

Programma van Eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure

‘Raamovereenkomst Vastgoedmanagement’

Gemeente Eindhoven

Projectnummer/Kenmerk

2022-0101

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector Ruimtelijke Uitvoering, afdeling Vastgoed

Datum

30 juni 2022

Versie

Definitief versie 1.0

Inhoud

Begrippenlijst.....	3
1. Inhoud van de Raamovereenkomst.....	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Technisch beheer	6
1.2.1 Dagelijks onderhoud	7
1.2.2 Planmatig onderhoud en Contractonderhoud	7
1.2.2.1 Bereikbaarheid	8
1.3 Administratief beheer	8
1.4 Commercieel beheer	9
1.5 Facilitair beheer	9

Begrippenlijst

Onderstaand zijn de begrippen uit dit Programma van Eisen en/of de Selectieleidraad opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen.

Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbestedende Dienst	De gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Opdrachtgever'.
Aanbesteding	Deze aanbestedingsprocedure die wordt doorlopen om de Raamovereenkomst te gunnen.
Aanbestedingsleidraad	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen, die door Opdrachtgever in de offertefase aan Gegadigde wordt verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van onderhavige Aanbesteding.
Aanbestedingsplatform	Het voor de Aanbesteding gebruikte ICT-platform dat de Aanbesteding ondersteunt. De Aanbestedingsstukken worden hierop geplaatst, de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Gegadigde vindt hier plaats en op dit platform dienen Inschrijvers hun Inschrijving in.
Aanbestedingsstuk	Elk document (in schriftelijke of elektronische vorm) met betrekking tot de Aanbesteding en de opdracht afkomstig van Opdrachtgever, onder andere de Selectieleidraad, de Aanbestedingsleidraad, (het concept van) de Raamovereenkomst, het Programma van Eisen en de Nota('s) van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, inclusief later in werking getreden wijzingen en aanvullingen.
Bijlage	Een als zodanig aangemerkt Aanbestedingsstuk.
Contractonderhoud	Onderhoud dat jaarlijks in ongeveer dezelfde omvang terugkomt, ook wel regulier onderhoud genoemd. Het preventief uitvoeren van service c.q. onderhoudsbeurten aan gebouwelement. Hieronder vallen ook maatregelen die voortkomen uit wet- en regelgeving; bijvoorbeeld wettelijk verplichte keuringen en certificering.
Dagelijks onderhoud	Hier valt het onderhoud onder dat zich onverwacht voordoet. Niet gepland onderhoud dat erop gericht is de technische functionaliteit van gebouwelementen in stand te houden met als doel het Vastgoedobject gebruik gereed te houden en om gebreken te herstellen na bijvoorbeeld de melding van een klacht. Dit wordt ook wel reactief onderhoud of herstellend onderhoud genoemd.
Diensten	Werkzaamheden conform § 2.3 van deze Selectieleidraad en zoals vermeld in het Programma van Eisen.
Gegadigde	Vóór aanmelding (ook aangeduid met Verzoek tot Deelneming), eenieder aan wie Opdrachtgever een kopie van de Selectieleidraad heeft toegezonden en na aanmelding, eenieder die een Verzoek tot Deelneming heeft gedaan.

