



# Aanbesteding onderhoud werktuigbouwkundige installaties grote gebouwen

Gemeente Terneuzen



## Inhoudsopgave

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 1. Begripsbepalingen.....                               | 3  |
| 2. Inleiding.....                                       | 6  |
| 3. Algemeen.....                                        | 7  |
| 4. Overleg en evaluatie .....                           | 13 |
| 5. Contract-onderhoud (incl. wettelijk onderhoud) ..... | 14 |
| 6. Correctief onderhoud.....                            | 17 |

# 1. Begripsbepalingen

## **Opdrachtgever**

Gemeente Terneuzen.

## **Opdrachtnemer/ dienstverlener**

De opdrachtnemer aan wie de opdracht is gegund.

## **Werktuigbouwkundige-installaties**

Hieronder worden de installaties verstaan welke in een pand voorzien zijn van ventilatie, koeling, verwarming, koud en warm water, maar ook regeltechnische installaties. Er moet gedacht worden aan cv-ketels, airco's, koelmachines, luchtbehandelingskasten, luchtverhitters, stoombevochtigers, ventilatoren, boilers, regelkasten, riool, sanitair e.d.

## **Gebouw gebonden installaties**

Hieronder wordt verstaan "een installatie, noodzakelijk voor het gebruik van een gebouw door personen". Hierbij kunt u denken aan installaties die duurzaam met het gebouw verbonden zijn zoals, gebouwenbeheersystemen, vaste klimaatinstallaties, riool, sanitair e.d..

## **Gebouw / object**

Het pand en bijbehorende bedrijfsterrein met opstallen waar opdrachtnemer namens opdrachtgever werkzaamheden verricht.

## **Contract onderhoud**

Hier wordt onder verstaan het jaarlijks onderhoud ter voorkoming van defecten.

Dit onderhoud vindt proactief plaats. Dit wordt ook wel preventief onderhoud genoemd.

Als voorbeeld geldt het jaarlijks onderhoud aan cv-ketels (zoals o.a. schoonmaken, kleine herstellingen en keuren). Het betreft het uitvoeren van onderhoud dat volgens de standaard verdeellijst en eventueel aanvullende afspraken tussen de opdrachtgever als vastgoed eigenaar en de huurder / gebruiker van het object, voor rekening van de opdrachtgever komen.

## **Correctief onderhoud**

Onder correctief (klachten)onderhoud wordt verstaan niet-planmatig onderhoud om gebreken te herstellen na bijvoorbeeld de melding van een klacht, een constatering van een bevoegd persoon of een automatisch gegenereerde melding van een storing door een installatie. Dit wordt ook wel reactief onderhoud, herstellend onderhoud of curatief onderhoud genoemd. Het betreft het uitvoeren van onderhoud dat volgens de standaard verdeellijst en eventueel aanvullende afspraken tussen de opdrachtgever als vastgoed eigenaar en de huurder / gebruiker van het object, voor rekening van de opdrachtgever komen.

## **Planmatig onderhoud**

Hier wordt onder verstaan het onderhoud ter voorkoming van defecten, op een gestructureerde wijze in de tijd. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een onderhoudsplan. De opdrachtgever maakt hiervoor gebruik van de methodiek conditie afhankelijk onderhoud conform de NEN2767.

Dit kunnen integrale vervangingen van een element zijn of niet direct noodzakelijke herstellingen, waarmee de levensduur van een element wordt verlengd.

Het betreft het uitvoeren van onderhoud dat volgens de standaard verdeellijst en eventueel aanvullende afspraken tussen de opdrachtgever als vastgoed eigenaar en de huurder / gebruiker van het object, voor rekening van de opdrachtgever komen.

## **Wettelijk onderhoud**

Hier worden de maatregelen verstaan die voort komen vanuit betreffende wet- en regelgeving. Gedacht moet worden aan wettelijk verplichte keuringen, certificeringen en aanpassingen. Het betreft het uitvoeren van onderhoud dat volgens de standaard verdeellijst en eventueel aanvullende afspraken tussen de opdrachtgever als vastgoed eigenaar en de huurder / gebruiker van het object, voor rekening van de opdrachtgever komen.

## **Bouwelement of element (NEN2767)**

Een aanwijsbaar deel van een gebouw dat uitsluitend op basis van de verlangde functie wordt onderscheiden en bestaat uit meerdere bouwdelen, bijvoorbeeld installaties, constructies, afscheidingen of afwerkingen.

## **Installatieoverzicht**

Hieronder wordt verstaan het overzicht van de te onderhouden installaties per gebouw met vermelding van aantallen, omschrijving van type/merk installatie en overige kenmerken. Er is indien van toepassing een filteroverzicht toegevoegd aan het installatieoverzicht (IO). Indien een installatie wordt genoemd in het installatieoverzicht, dan behoort de installatie tot de scope van dit contract.

## **Taakstellingslijsten**

Dit zijn de lijsten met taakstellingen per installatiecode. De lijsten bevatten een opsomming van het per installatiedeel minimaal noodzakelijk periodiek contractonderhoud om deze installatie bij normaal gebruik gedurende de technische levensduur van het betreffende installatiedeel in een goede conditie te houden.

## **Kleine werkzaamheden**

Kleine werkzaamheden zijn kleine installatiewerkzaamheden die door de opdrachtgever één op één worden opgedragen aan de opdrachtnemer. Doorgaans gaat het om een geringe aanneemsom en vergen deze werkzaamheden beperkte calculatie-, ontwerp- en werkvoorbereidingswerkzaamheden. Een voorbeeld hiervan is het aanbrengen van een extra thermostaat.

## **Nulmeting (aanvullen)**

Inventarisatie door de opdrachtnemer in het eerste jaar van de contractperiode betreffende:

- conformiteit / aanvullen / wijzigen van het installatieoverzicht (IO) van de gebouw gebonden installaties met de realiteit;
- aanwezigheid van wettelijke vereiste keuringsrapporten, handleidingen en dergelijke;

## **Open begroting**

Calculatie van werkzaamheden daar zijn de "Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven" (conform Uneto-VNI ALIB 2007) uitgesplitst in; aantallen, manuren, bruto materiaal prijzen, kortingen, werk derden, correctie factoren, toeslagen etc..

## **Regie werkzaamheden**

Werkzaamheden die aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie, uitgesplitst in; aantallen, werk(man)uren, bruto materiaal prijzen, kortingen, werk derden etc..

De werk(man)uren kunnen alleen worden verrekend middels het overeengekomen all-in uurtarief, bestaande uit de feitelijk bestede tijd aan de werkzaamheden. Werkuren worden geteld vanaf het moment dat de medewerker op locatie aankomt (exclusief reistijd).

