

Programma van Eisen

**21579 | Overeenkomst Objectmanagement huurobjecten
| Regio Zuid-West**

Versie 1.0

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Object Management:	2
2.1	Object management verantwoordelijk:	2
2.2	Object management, ondersteunend:	2
3	Aanvullende werkzaamheden.....	3
3.1	Aanvullende werkzaamheden in het kader van huurdermutaties.....	3

1 Inleiding

Deze aanbesteding vloeit voort uit een pilot en moet in verband met de wet en regelgeving gereguleerd worden. Het betreft hier alleen de operationele werkzaamheden die betrekking hebben op het object- en projectmanagement. Doel is daarbij om het RVB (de Objectmanager) zoveel als mogelijk te ontzorgen in dagelijkse activiteiten en het streven naar een zo hoog mogelijke gebruikerstevredenheid.

Het betreft hier een overeenkomst welke alleen van toepassing is voor een aantal aangehuurde Objecten in de regio Zuid-West. Hiervoor is een Programma van Eisen opgesteld.

In dit Programma van Eisen (hierna PVE) worden de verschillende diensten/werkzaamheden beschreven waarmee het RVB in haar dagelijks werk ondersteund dient te worden.

Hiervoor worden de onderstaande diensten gevraagd:

- Object management

2 Object Management:

Voor object management onderscheid het RVB een tweetal vormen van dienstverlening te weten:

1. object management, verantwoordelijk;
2. object management, ondersteunend.

2.1 Object management verantwoordelijk:

In het geval van verantwoordelijkheid is het RVB de enige huurder van het object en zijn er een of meerdere gebruikers in het pand aanwezig, al dan niet lokaal gecoördineerd door een Concern Dienstverlener zoals FMHaaglanden.

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgdragen dat:

- Het in te zetten personeel fungeert als eerste aanspreekpunt voor beheerder(s), verhuurder en door het RVB ingehuurde Aannemers.
- Er goede contacten en communicatie onderhouden wordt met de beheerder(s), verhuurder en door het RVB ingehuurde Aannemers welke zorgdragen voor het verhelpen van storingen, het uitvoeren van onderhoud en zorgt dat voldaan wordt aan wettelijke verplichtingen.
- Initiëren van het beheeroverleg, inclusief verslaglegging (o.b.v. RVB-format) en terugkoppeling aan het RVB. Doel van dit overleg is informatie-uitwisseling tussen RVB (in dit geval klant), gebruiker (klant van RVB) en verhuurder over pand gerelateerde zaken. Aantal Beheer overleggen kan per Object verschillen.
- Initiëren van de operationele overleggen, inclusief verslaglegging (o.b.v. RVB-format) en terugkoppeling aan het RVB. Het operationeel overleg vindt plaats tussen de Aannemer(s) (dagelijks onderhoud), de Objectmanager en de Beheerder. In dit overleg wordt de voortgang van de storingsafhandeling, (afstemming) onderhoudswerk, bijkomende werkzaamheden, uitvoeren wettelijke verplichtingen en afwijkingen van de planning besproken. Aantal operationeel overleggen kan per Object verschillen.
- Opstellen van eenduidige demarcatielijsten ten behoeve van de verschillende betrokken partijen in de huur-, gebruikers overeenkomst en onderhoudscontracten.
- Bewaking voortgang storingsafhandeling, uit te voeren onderhoud en wettelijke verplichtingen.
- Bewaking servicekosten, controle servicekostenafrekening en controleren op marktconformiteit.
- Vertalen van een klantvraag in een uitvraag zodat RVB intern dit verder uitgewerkt kan worden tot een eventueel project of andere acties.
- Verzorgen eindoplevering bij einde huurcontract.

2.2 Object management, ondersteunend:

In dit geval is het Rijksvastgoedbedrijf huurder van een deel van het object en zijn er andere (commerciële) huurders in het pand aanwezig.

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgdragen dat:

- Het in te zetten personeel fungeert als eerste aanspreekpunt voor beheerder(s) en verhuurder
- Er goede contacten en communicatie onderhouden wordt met de beheerder(s), verhuurder.

- Initiëren van het beheeroverleg, inclusief verslaglegging (o.b.v. RVB-format) en terugkoppeling aan het RVB. Doel van dit overleg is informatie-uitwisseling tussen RVB (in dit geval klant), gebruiker (klant van RVB) en verhuurder over pand gerelateerde zaken. Aantal Beheer overleggen kan per Object verschillen.
- Opstellen van eenduidige demarcatielijsten ten behoeve van de verschillende betrokken partijen in de huur-, gebruikers overeenkomst en onderhoudscontracten.
- Bewaking voortgang storingsafhandeling, uit te voeren onderhoud en wettelijke verplichtingen.
- Bewaking servicekosten, controle servicekostenafrekening en controleren op marktconformiteit.
- Vertalen van een klantvraag in een uitvraag zodat RVB intern dit verder uitgewerkt kan worden tot een eventueel project of andere acties.
- Verzorgen eindoplevering bij einde huurcontract.

Per Object moeten de werkzaamheden door een team met een vaste samenstelling geschieden. Hiertoe moet de Opdrachtnemer voldoende personeel ter beschikking stellen en ter ondersteuning van het uitvoerend personeel voldoende technisch kader en leidinggevend personeel beschikbaar hebben zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is. Het voor de Objectmanagers-taken in te zetten personeel moet ervaring in beheertaken bij uitvoering onderhoud van kantoorgebouwen (min. 5 jaar), op HBO werk en denkniveau.

Waarbij de Opdrachtnemer er voor zorg draagt dat het in te zetten personeel voldoende kennis en inzicht heeft van de Raamovereenkomst en daarnaar handelen. Het in te zetten personeel beschikt overeen geldige Verklaring Omtrent Gedrag, Natuurlijk Persoon (VOG-NP).

Door de Opdrachtnemer moet een contactpersoon worden aangewezen, welke per Object, op de hoogte moet zijn van de voortgang.

3 Aanvullende werkzaamheden.

3.1 Aanvullende werkzaamheden in het kader van huurdermutaties.

- Assisteren bij opleveringen bij aanvang huur.
- Assisteren bij vooropleveringen bij einde huur (vaststellen op leveringsverplichtingen, mutatie schade, door vertrekkende huurder te verricht en werkzaamheden).
- Initiatie en begeleiding schadeherstel door of namens vertrekkende huurder.
- Initiatie aanschrijven van vertrekkende huurders met betrekking tot opleveringsniveau en mutatieschade.
- Controleren van door vertrekkend huurder te verrichten werkzaamheden (eindoplevering).
- Indien vertrekkend huurder zijn verplichtingen niet nakomt: laten uitvoeren van de werkzaamheden voor rekening van vertrekkend huurder.
- Het aanleveren van informatie met betrekking tot het aanpassen van de huurdersadministratie en het actualiseren van de bezettingsgraad.
- Het opstellen en verstrekken van een volledig opleverrapport.