Geschiktheidseisen	Minimumeisen (onder meer op het gebied van draagkracht en bekwaamheden) waaraan de Gegadigde moet voldoen, om in aanmerking te kunnen komen voor gunning van de Raamovereenkomst.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Aanbestedende Dienst (in de offertefase) bepaalt welke Inschrijving de 'economisch meest voordelige inschrijving' is.
Herziene Documentatie	Latere versie van een Aanbestedingsstuk dat aanvullingen en/of wijzigingen bevat ten opzichte van een eerdere versie.
Inschrijver	Gegadigde die, voor sluiting inschrijvingstermijn, geselecteerd is om een Inschrijving in te dienen en, na sluiting van de inschrijftermijn, een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Alle documenten en eventuele andersoortige informatie die Inschrijver indient tijdens de offertefase om in aanmerking te komen voor gunning van de Raamovereenkomst.
Invulformulier	Een door de Aanbestedende Dienst verplicht voorgeschreven formulier dat een Gegadigde dan wel Inschrijver dient te gebruiken als onderdeel van zijn Verzoek tot Deelneming dan wel Inschrijving.
Leegstandsbeheer	Het beheren van leegstaande Vastgoedobjecten van Opdrachtgever om het vastgoed te beschermen tegen risico's als kraken en verpaupering.
Nadere Overeenkomst	De afzonderlijke schriftelijke overeenkomst (nadere opdracht) tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer (een) Nadere Overeenkomst(en) met betrekking tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.
Nota van Inlichtingen	Aanbestedingsstuk dat de antwoorden van de Aanbestedende Dienst Opdrachtgever bevat op vragen en opmerkingen van Gegadigden over de Aanbesteding, de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst. Doorgaans bevat een Nota van Inlichtingen aanvullingen en wijzigingen op de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De gemeente Eindhoven, die ook wel wordt aangeduid met 'Aanbestedende Dienst'.
Opdrachtnemer	Inschrijver die op grond van de met Opdrachtgever gesloten Raamovereenkomst uitvoering zal geven aan de Nadere Overeenkomst.
Perceel	Een als zodanig aangemerkt afgebakend onderdeel van de Aanbesteding dat afzonderlijk zal of kan worden gegund.
Planmatig onderhoud	Werkzaamheden die bedoeld zijn om een bouw- of installatiedeel waarvan de technische staat geleidelijk verminderd, weer op een aanvaardbaar niveau te brengen. Planmatig onderhoud kan gepland worden en kan daarmee expliciet als een omschreven post in een MJOP worden opgenomen.
Programma van Eisen/PvE	Aanbestedingsstuk waarin specificaties van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en) zijn neergelegd.

Raamovereenkomst	Een na de Aanbesteding te sluiten schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever een ondernemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarde inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.
Samenwerkingsverband	Een combinatie van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt en waarvan de leden gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever voor de deugdelijke uitvoering van de Opdracht. Een samenwerking zonder deze hoofdelijke aansprakelijkheid is geen Samenwerkingsverband als bedoeld in deze Aanbesteding.
Selectie criterium	Criterium dat aan Gegadigde wordt gesteld en dient om een selectie in het aantal Gegadigden te kunnen maken.
Selectie leidraad	Het document waarin specifiek de selectiefase is toegelicht.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument/ UEA	Het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien Gegadigde daarin verkeert, conform de Aanbestedingswet doorgaans zullen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Vastgoedobject	Een onroerend goed, grond en gebouwen in het kader van deze Raamovereenkomst voornamelijk maar niet uitsluitend in de vorm van een kantoorruimte, commerciële bedrijfsruimte of woonruimte.
Vastgoedmanagement	(Operationele) beheersactiviteiten c.q. exploitatie van het Vastgoedobject
Verzoek tot Deelneming	Het verzoek ingediend door Gegadigde, inhoudende een aanvraag tot deelneming aan de offertefase gebaseerd op onderhavige Selectie leidraad.

Interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1. Inhoud van de Raamovereenkomst

1.1 Algemeen

Gemeente Eindhoven is eigenaar van ongeveer 800.000 vierkante meter bruto vloeroppervlak (BVO), verdeeld over ruim 470 vastgoedobjecten in de gemeente. Het vastgoed is verdeeld over de verschillende deelportefeuilles cultuur, eigen huisvesting, onderwijs, overig, sport en welzijn. De gemeente heeft vastgoed in eigendom als middel voor maatschappelijke impact. Dat wil zeggen dat het in eigendom hebben van vastgoed geen doel op zichzelf is. Het gemeentelijke vastgoed is een instrument dat bijdraagt aan de realisatie van gemeentelijke beleidsdoelstellingen. Binnen deze Raamovereenkomst zou het kunnen betekenen dat er een maatschappelijke huurder in een Vastgoedobject geplaatst zou moeten worden.

Binnen de afdeling vastgoed wordt op dit moment vanuit vier clusters gewerkt aan het beheer en onderhoud van de gebouwen die zij in de portefeuille hebben, cluster onderhoud, cluster portefeuillemanagement, cluster bouwmanagement en cluster vastgoed support. De samenhang en afstemming tussen de vier clusters is organisatorisch geborgd in een structuur van deelportefeuilles. Vanuit iedere deelportefeuille vindt de sturing plaats op het beheer en onderhoud van het Vastgoed. Het betreft hier het deel van het beheer en onderhoud waar de afdeling Vastgoed als eigenaar voor verantwoordelijk is. Deze verantwoordelijkheid is vastgelegd in (huur)overeenkomsten die de afdeling Vastgoed heeft met diverse interne als externe partijen.