## **All-in uurtarief**

Het uurtarief is "all-in", dit betekent inclusief alle algemene kosten zoals: projectleiding, werkvoorbereiding, tekenkosten, voorrijkosten, reiskosten, revisie, verzekering, winst, risico, transportkosten, administratie, verpakking, opleiding, training, gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen e.d.. Zie hiervoor ook de inkoopvoorwaarden VNG.

## **Bruto materiaalprijs**

De materiaalprijs (catalogusprijs) van de toeleverancier zonder aftrek van kortingen en zonder bijtelling van BTW en andere toeslagen. De toeleverancier (waaronder groothandelsbedrijven en fabrikanten) levert zijn materialen aan de opdrachtnemer.

## **Netto materiaalprijs**

Dit betreft de bruto materiaalprijs minus de geldende kortingen zonder bijtelling van BTW.

## **Werk derden**

Werk derden zijn werkzaamheden die worden uitgevoerd door een andere partij dan de opdrachtnemer en die niet behoort tot de onderneming van de opdrachtnemer of tot een werkmaatschappij die tot dezelfde holding behoort als de opdrachtnemer.

## 2. Inleiding

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het preventief en gedeeltelijk het correctief onderhoud (inclusief wettelijk onderhoud) aan werktuigbouwkundige installaties zoals omschreven in de takenlijst/taakstellingslijst.

In het installatieoverzicht zijn de bij ons bekende installaties per object opgenomen (bijlage 4). Aan de installaties dient het onderhoud zodanig uitgevoerd worden dat voldaan wordt aan de taakstellingslijst.

Alle materialen die de onderhoudswerkzaamheden met zich meebrengen kunnen verrekend worden op basis van nacalculatie, rekening houdend met het opslagtarief netto materiaalprijs, gefactureerd worden.

### **Aard van de opdracht**

De opdracht betreft het verrichten van preventief en gedeeltelijk het correctief onderhoud aan de w-installaties van de in de bijlage (4) genoemde gebouwen. De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd volgens de taakstellingslijst en eventueel aanvullende afspraken met de opdrachtgever van de gebouwen. Renovatie – nieuw-/ verbouwprojecten (zie begrippenlijst) zijn uitgesloten van dit programma van eisen.

### **Gebouwindeling**

De werkzaamheden zijn verdeeld over zes objecten van de gemeente Terneuzen.

### 3. Algemeen

#### **Voorbehoud**

De in dit Programma van Eisen gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige situatie bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer kan geen enkel recht ontleen aan de in dit document genoemde planning, aantallen, oplossingen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen verschillende inschrijvers. De in dit Programma van Eisen gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare informatie. Ontwikkelingen in de markt, of mogelijke wettelijke bepalingen kunnen voor de opdrachtgever aanleiding zijn om van de opdrachtnemer te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.

#### **Tussentijdse wijzigingen van het installatieoverzicht**

Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de contractperiode de onderhoudswerkzaamheden aan werktuigbouwkundige installaties van één of meer gebouwen uit de onderhoudsovereenkomst te laten schrappen, nieuwe werktuigbouwkundige installaties toe te voegen of de wijze van onderhoud aan te passen als het gebruiksdoel van de installatie tijdens het jaar verandert, hetgeen het geval zal zijn bij het afstoten van een gebouw of bij een wijziging van de bestemming van een (deel van) object of gebouw. Een mutatie wordt één maand na de melding effectief in het bestand. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om mutaties zoals vermeld op het installatieoverzicht niet te accepteren. Opdrachtnemer neemt na de mutatie in het bestand de installatie op in de onderhoudsplanung. Indien de toe te voegen installaties naar het oordeel van opdrachtnemer zich niet in een redelijke staat bevinden, zal opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, de vereiste werkzaamheden uitvoeren. Na het vervallen van installatie(s) uit het bestand vervalt ook de contractuele verplichting voor het onderhoud.

Storingen en garantieacties aan nieuwe installaties of installatiedelen die door derden worden (zijn) gerealiseerd en die door de opdrachtgever aan het installatieoverzicht worden toegevoerd, dienen in de garantieperiode door de opdrachtnemer aan de betreffende leveranciers of installateur te worden doorgegeven. De opdrachtnemer zorgt voor de coördinatie en de correcte afhandeling en rapporteert aan de opdrachtgever.

De kosten voor de hiervoor genoemde werkzaamheden dienen in de aanneemsom van het contractonderhoud te zijn inbegrepen.

#### **Voorschriften, bepalingen en wettelijke eisen**

Alle wettelijke bepalingen, voorschriften en reglementen en in dit Programma van Eisen van toepassing verklaarde normen, normontwerpen, kwaliteitseisen, keuringseisen, beoordelingsrichtlijnen, andere richtlijnen, voorlichtingsbladen en rapporten, alsmede de voorwaarden van plaatselijke nuts- en energiebedrijven die op de locatie van de opdrachtgever van toepassing zijn, dienen in acht te worden genomen.

Beroep op onbekendheid met de voorschriften en eisen van de betrokken instanties is niet mogelijk, tenzij na datum van de indiening van de offerte de betreffende voorschriften en/of eisen zijn gewijzigd of aangevuld. Indien daardoor hogere eisen worden gesteld, dan in dit Programma van Eisen is omschreven, prevaleren de eisen van deze instanties. In het omgekeerde geval prevaleert dit Programma van Eisen.

De opdrachtnemer dient de opdrachtgever schriftelijk te informeren inzake de gevolgen van eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving voor zover dit betrekking heeft op de gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties. De eventuele hieruit voortvloeiende (geraamde) kosten met een plan van aanpak dienen in de rapportage te worden vermeld.

Het uitwerken van gedetailleerde wijzigingsvoorstellen, werkvoorschriften en dergelijke valt niet onder deze aanbesteding.

## Logboeken

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de logboeken per locatie van alle installatieonderdelen zoals opgenomen in het installatieoverzicht, ook indien er wettelijk gezien geen logboek aanwezig behoeft te zijn.

De navolgende zaken dienen te worden opgetekend in het logboek:

- firmanaam;
- naam van de monteur;
- datum, begin en eindtijd;
- doel van het bezoek;
- welke werkzaamheden zijn verricht;
- welke onderdelen zijn vervangen;
- eventuele bijzonderheden.

De kosten voor het actualiseren van de logboeken dienen in de aanneemsom van het contractonderhoud te zijn inbegrepen.

De opdrachtnemer controleert de aanwezigheid en volledigheid van de op de locatie aanwezige logboeken. Geconstateerde onvolkomenheden dienen aan de opdrachtgever te worden gemeld.

