuur- of cultuurwaarde wordt met extra zorg uitgevoerd, waarbij kenmerkende eigenschappen worden behouden en versterkt.

j) Bosplantages moeten eveneens volgens de uitgangspunten a) tot en met i) worden beheerd. Bosplantages kunnen dienen als aanvulling op de houtoogst uit natuurlijke bossen, waarmee bovendien de (exploitatie) druk op natuurlijke bossen afneemt. Het behoud en herstel van natuurlijke bossen dienen tegelijkertijd te worden bevorderd.

De gemeente is van mening dat FSC gecertificeerd hout in ieder geval voldoet aan deze uitgangspunten. Maar ook elk ander hout waarvan ten genoegen van de gemeente kan worden aangetoond dat het duurzaam geproduceerd hout betreft, conform bovenstaande uitgangspunten, wordt door de gemeente aanvaard.

1.10 Commerciële eisen

Eis 52 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 53 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvalformulier' beschreven schema.

Eis 54 De prijzen en tarieven op het prijsinvalformulier zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: werkvoorbereiding, planning, uitvoering, rapportages, kantoorkosten, kosten voor overleg, overhead, bouwplaatsinrichting, reis-parkeer; precario; voorrijkosten en andere kosten. U heeft geen recht op vergoeding van andere kosten of het hanteren van aanvullende opslagpercentages. Als u opslagen mist heeft u dit aangegeven in de nota van inlichtingen.

Eis 55 Als er voor de uitvoering van de overeenkomst vergunningen, ontheffingen of toestemmingen van overheidswege noodzakelijk zijn, zijn deze werkzaamheden en kosten onderdeel van de opdracht en maken onderdeel uit van de in te vullen tarieven in het prijsinvalformulier. Als u opslagen mist heeft u dit aangegeven in de nota van inlichtingen.

Eis 56 De opdracht wordt opgebouwd op basis van tijdstip van verwerving van de uiteindelijke circa 100 te verwerven panden. Derhalve is een prijs per pand noodzakelijk.

Eis 57 Mutaties in aankoop en/of sloop gedurende het lopende boekjaar worden verrekend per 01 januari en per 01 juli van ieder jaar en verder niet tussentijds gedurende het lopende boekjaar.

Voor de 3 te verwerven commerciële ruimten zal het lopende huurcontract gerespecteerd worden. Mochten er in de toekomst nog enkele objecten commercieel verhuurd gaan worden (230 of 290) dan zal het verhuurd worden conform het prijsbeleid van de kaderbrief Vastgoed.

Indexering

Eis 58 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 01 september 2022 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2023.

Eis 59 Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 januari 2024.

Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand:

$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Indexcijfer oud: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2010 = 100 /
Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren per kwartaal **peildatum 3^e kwartaal** /
Dienstenprijsindex (DPI).

Indexcijfer nieuw: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2010 = 100 /
Onderwerpen: Prijsindexcijfers / Perioden: Jaren per kwartaal **peildatum 3^e kwartaal jaar + 1** /
Dienstenprijsindex (DPI).

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

Eis 60 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 61 Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

Facturatie en betaling

Eis 62 U dient te voldoen aan de facturatie en betalingsvoorwaarden zoals opgenomen in de 'Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018'.

1.11 Juridische eisen

Eis 63 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.

Eis 64 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.

Eis 65 Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst.

Eis 66 U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van **5 jaar** en vermoedelijk ingaat op **01 februari 2023**. De overeenkomst kent een mogelijke verlengingsoptie van **1x 2 jaar**.

Eis 67 Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.

Eis 68 Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Eis 69 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.

- Eis 70 U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 71 Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
 - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

1.12 Eisen van communicatie

- Eis 72 Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen.
- Eis 73 Indien uw organisatie beschikt over een Portal waarin uw organisatie rapportage specifieke pand- en verhuurgegevens, en onderhoudsgegevens tijdens de looptijd van het contract in opslaat, is het mogelijk dat de gemeente tot 10 jaar na looptijd van het contract kosteloos gebruik kan maken van deze Portal en de inhoud van de documentatie.
- Eis 74 Indien u niet over een Portal beschikt, dient u rapportages, specifieke pand- en verhuurgegevens, onderhoudsgegevens tijdens de looptijd van het contract jaarlijks voor 01 april digitaal aan te leveren aan de gemeente in een nader te formuleren format.
- Eis 75 Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger m.b.t. de inschrijving en tijdens de contractperiode. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.
- Eis 76 Indien er wijzigingen zijn gedurende de contractperiode in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente.
- Eis 77 U communiceert tijdig, juist en volledig de huurders over de volgende aspecten:
- Uit te voeren (planmatige) onderhoudswerkzaamheden;
 - De jaarlijkse voorgenomen huurverhoging volgens wettelijk kader;
 - De afrekening van de servicekosten volgens wettelijk kader;
 - De aanzegging inzake geplande huuropzegging conform wettelijk kader;
 - Diverse zaken met betrekking tot taken en verantwoordelijkheden bij (voor)- opleveren van de woning en of het object en
 - Adequate inhoudelijke beantwoording als zij een vraag stellen per telefoon of mail.
- Eis 78 U communiceert tijdig, juist en volledig de opdrachtgever over de volgende aspecten:

Periodiek per kwartaal een rapportage over het verhuurproces:

- Aanleveren van (huur)mutaties.
- Aanleveren te innen huren en servicekosten (incl. huurachterstanden, waarborgsommen e.d.)
- Aanleveren van klachten en of huurcommissie dossier (op verzoek direct).
- Aanleveren looptijden en verleningen van de leegstandsvergunning.

Periodiek per kwartaal een rapportage over het onderhoudsproces (gecategoriseerd NISfB hoofdstukken), inclusief:

- Factureren van uitgevoerde werkzaamheden met van toepassing achterliggende bescheiden aard van de werkzaamheden.
- Een overzicht van storingen en klachtenonderhoud per adres

Overige rapportages:

- Periodiek (per 1 april en 1 september van ieder jaar) een overzicht van uitgevoerde en geplande MJOB-werkzaamheden per adres.
- Periodiek (jaarlijks per 01 november) overleg met opdrachtgever om geplande werkzaamheden voor komend jaar en doorkijk voor jaar 2 en 3 te bespreken en vast te stellen.
- Jaarlijks per 01 april aanleveren en bespreken van de jaarcijfers voorafgaand jaar en kort beschrijvend deel van de belangrijkste items. Wat ging goed en wat kan/moet beter. De verbeterpunten worden SMART geformuleerd en bij de volgende evaluatie getoetst op voortgang en resultaat.