Het cluster portefeuillemanagement houdt zich onder andere bezig met aansturen van alle in eigendom zijnde vastgoedobjecten, het administratieve en commerciële beheer en het relatiemanagement met huurders en stakeholders. Dit gebeurt op basis van verschillende beleidsdocumenten, waaronder de Spelregels (zie Bijlage PvE 1) en de Nota Vastgoedbeleid (zie Bijlage PvE 2).

Het cluster onderhoud houdt zich onder andere bezig met het in regie uitzetten van de onderhoudswerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de instandhouding van het bestaande vastgoed. Dit gebeurt op basis van een door de Opdrachtgever opgesteld meerjaren onderhoudsplan (MJOP). Dit MJOP is tot stand gekomen op basis van een vooraf vastgesteld onderhoudsniveau (op basis van de NEN2767), toegespitst op het betreffende gebouw.

De Raamovereenkomst heeft vooralsnog betrekking op Vastgoedmanagement voor nieuw te verwerven vastgoedobjecten, welke worden verworven met een strategisch oogpunt met een lange termijn ontwikkeling (10 tot 20 jaar). Per verworven Vastgoedobject zal de strategische ontwikkeltermijn variëren. Opdrachtgever bepaalt de strategische visie.

De Raamovereenkomst bestaat uit het in opdracht van Opdrachtgever voeren van Vastgoedmanagement en bestaat uit de taken administratief, commercieel, facilitair en technisch beheer, voor zover van toepassing op het Vastgoedobject. Hieronder volgt een niet limitatieve opsomming van deze taken.

1.2 Technisch beheer

Het is de bedoeling dat op basis van de Raamovereenkomst en per Vastgoedobject te verstrekken Nadere Overeenkomst, Opdrachtnemer al het noodzakelijke onderhoud aan de betreffende gebouwen organiseert. Opdrachtnemer is daarmee ook verantwoordelijk voor de technische staat van de betreffende gebouwen en dat het noodzakelijke onderhoud op correcte wijze wordt uitgevoerd door ter zake kundige partijen. Dit wordt desgewenst afgestemd met Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer neemt alle activiteiten op zich die worden gemeld door de gebruikersbeheerder(s) van de desbetreffende locaties die te maken hebben met Dagelijks onderhoud (klachtenonderhoud), het Planmatig onderhoud en het Contractonderhoud van de locaties.

1.2.1 Dagelijks onderhoud

In hoofdzaak (maar niet uitsluitend) behelst het Dagelijks onderhoud:

- Het aannemen en registreren van klachten en storingsmeldingen.
- Het opdragen van herstel- c.q. onderhoudswerken aan derden.
- Het bewaken van de voortgang en indien noodzakelijk bijsturen.
- Het gereed melden van storingen en klachten aan de gebruikersbeheerder en het registreren van de gereed melding.
- Het controleren en registreren van facturen.

Door Opdrachtnemer wordt de volledige financiële verantwoording verzorgd van de kosten die voortvloeien uit bovenomschreven activiteiten. Afwijkingen die ontstaan ten opzichte van de ramingen worden per kwartaal gerapporteerd aan de Opdrachtgever in een managementrapportage. Hierin is minimaal opgenomen:

- Het aantal meldingen.
- Het aantal verstrekte opdrachten inclusief de geraamde kosten per opdracht bon.
- Het aantal ingekomen facturen en de kosten per factuur gerelateerd aan de verstrekte opdracht bon.
- Budget versus realisatie (geraamd klachtenonderhoud versus de werkelijk gemaakte kosten).