## Vakbekwaamheid

De opdrachtnemer is verplicht de onderhoudswerkzaamheden door vakbekwaam en voldoende geschoold en gekwalificeerd personeel uit te laten voeren passende bij de taken en verantwoordelijkheden van de betreffende werkzaamheden.

De medewerkers van de opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen de Nederlandse taal voldoende te beheersen.

De opdrachtnemer beschikt over minimaal een VCA\*-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een VCA\*-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever een kopie van het certificaat overleggen.

De opdrachtnemer beschikt over een BRL6000-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een BRL6000-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever een kopie van het certificaat overleggen.

De opdrachtnemer beschikt over een STEK-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. De opdrachtnemer is erkend voor het verrichten van handelingen op het gebied van CFK's, HCFK's en HFK's aan koelinstallaties. In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een STEK-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever een kopie van het certificaat overleggen.

De opdrachtnemer/onderaannemer beschikt over een SCIOS-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. De uitvoering van de werkzaamheden dient te voldoen aan wet en regelgeving volgens SCIOS, Het Activiteitenbesluit en het Besluit Emissie-eisen Middelgrote Stookinstallaties (BEMS). In geval van een combinatie dienen alle combinanten in het bezit te zijn van een BRL6000-certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat. Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever een kopie van het certificaat overleggen.

*Bij de winnende inschrijver kan, na de voorlopige gunning, de opdrachtgever een kopie van de certificaten met betrekking tot de vakbekwaamheid opvragen. Inschrijver of diens onderaannemers dienen in bezit te zijn van genoemde certificaten. Indien binnen 14 dagen na het verzoek deze certificaten niet kunnen worden overlegd zal de inschrijver worden uitgesloten.*

## **Legitimatie, verklaring goed gedrag**

De opdrachtnemer verstrekt eenmalig voordat medewerkers te werk worden gesteld aan de opdrachtgever een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor alle te werk te stellen medewerkers. Dit geldt ook voor alle onderaannemers die door de opdrachtnemer worden ingeschakeld. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden. Opdrachtgever is gerechtigd om de toegang te weigeren als het personeel van de opdrachtnemer geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) kan overleggen of zich, op verzoek, niet deugdelijk kan legitimeren. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor de opdrachtgever leiden. Bij wijziging in personeel dat bij de opdracht betrokken is dient een nieuwe VOG te worden verstrekt.

## **Indexering**

Prijzen en tarieven dienen vast te zijn tot 1 januari 2024. Na deze datum heeft de opdrachtnemer het recht de prijzen en tarieven in overleg met de opdrachtgever aan te passen tot een maximum conform het indexcijfer "CBS index Metalekro categorie 24-30. De basis hiervoor vormt de stijging van het prijsindexcijfer over de bekend zijnde voorafgaande 12 maanden. De prijs- en tariefsaanpassingen kunnen alleen plaats vinden per 1 januari 2024 en dienen uiterlijk op 1 oktober van het daaraan voorafgaande boekjaar aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.

## **Facturering**

Voor het contract onderhoud geldt dat de betaling jaarlijks in zes gelijke termijnen zal geschieden. Voor het correctief onderhoud geldt dat betaling zal geschieden na goedkeuring van de volledig uitgevoerde werkzaamheden per opdracht. Werkzaamheden dienen binnen vier weken na gereedmelding gefactureerd te worden. Facturatie geschiedt door indiening van de factuur vergezeld met de getekende gereed melding, opdrachtbon alsmede evt. overige definitieve opleverdocumenten als bijlagen. Indien de factuur hieraan niet voldoet kan de factuur niet in behandeling worden genomen en zal deze worden geretourneerd.

## **Onder-aanneming (werk derden)**

Indien de opdrachtnemer werkzaamheden wil laten uitvoeren door onderaannemers, gelden de hierna genoemde aanvullende voorwaarden:

- opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de geleverde diensten van deze onderaannemer;
- opdrachtnemer is de contactpersoon tussen opdrachtgever en onderaannemer.
- behoudens overmacht geldt in het kader van continuïteit voor de duur van de raamovereenkomst dezelfde onderaannemer(s).
- de in de aanbesteding / overeenkomst overeengekomen tarieven, uurlonen en kortingspercentages zijn ook van toepassing op onderaannemers. Dit geldt niet voor de door de opdrachtgever voorgeschreven gecontracteerde onderaannemers bij correctief onderhoud.
- opdrachtnemer verplicht zich tot het vooraf ter goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever van onderaannemers waarmee hij werkzaamheden uitvoert.
- opdrachtnemer dient de uitgevoerde werkzaamheden en aangeleverde rapportages van de onderaannemer te controleren op juistheid en volledigheid en actie te ondernemen op eventuele aandachtspunten en afwijkingen. In deze gevallen dient de opdrachtgever direct op de hoogte gesteld te worden.

## **Garantie**

De toegepaste materialen voor het correctief en planmatig onderhoud, storingsbehandeling, reparatie en aanleg worden gedurende een minimumperiode van 24 maanden na inzet of montage gegarandeerd met een maximum tot de duur van de fabrieksgarantie.

De garantie houdt tevens in dat geen uren en voorrijkosten in rekening worden gebracht bij een voortijdige vervanging van bedoelde toegepaste materialen. Dit geldt niet voor verslijtonderdelen waarbij bij normaal gebruik de levensduur 1 jaar of korter is.

## **Beletsels en vertragingen**

Indien de opdrachtnemer constateert, dat er gefundeerde redenen zijn waardoor hij niet in staat is de geplande werkzaamheden uit te voeren, c.q. tijdig uit te voeren, dient hij de opdrachtgever hierover terstond mondeling te informeren en per e-mail te bevestigen met vermelding van:

- oorzaken van de belemmering, respectievelijk vertraging;
- risico's als gevolg van het niet uitvoeren;
- kwalitatieve consequenties;
- gevolgen in de tijd;
- financiële gevolgen;
- noodzakelijke acties om de gevolgen van de vertragingen te verhelpen.

Wanneer door aan opdrachtgever toe te rekenen oorzaken de geplande onderhoudswerkzaamheden niet op de afgesproken tijden kunnen beginnen, of deze niet zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd, dan zullen de wachttijden die daarvan het gevolg zijn aan de opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. De medewerker van de opdrachtnemer zal bij het ontstaan van wachttijden dat terstond aan de opdrachtgever melden, opdat deze alsnog kan trachten wachttijden te vermijden of te beperken.

Indien naar het oordeel van de opdrachtgever weers- en/of terreinomstandigheden de uitvoering naar de eis van goed werk onmogelijk maken, is de opdrachtnemer verplicht het werk of deel daarvan tijdelijk stil te leggen, zonder dat hij aanspraak kan maken op enige vergoeding.

## **Hulpmateriaal**

De eventueel voor het onderhoud benodigde hulpmaterialen zoals hoogwerkers, steigers, ladders, veiligheidsvoorzieningen, verlengkabels, extra verlichting en dergelijke dienen door de opdrachtnemer zelf verzorgd te worden. De kosten hiervoor dienen in de te offerte te worden opgenomen als een stelpost van € 3.0000,00. Voor hoogwerker gebruik door de opdrachtnemer dient elke medewerker een hoogwerker certificaat te kunnen overleggen.

Daar waar gebruik gemaakt dient te worden van hijstoestellen zoals vrij op te stellen kranen e.d. dient vooraf een hijsplan ingediend te worden. Zonder goedgekeurd hijsplan mag niet worden getakeld. Bij het verrichten van werkzaamheden op daken dient te allen tijde veilig werken gewaarborgd te zijn. Eventuele aanwezige hulpmiddelen op daken mogen alleen (op eigen risico) met toestemming van de opdrachtgever worden gebruikt.

Stroom en water worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld voor zover dit voor de uitvoering van het onderhoud noodzakelijk is.

## **Onvoldoende onderhoud**

Na het eerste contractjaar kunnen storingen, reparaties, schade en benodigde investeringen ten gevolge van onvoldoende onderhoud van de gebouw gebonden installaties nimmer aanleiding geven tot extra kosten voor de opdrachtgever tenzij dit onvoldoende onderhoud is ontstaan door de opdrachtgever zelf.

## **Werktijden**

De reguliere werktijden van opdrachtnemer zijn van 8.00 uur tot 16.30 uur. Als de opdrachtgever activiteiten van de opdrachtnemer wenst op andere tijden dan worden er specifieke afspraken over gemaakt inclusief de prijsconsequenties ervan.

## **Arbo-omstandigheden**

De opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren in overeenstemming met de bepalingen uit Arbowet / Arbobesluit en overige van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, zoals bijvoorbeeld een veiligheidsplan en een RIE. De verplichting tot aanstelling van één of meer veiligheids- en gezondheidscoördinatoren behoort tot de taak van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer dient de opdrachtgever te informeren indien hij constateert, dat de veiligheidsvoorzieningen van de gebouwen en/of de installaties van de opdrachtgever onvoldoende zijn om een veilige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden mogelijk te maken.

Ongevallen van werknemers van de opdrachtnemer op de werkplek dienen terstond gemeld te worden bij de opdrachtgever met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen.

De opdrachtnemer dient er vanuit te gaan dat betreffende gebouwen tijdens de werkzaamheden in gebruik zijn. De opdrachtnemer moet alle noodzakelijke maatregelen treffen om de veiligheid van eigen personeel, bezoekers, gebruikers en passanten te waarborgen.

De opdrachtnemer dient het werkterrein en de werken op te ruimen en opgeruimd houden.

### **Afvalstoffen**

Het afvoeren van afval, verpakkingsmateriaal en oude materialen dient door de opdrachtnemer gescheiden verzameld en afgevoerd te worden. Alle afval dient dagelijks te worden verwijderd. Eventuele open afvalcontainers dienen buiten werktijd te worden beschermd tegen vandalisme en/of brandstichting. Het verbranden van vuil en andere materialen op, of nabij het werkadres, is niet toegestaan. Bij uitvoering van onderhoudswerkzaamheden op basis van een vaste, vooraf overeengekomen prijs, dienen de kosten voor het afvoeren in de prijs te zijn opgenomen.

Voor oude en vervallen bouwstoffen te weten koper, zink en lood dient de opdrachtnemer de waarde hiervan zichtbaar in korting te brengen op de factuur. Voor zover niet anders vermeld in dit Programma van Eisen zijn de uit de onderhoudswerkzaamheden komende oude en te vervallen bouwstoffen niet van waarde voor de opdrachtgever.

### **Materialen/onderdelen**

De door de oorspronkelijke fabrikant c.q. leverancier voorgeschreven onderdelen in fabricaat, kwaliteit en uitvoering dienen te worden toegepast. Alternatieven kunnen slechts na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden toegepast.

Alle door de opdrachtnemer geleverde en/of te leveren materialen en producten dienen te voldoen aan de hiervoor geldende normen.

Opslag van de door de opdrachtnemer te gebruiken onderdelen dient in eigen beheer op verantwoorde wijze te geschieden en dienen te zijn van gelijk fabricaat, type en uitvoering of daarmee overeenstemmend.

Indien voor bepaalde installaties of delen daarvan in het installatieoverzicht geen taakstelling is opgenomen of indien dit als taakstelling onjuist is aangegeven, dan gelden de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant c.q. leverancier.

Door de opdrachtnemer moeten alle noodzakelijke maatregelen worden getroffen om beschadigingen aan te handhaven materialen te voorkomen. Beschadigingen dienen direct aan de opdrachtgever te worden gemeld en in overleg en met toestemming van de opdrachtgever worden hersteld. Dit geldt zowel voor bestaande materialen en/of materieel welke een bouwkundig geheel maken met het werkadres.

### **Monumentale status gebouwen**

Het Stadhuis te Terneuzen en 't Warenhuis te Axel zijn panden met een monumentale status. De opdrachtnemer dient met de monumentale status rekening te houden.

Aanpassingen en reparaties dienen uitgevoerd te worden zonder dat de monumentale waarden wordt aangetast. Aanpassingen dienen reversibel te zijn, dit houdt in dat de ingreep met de jaren weer is terug te draaien zonder de monumentale waarden aan te tasten.

Monumentale elementen en elementen met cultuurhistorische waarde worden in principe nooit vervangen maar altijd hersteld en dat met de nodige terughoudendheid en vakbekwaamheid.

Voor panden met een monumentale status geldt het credo: 'Behouden gaat voor vernieuwen!'

### **Overlast**

De opdrachtnemer en zijn personeel mogen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden geen onnodige overlast veroorzaken, het gebruik van radiotoestellen e.d. is niet toegestaan.

Zowel de gebruiker, diens personeel alsmede bezoekers mogen geen hinder ondervinden van de uit te voeren werkzaamheden.

Het werkgebied alsmede de directe omgeving en de hierbij behorende vluchtroutes dienen te allen tijde op een verantwoorde manier bereikbaar en begaanbaar te zijn.

### **Publiciteit**

Voor het maken van foto's, films of video opnamen en dergelijke, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit is toestemming van de opdrachtgever noodzakelijk. De opdrachtnemer mag van stukken, plannen, verrekeningen, tekeningen e.d. geen publicaties doen verschijnen, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Er zal geen reclamebord voor, tijdens of na de uitvoering op het werkadres worden geplaatst c.q. toegestaan.