1.2.2 Planmatig onderhoud en Contractonderhoud

In hoofdzaak (maar niet uitsluitend) behelst het Planmatig- en Contractonderhoud:

- Het conditieafhankelijk opnemen van de elementen (aanvangsinspectie bij start) conform de NEN 2767.
- Het opstellen van een conditieafhankelijke meerjarenonderhoudsplanung (MJOP). Het te hanteren onderhoudsniveau wordt bij een in beheer name van een gebouw vooraf meegegeven.
- Het jaarlijks opstellen van een onderhoudsjaarplan (JP).
- Het afstemmen van het jaarplan met de betreffende gebruikersbeheerder(s).
- Het ter goedkeuring voorleggen van het JP aan de Opdrachtgever.
- Het uitzetten (aanbesteden) van de geplande activiteiten uit het jaarplan.
- Het aanbesteden van onderhoudsovereenkomsten ten behoeve van de technische installaties en voor de uitvoering van Dagelijks onderhoud.
- Voortgangsbewaking van de uitvoering van onderhoud en indien noodzakelijk het bijsturen hiervan.
- Het houden van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden van het onderhoud.
- Het een (1) maal per vier (4) jaar uitvoeren van een her-inspectie conditiemeting.
- Het verwerken van de resultaten van de uitgevoerde her-inspectie conditiemeting in de MJOP.
- Door Opdrachtnemer wordt de volledige financiële verantwoording verzorgd van de kosten die voortvloeien uit bovenomschreven activiteiten. Afwijkingen die ontstaan ten opzichte van de ramingen worden per kwartaal gerapporteerd aan de Opdrachtgever in een managementrapportage. Hierin is minimaal opgenomen:
 - Het aantal verstrekte opdrachten en de kosten per opdracht.
 - Het aantal ingekomen facturen en de kosten per factuur gerelateerd aan de verstrekte opdracht.
 - Budget versus realisatie op basis van een activiteitenplanung (standlijn financiële voortgangsbewaking).
- Het behandelen en afwikkelen van schade-aangelegenheden die onder de dekking van de door de Opdrachtgever gesloten verzekeringspolis(sen) vallen. Schades dienen te worden afgehandeld conform de procedure "Dagelijks onderhoud" zoals hierboven beschreven aangevuld met het melden/verhalen van de schade bij de verzekeringsmaatschappij.
- Het uitbesteden en controleren van de overige onderhoud gerelateerde leveranties en diensten ten behoeve van de Opdrachtgever alsmede het controleren en verwerken van ter zake ontvangen facturen.
- Het regelmatig (halfjaarlijks) bezoeken en inspecteren van het gebouw of gebouwencomplex (ruimten en installaties).

1.2.2.1 Bereikbaarheid

Ten aanzien van de bereikbaarheid van Opdrachtnemer gelden de volgende bepalingen:

- Het bereikbaar zijn voor dringende klachten en storingsmeldingen en het behandelen hiervan 24 uur per dag, 7 dagen per week waardoor altijd direct de nodige actie kan worden ondernomen. Er dient rekening mee gehouden te worden dat er ook uitvoerende werkzaamheden kunnen plaatsvinden buiten kantooruren (avond en weekend). In de regel geschieden de werkzaamheden tijdens kantooruren.
- Een adequate dienstverlening bij calamiteiten onder andere bij: brand- en/of stormschade, inbraak, ruitschade en wateroverlast, waarbij de prioriteit ligt op veiligheid en continuïteit waarborgen van de gebouwen.

1.3 Administratief beheer

Tot administratief beheer behoren de volgende niet limitatief opgesomde onderdelen:

1) Huurincasso

- Het factureren en incasseren van huurpenningen en voorschotten op stook- en servicekosten (indien van toepassing).
- Opdrachtnemer neemt al die maatregelen die nodig zijn om tot het (tijdig) innen van de door de huurders verschuldigde bedragen te komen.

2) Huurovereenkomsten

- Het tijdig schriftelijk informeren van huurders over periodieke indexeringen.
- Het bewaken van expiratie- en prolongatiedata van huurovereenkomsten.
- Het bewaken van de nakoming van bijzondere bedingen en/of overeengekomen specifieke regelingen (waaronder bv. waarborgsom).