### **Informatieoverdracht bij contractbeëindiging**

Bij beëindiging van het contract, ongeacht de reden, zal de opdrachtnemer:

- medewerking verlenen aan de informatieoverdracht aan de nieuwe contractpartij, hiertoe behoren o.a. het verstrekken van de desbetreffende GBS software;
- zijn contract onderhoudswerkzaamheden voor het lopend contractjaar afronden;
- rapporteren welke zaken (storingsbehandeling, aanvullende onderhoudswerkzaamheden, kleine aanleg en vervangingen) wel zijn opgestart, maar nog niet zijn afgehandeld;
- voor de niet afgehandelde zaken met de nieuwe partij afspraken maken over de afhandeling;
- geactualiseerde digitale, vrij bewerkbare bestanden in oorspronkelijk verstrekte bestandsformaat op digitale informatiedragers aanleveren;
- geactualiseerde logboeken achterlaten;
- een overzichtslijst verstrekken van alle lopende garantieverplichtingen voor uitgevoerd werk, vervangingen en dergelijke;
- een actueel overzicht verstrekken van SCIOS-plichtige objecten en bijbehorende SCIOS-keuringen.

### **Overige verplichtingen van de opdrachtnemer**

De opdrachtnemer zal één contactpersoon aanstellen die alle uit te voeren werkzaamheden aanstuurt en coördineert. Werknemers en bussen van de opdrachtnemer dienen herkenbaar te zijn middels bedrijfslogo's. Sleutels van panden en objecten dienen afgehaald te worden na contact met de opdrachtgever op een vaste locatie.

## 4. Overleg en evaluatie

### Overleg

Onderstaande besprekingen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer dienen te worden gehouden en te worden vastgelegd in verslagen welke worden opgesteld door de opdrachtnemer en ter goedkeuring worden aangeboden aan de opdrachtgever:

- Kwartaaloverleg: technisch inhoudelijk overleg tussen de Installatietechnisch Projectleider Technisch Beheer van de opdrachtgever en de servicecoördinator van de opdrachtnemer. In dit overleg wordt o.a. besproken: het correctief onderhoud, de rapportages m.b.t. het contractonderhoud, de voortgang van het werk, veiligheid, lopende en toekomstige projecten en opdrachten, facturatie en betaling.
- Contractoverleg, waaraan deel te nemen door de Installatietechnisch Projectleider Technisch Beheer, opzichter Technisch Beheer van de opdrachtgever, contract manager en de servicecoördinator van de opdrachtnemer. In dit overleg wordt, na definitieve gunning maar voor aanvang van de werkzaamheden volgens contract en tevens uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar, het contract inhoudelijk besproken. Tevens worden in dit overleg afspraken gemaakt m.b.t. het overdragen van specifieke zaken zoals software van gebouwbeheersystemen.

Bovenstaande overleggen voor de duur van ongeveer 1 uur en vinden plaats in het kantoor van de opdrachtgever. Alle benodigde kosten voor het deelnemen aan deze overleggen dienen in de inschrijfprijs van het contractonderhoud te zijn inbegrepen.

### Tevredenheidsevaluatie

Een tevredenheidsevaluatie wordt toegepast voor aannemers / leveranciers (opdrachtnemer) die in opdracht van de opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren. De evaluatie heeft betrekking op de werkzaamheden waarvoor de overeenkomst is afgesloten.

Voor de evaluatie zijn criteria gesteld. Deze criteria worden getoetst door middel van één of meerdere vragen. Deze vragen worden beantwoord met een Onvoldoende (O), Goed (G) of Uitstekend (U). Om een gevoel te krijgen wat onder deze termen wordt verstaan, kan voor een Onvoldoende de cijferindicatie lager dan 6 worden aangehouden. Voor Goed de cijferindicatie 6 t/m 8 en voor Uitstekend de cijferindicatie boven de 8 worden aangehouden. Tevens zijn er vragen die met een 'ja' of 'nee' kunnen worden beantwoord. Het is mogelijk dat enkele vragen niet van toepassing zijn of niet beoordeeld kunnen worden; deze worden dan met 'n.v.t.' beoordeeld. Op criteria kan door de opdrachtgever een weegfactor worden toegepast.

De evaluatiecriteria zijn: Klanttevredenheid, Leverbetrouwbaarheid, Informatievoorziening, Pro-activiteit, Milieu / veiligheid.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de evaluatiemethodiek aan te passen.

De opdrachtnemer wordt beoordeeld door de medewerkers van de opdrachtgever. Onder medewerkers wordt verstaan de relevante projectleider(s) van de opdrachtgever of personen die deze rol namens de opdrachtgever invullen. Het evaluatieformulier is samengesteld door de ervaringen van één of meerdere bij het contract betrokken medewerkers. Per opdrachtnemer wordt één evaluatieformulier opgesteld. De resultaten zullen jaarlijks door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer worden gerapporteerd tijdens de evaluatie.

De geleverde diensten door de opdrachtgever zullen worden geëvalueerd uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar tijdens het contractoverleg, waaraan deel te nemen door de Projectleider en Teamleider Technisch Beheer van de opdrachtgever en de Projectleider (gemachtigde) en servicemanager of directievoerder van de opdrachtnemer.

## 5. Contract-onderhoud (incl. wettelijk onderhoud)

De werkzaamheden bestaan uit het geheel van leveranties en werkzaamheden, die nodig zijn voor het preventief onderhouden van diverse technische installaties, die zijn aangegeven op het desbetreffende installatieoverzicht en dient overeenkomstig het installatieoverzicht plaats te vinden. Het installatieoverzicht en de taakstellinglijsten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Aan het installatieoverzicht kunnen geen rechten ontleend worden, daar hierin tijdens de contractperiode mutaties kunnen plaatsvinden. De onderhoudswerkzaamheden dienen door de opdrachtnemer plaats te vinden volgens de door de opdrachtgever vastgestelde procedure voor contract onderhoud (zie bijlage).

Ook het wettelijk onderhoud valt onder het contract onderhoud. Hieronder wordt verstaan, alle maatregelen die voortkomen vanuit betreffende wet- en regelgeving. Gedacht moet worden aan wettelijk verplichte keuringen, certificeringen e.d..

### **Scheiding contract-onderhoud (inclusief wettelijk onderhoud) met correctief onderhoud**

De uitvoering van het contract-onderhoud (inclusief wettelijk onderhoud) vindt volledig administratief gescheiden plaats van het overige onderhoud. Uitsluitend in die gevallen waarbij sprake is van spoed storingsbehandeling en/of spoedreparatie zal onderbreking van de contractactiviteiten van het geplande onderhoud plaatsvinden.

### **Werkzaamheden behorende tot contract onderhoud (inclusief wettelijk onderhoud)**

Onderstaand volgt een opsomming van de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren door de opdrachtnemer. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden dienen in de aanneemsom van het contractonderhoud te zijn inbegrepen.

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het preventief onderhoud (inclusief wettelijk onderhoud) aan werktuigbouwkundige installaties zoals genoemd in het installatieoverzicht (IO) en taakstellinglijsten. Het onderhoud moet zodanig uitgevoerd worden dat voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving, en dat een veilig gebruik, bedrijfszekerheid en functionele eigenschappen zijn gewaarborgd;
- Installatieoverzicht (IO)  
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van het installatieoverzicht gedurende de loop van het contract. Het eerste jaar geldt als nulmeting. Door de opdrachtnemer gesignaleerde onjuistheden, bijvoorbeeld door gewijzigde regelgeving, dienen in het 1e contractjaar in het installatieoverzicht te worden aangepast.  
De opdrachtnemer verplicht zich tot het periodiek actualiseren en (digitaal) aanvullen van het installatieoverzicht indien gebouwen en of installaties worden toegevoegd of komen te vervallen. Deze gegevens dienen maandelijks verzameld, verwerkt en zowel schriftelijk als digitaal vastgelegd en verstrekt te worden. Indien door de opdrachtnemer elementen in een object aangetroffen worden, die niet zijn opgenomen in het installatieoverzicht, maar waaraan wel regulier onderhoud benodigd is, dan dient de opdrachtnemer dit te melden aan de opdrachtgever, het element op te nemen in het installatieoverzicht en het benodigde onderhoud uit te voeren. Na melding zal de opdrachtgever hiervoor afzonderlijk opdracht verstrekken. Wijzigingen welke op het installatieoverzicht worden aangebracht, dienen duidelijk herkenbaar te zijn (bijv. afwijkende kleur/toevoegen datum). Eventueel te vervallen elementen doorhalen op het installatieoverzicht. De onderhoudsfrequentie per object en per toestel is aangegeven op het desbetreffende installatieoverzicht. Indien per jaar meerdere onderhoudsbezoeken inzake hetzelfde toestel dienen te worden uitgevoerd, dienen deze bezoeken gelijkelijk over het jaar verdeeld te worden. Wettelijke eisen die een hogere frequentie vragen dan is aangegeven in het installatie-overzicht, zijn maatgevend voor de frequentie.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle (wettelijke) keuringen en of inspecties en het verstrekken van de bijbehorende certificaten betreffende de werktuigbouwkundige installaties zoals genoemd in het installatieoverzicht (IO). Keuringen en/of inspecties te verrichten door externe instanties dienen te zijn opgenomen in de prijs van het desbetreffende periodiek contract onderhoud.

- Hieronder vindt u er enkele benoemd.

#### SCIOS Certificaat

Het onderhoud aan de stookinstallaties, die onder SCIOS vallen, dienen volgens de SCIOS richtlijnen onderhouden en geïnspecteerd te worden (o.a. PI, PO en Scope 7). De basisverslagen van de stookinstallaties dienen op locatie te zijn en te blijven. De gemaakte rapportages (PI, PO en Scope 7) dienen minimaal te voldoen aan de SCIOS en moeten binnen twee weken na het uitvoeren van het onderhoud of de inspectie worden ingediend bij de opdrachtgever, zowel schriftelijk als digitaal. Tevens dient een schriftelijk exemplaar van deze rapportages op locatie (bij de stookinstallaties) in het (digi) logboek toegevoegd te worden binnen vernoemde termijn. Eventuele noodzakelijke aanpassingen en/of reparaties dienen direct bij de opdrachtgever te worden gemeld. Deze gebreken en / of reparaties worden behandeld als correctief onderhoud, hiervoor zal een afzonderlijke opdracht verstrekt worden.

#### STEK Certificering: F-gassen / EPBD-keuring / Activiteitenbesluit

Het onderhoud aan koelinstallaties dient volgens de STEK richtlijnen te worden uitgevoerd en geïnspecteerd. Het gaat hierbij om de geldende F-gassen verordening en de EPBD.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle noodzakelijke werkzaamheden conform de F-gassen verordening, EPBD en het activiteitenbesluit. Het logboek van de installaties en het registratieformulier dienen op de locatie te zijn en te blijven. Het logboek en het registratieformulier van beheer dienen door de opdrachtnemer volgens de STEK richtlijnen te worden bijgehouden, het originele inspectierapport van onderhoud / reparatie dient direct na uitvoering van de werkzaamheden in het (digi) logboek te worden toegevoegd en geregistreerd. De opgestelde rapportages dienen binnen twee weken na het uitvoeren van het onderhoud of de inspectie digitaal te worden ingediend bij de opdrachtgever.

Een overzicht m.b.t. de status aangaande SCIOS en STEK gerelateerde zaken wordt door de opdrachtgever beschikbaar gesteld en dient door de opdrachtnemer actueel gehouden te worden. Het geactualiseerde document dient één week voorafgaand aan het maandoverleg (en contractoverleg) per e-mail toegestuurd te worden aan de Installatietechnisch Projectleider Technisch Beheer (in het zelfde digitale format waarin het ter beschikking is gesteld).

Met betrekking tot de kosten van de noodzakelijke EPBD keuringen (conform het STEK overzicht) dient een aparte prijs in het installatieoverzicht ingediend te worden. Indien de noodzakelijke EPBD keuringen niet in de looptijd van het contract uitgevoerd dienen te worden, worden deze kosten niet in rekening gebracht.

#### **Algemeen**

Voor aanvang van uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden dient door de opdrachtnemer een concept jaarplanning te worden overlegd, welke duidelijkheid geeft in welke week ieder object wordt onderhouden. In overleg met de gebruikers van de objecten dient de jaarplanning definitief te worden vastgesteld. De jaarplanning dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: de locatie (objectadres), week van onderhoud c.q. inspectie, onderhoudsfrequentie.

In het maandelijks overleg verstrekt de opdrachtnemer een update van de jaarplanning met daarin aangegeven het uitgevoerd, en nog uit te voeren periodiek contractonderhoud.

In principe dienen voor de installaties of delen daarvan de navolgende uitvoeringsperioden te worden aangehouden:

- Verwarmingsinstallaties in de maanden mei t/m september;
- Ventilatie – luchtbehandeling installaties in de maanden maart t/m mei;
- Koelinstallaties in de maanden maart t/m mei;
- Regelinstallaties gelijktijdig met bovengenoemde installaties;
- Waterinstallaties en overig onbepaald;
- Onderhoud warmtepompinstallaties in de maanden juli en augustus.