3) Levering diensten/servicekosten

- Het na afloop van ieder boekjaar afrekenen op basis van werkelijke servicekosten (voor diensten en leveringen) aan de hand van de daarvoor geldende verdeelsleutel en advies brengen over het vaststellen of het herzien van deze verdeelsleutel.
- Het zorgdragen voor de verrekening en afrekening van de leveringen en diensten met de huurders jaarlijks vóór 1 juli, zoals wettelijk gesteld.
- Het controleren, betalen en administreren van nota's die betrekking hebben op leveringen en diensten.
- Het bewaken van de kosten door bijvoorbeeld het gevraagd en ongevraagd verstrekken van besparingsadviezen.
- Het adviseren van de Opdrachtgever in zake de omvang van de te leveren Diensten.

4) Huurafrekening

- Na afloop van elke maand dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever in bezit te stellen van een afrekening te voorzien van de geïnde huren en de geboekte kosten. Deze maandelijkse afrekeningen dienen binnen één week na het verstrijken van de voorgaande maand toegezonden te worden aan Opdrachtgever;
- De Opdrachtnemer dient jaarlijks voor 1 mei een begroting aan te leveren van de verwachte kosten en opbrengsten voor het komende kalenderjaar. Denk hierbij aan verzekeringen, belastingen, procedurekosten, leegstand, huuropbrengsten, en in overleg nader te bepalen.
- Naast de begroting dient er een overzicht te worden verstrekt van de openstaande huurachterstanden en de status van de invorderingsacties.

1.4 Commercieel beheer

Tot commercieel beheer behoren de volgende niet limitatief opgesomde onderdelen:

- Het actief signaleren van leegstand en de verhuurwerkzaamheden opstarten om exploitatie te optimaliseren.
- De Opdrachtnemer dient bij elke nieuwe verhuur akkoord te verkrijgen van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de maatschappelijke huisvesting in de stad.
- Het adviseren bij en begeleiden van huur- en contractonderhandelingen.
- Het toezicht houden op het naleven van de huurvoorwaarden.
- Het inregelen van leegstandsbeheer om risico's te minimaliseren.
- Bij huurprijsberekening is Opdrachtnemer gehouden aan het huurprijsbeleid van de Opdrachtgever.
- Het onderhouden van de relatie met huurders/gebruikers en eventueel (huurders)belangenverenigingen.
- Het houden van toezicht op de naleving door de huurder van contractuele en wettelijke verplichtingen betreffende het gehuurde, alsmede van de gemeenschappelijke ruimten en/of voorzieningen.
- Het in stand houden, en waar mogelijk verbeteren, van het huurgenot door een adequate behandeling van klachten en verzoeken van huurders, in de ruimste zin.
- Het signaleren van en adviseren omtrent marktontwikkelingen en trends ten aanzien van de markt- en financiële positie van het gebouw.
- Het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan Opdrachtgever over essentiële beheerzaken in de meest ruime zin.
- Het opmaken van huurovereenkomsten volgens het meest recente ROZ-model (met specifieke bepalingen van de Opdrachtgever), met bijbehorende indelingstekeningen en het verzorgen van de daarbij behorende bescheiden (onder andere uittreksel van handelsregister van het bedrijf van de huurder, waarborgsommen dan wel bankgaranties).
- De Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever met betrekking tot het opstarten van juridisch dossier/zaken.
- Vier (4) keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Middels een managementrapportage dient de Opdrachtnemer onder andere het volgende inzichtelijk te maken: huurinkomsten, servicekosten, huurprijzen, actuele huurders, huurachterstanden, leegstand, juridische zaken, onderhoud situatie en andere actuele en algemene zaken die verband houden met het Vastgoedobject. In nadere afstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal dit in overleg verdere vorm krijgen.

1.5 Facilitair beheer

Tot facilitair beheer, zo ver van toepassing op een Vastgoedobject, behoren de volgende niet limitatief opgesomde onderdelen:

- Het verzorgen van de huismeester rol.
- Het verzorgen van de schoonmaak.
- Het verzorgen van een reserveersysteem voor vergaderruimtes en het toegang verlenen tot deze ruimtes.
- Het verzorgen van catering.
- Het verzorgen van sleutelbeheer.
- Het verzorgen van een aanspreekpunt/ontvangstpunt/etc. in het Vastgoedobject.
- Het verzorgen van uitzetting van noodzakelijke acties (waaronder klachten en meldingen).
- Het verzorgen van internetvoorziening, glasvezel.
- Het verzorgen van gas, water en elektra.
- Het verzorgen van de groenvoorziening.