De opdrachtnemer dient 5 werkdagen vóór de geplande uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden de beheerder van het betreffende object hiervan in kennis te stellen en gelijktijdig eventueel benodigd materiaal / materieel op te nemen. De planning van het contractonderhoud dient ruim van tevoren afgestemd te worden met de gebruiker.

Eventuele noodzakelijke aanpassingen en / of reparaties (geconstateerd tijdens het uitvoeren van contract onderhoud) dienen terstond bij de objectverantwoordelijke van de opdrachtgever te worden gemeld. Deze gebreken en / of reparaties worden behandeld als correctief onderhoud, hiervoor zal een afzonderlijke opdracht verstrekt worden. In voorstaande geval dient de actuele conditiebepaling bepaald te worden na uitvoering van de reparatie en / of vervanging van het betreffende element.

Storingen en/of defecten die het gevolg zijn van de door de opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden, moeten door de opdrachtnemer zonder nadere verrekening worden opgeheven.

### **Materiaal**

Materialen (verslijtonderdelen) inclusief klein materiaal, zoals hieronder benoemd en die gepland vervangen moeten worden bij de verschillende onderhoudsbeurten, kunnen op basis van nacalculatie, rekening houdend met het opslagtarief netto materiaalsprijs, gefactureerd worden.

- bevestigings- en afdichtmiddelen;
- smeer-, reinigings- en conserveermiddelen;
- thermokoppels, ontstekingselektroden c.q. gloeipluggen, ionisatiepennen, automatische ontlueters;
- olie, brandstof- en koudemiddelfilters;
- filterdoek, paneelfilters, compactfilters, koolfilters, zakkenfilters (voorzien van een gegalvaniseerd kader), filters moeten voldoen aan de filternorm ISO16890. Zie ook bijgevoegde filterlijst. **(allen te voorzien van vervangingsdatum)**; De gemeente zal de frequentie van wisselen aangegeven.
- luchtbevochtigingstankjes
- onderhoudscomponenten luchtbevochtigers 1, 2 en 3 jaarlijks);
- aandrijfsnaren;
- koudemiddel;
- naam- en codeplaatjes;
- signaallampen en relais;
- smeltveiligheden;
- behandeling van incidentele corrosie;
- overig klein materiaal en klein schakelmateriaal.

### **Procedure (administratief contract onderhoud)**

Voor het uitvoeren van de contract onderhoudsactiviteiten wordt één aparte opdracht aan de opdrachtnemer verstrekt. De zes objecten moeten apart afgeprijsd worden en hierbij geldt dat de betaling jaarlijks in zes gelijke termijnen zal plaats vinden.

### **Documenten**

Opdrachtnemer dient na het uitvoeren van het onderhoud aan de installaties de vereiste onderhoudsrapportages binnen 4 weken aan te leveren, inspectierapporten en certificaten digitaal te verstrekken via email aan de opdrachtgever en tevens de documenten op locatie in het logboek op te bergen.

In deze documenten dienen minimaal de onderstaande gegevens te zijn opgenomen:

- locatie (object) gegevens;
- datum van onderhoud / inspectie;
- onderhoud uitgevoerd volgens taakstelling en installatie akkoord bevonden;
- geconstateerde afwijkingen eventueel direct verholpen of nog te verhelpen;
- ondertekening.

## **Prestatie-eisen**

Opdrachtnemer acht de navolgende afspraken zoals beschreven in dit Programma van Eisen van dusdanig belang, dat deze onderdeel uitmaken van de tevredenheidsevaluatie

Het eerste contractjaar geldt als nulmeting

- De onderhoudswerkzaamheden dienen binnen de gestelde onderhoudsfrequentie te worden uitgevoerd. Het onderhouden, keuren en inspecteren dient vóór het verstrijken van de genoemde uitvoeringsfrequentie plaats te vinden. Dus voor de vervaldatum, maar niet vroeger dan 4 weken voor het verstrijken van de vervaldatum.

Als voorbeeld; een luchtverhitter in een bepaald object is op 1 oktober 2021 voor het laatst onderhouden, dan dient de eerste volgende onderhoudsbeurt tussen 2 september 2022 en uiterlijk 1 oktober 2022 te zijn uitgevoerd.

- Alle documenten zoals omschreven in dit Programma van Eisen dienen tijdig binnen de afgesproken termijn en op de juiste wijze te worden verstrekt.
- Alle gerelateerde zaken m.b.t. tot onderhoud en keuringen dienen tijdig binnen de afgesproken termijn conform de richtlijnen uitgevoerd te worden. De gemaakte rapportages dienen binnen vier weken na het uitvoeren van het onderhoud of de inspectie te worden ingediend bij de opdrachtgever, zowel schriftelijk als digitaal.
- Door de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger zal middels steekproeven het uitgevoerde werk worden gecontroleerd. De beproeving geschiedt om vast te stellen of de werkzaamheden of een onderdeel daarvan voldoet aan hetgeen is overeengekomen. Indien hetgeen dat is beproefd niet aan de gestelde eisen voldoet door toedoen van de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer binnen een periode van 10 werkdagen de benodigde verbeteringen uitvoeren en opnieuw ter beproeving aan te bieden, e.e.a. zonder verrekening hiervan.  
Het juist invullen van het logboek behoort hier ook toe.

## **6. Correctief onderhoud**

Onder correctief (klachten) onderhoud wordt verstaan niet-planmatig onderhoud om gebreken te herstellen na bijvoorbeeld de melding van een klacht, een constatering van een bevoegd persoon (medewerker technische dienst) of een automatisch gegenereerde melding van een storing door een installatie. Dit wordt ook wel reactief onderhoud, herstellend onderhoud of curatief onderhoud genoemd. Het betreft het uitvoeren van onderhoud dat volgens de standaard verdeellijst en eventueel aanvullende afspraken tussen de opdrachtgever als vastgoed eigenaar en de huurder / gebruiker van het object, voor rekening van de opdrachtgever komen.

### **Werkzaamheden behorende tot correctief onderhoud**

Onderstaand volgt een opsomming van de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren door de opdrachtnemer. Verrekening vindt plaats op basis van regie.

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van correctief onderhoud aan werktuigbouwkundige installaties.
- Coördinatie van herstelwerkzaamheden aan werktuigbouwkundige installaties die (nog) onder garantie vallen van derden.

Werkzaamheden zijn met inbegrip van het bijhouden van een logboek per locatie betreffende storingen en overige relevante zaken.

### **Overzicht correctief onderhoud**

Opdrachtnemer dient per kalendermaand een overzicht (digitaal in Excel) in te dienen met de uitgevoerde correctieve onderhoudswerkzaamheden. In dit overzicht dienen minimaal de onderstaande gegevens te zijn opgenomen:

- opdrachtnummer opdrachtgever;
- betreffende locatie (objectadres);
- opdrachtomschrijving;
- werkzaamheden onderaannemers;
- gewerkte uren;
- factuurbedrag exclusief BTW;
- factuurdatum.

De kosten voor het verstrekken van deze overzichten dienen in de inschrijfprijs van het contractonderhoud te zijn inbegrepen.

## Meldingen

De opdrachtnemer dient voor het verhelpen van storingen een storingsdienst beschikbaar te hebben en te houden die 24 uur per dag gedurende het gehele jaar ter beschikking staat. De opdrachtnemer dient aan de opdrachtgever hiervoor de noodzakelijke bereikbaarheidsgegevens te verstrekken zoals: telefoonnummer en e-mail storingsdienst en telefoonnummer contractverantwoordelijke.

Gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week kunnen storingen aan de opdrachtnemer worden gemeld bij het centrale storingsnummer of het centrale e-mailadres van opdrachtnemer. Op alle storingsmeldingen die door de opdrachtgever ter kennis van de opdrachtnemer zullen worden gebracht zal door de opdrachtnemer telefonisch worden gereageerd en zal op basis van de prioriteit en de aard van de storing een afspraak worden gemaakt voor het verhelpen van de storing. De opdrachtgever bepaalt de prioriteit.

## Responstijd bij storingen

Er worden 2 prioriteitsniveaus onderscheiden, :

- a. Urgente storingen: Een storing/calamiteit met een urgent karakter zoals bijvoorbeeld een gesprongen cv leiding of een storing aan de koeling van de serverinstallatie binnen 60 minuten na melding door de gemeente binnen 60 minuten na melding wordt aangevangen met de storingsbehandeling op locatie. Het veiligstellen van de installatie en zo mogelijk het herstellen van de functionaliteit van de installatie dient binnen de 60 minuten gestart te worden door een voor de installatie deskundige medewerker.
- b. Niet-urgente storingen: binnen 2 uur na melding wordt aangevangen met de storingsbehandeling op locatie, dan wel herstellen van de functionaliteit van de installatie.

Behoudens aan te tonen overmacht zal binnen 60 minuten na melding van een urgente storing vakkundig personeel van de opdrachtnemer aanvangen met het verhelpen van de storing op locatie (onder een urgente storing wordt ten deze verstaan een storing aan installaties, waardoor het comfort, gebruik en veiligheid in gevaar komen).

Behoudens aan te tonen overmacht zal binnen 24 uur na melding van een niet urgente storing vakkundig personeel van de opdrachtnemer aanvangen met het verhelpen van de storing. De opdrachtgever of diens vertegenwoordiger bepaalt in deze de juiste urgentie van de storing. Iedere storing, met in achtneming van bovenstaande, dient direct te worden verholpen, indien dit door omstandigheden niet mogelijk is dan dient de opdrachtnemer voorzieningen te treffen zodat de opdrachtgever functioneel gebruik kan (laten) maken van het pand.

Opdrachtnemer zal in geval van afhandeling van een storing of een reparatie direct na melding met de opdrachtgever van het complex contact opnemen teneinde af te spreken wanneer herstel plaats kan vinden; de opdrachtgever zal de opdrachtnemer de nodige gegevens verstrekken. Is herstel binnen de gestelde termijnen niet mogelijk dan zal de opdrachtnemer direct nadat dit feit geconstateerd is de opdrachtgever informeren.

## Gebouw Beheer Systeem

Naast de verwerking van storingen als bovengenoemd, bevinden zich in alle objecten een Gebouw Beheer Systeem (GBS). Allemaal zijn ze voorzien van de mogelijkheid om op afstand in te loggen. Van deze objecten zijn ze allemaal voorzien van een GBS met automatische storings doormelding. Deze voorzieningen en de daarbij behorende werkmethoden zullen door de opdrachtnemer meegenomen moeten worden.

De software van de gebouw beheersystemen worden in beheer gegeven aan de opdrachtnemer. Deze verplicht zich tot:

- De software beschikbaar te maken voor download mogelijkheid via een server (bij o.a. een calamiteit).
- De software up to date te houden en een back-up van de laatste versie van de software in beheer te houden.
- Het, indien hierom verzocht wordt, uitgeven van betreffende software aan derden en het bewaken van het juist en zonder fouten aanleveren van de eventueel aangepaste software.
- Het laden van de gewijzigde software op één of meerdere beheer PC's en/of bedien laptop indien een wijziging in de software wordt doorgevoerd.

**Alle objecten zijn voorzien van een GBS (met inlog mogelijkheid en storing doormelding naar opdrachtnemer):**

- Brede school Othene, Terneuzen.
- Museum 't Warenhuis, Axel.
- Sportcomplex Vliegende Vaart, Terneuzen.
- Stadhuis, Terneuzen
- Stads kantoor, Terneuzen.
- Operationele Dienst De Koegors, Terneuzen.

**Procedure bij correctief onderhoud**

Correctief onderhoud minder dan € 200,-

Voor alle gevallen waarbij de genoemde kosten minder dan €200,- exclusief BTW bedragen kan, na melding, direct tot correctief onderhoud worden overgegaan met inachtneming van de aangeboden kortingen op materiaal en uurlonen. Factuur aanbieden inclusief open begroting.

Correctief en planmatig onderhoud meer dan € 200,- minder dan €5.000,-

Voor alle gevallen waarbij de genoemde kosten meer dan €200,- en minder dan €5.000,- exclusief BTW bedragen dient voor uitvoering een offerte aangeboden te worden met inachtneming van de aangeboden kortingen op materiaal en uurlonen. De offerte indienen inclusief open begroting. Ook kunnen er offertes bij meerdere partijen aanvraagd worden.

Correctief en planmatig onderhoud meer dan €5.000,-

Voor alle gevallen waarbij de genoemde kosten meer dan €5.000,- exclusief BTW bedragen dient voor uitvoering een offerte aangeboden te worden. Voor de bedragen hoger dan € 5.000,- zal de opdrachtgever tevens offertes aanvragen bij andere partijen.

Vervanging, reparatie, revisie van onderdelen of complete units, evenals het chemisch-technisch reinigen en coaten van onderdelen kunnen pas plaatsvinden na schriftelijke opdracht van de opdrachtgever. De kosten zullen conform verstrekte opgave eveneens separaat moeten worden gefactureerd.

**Storingsbehandeling**

**a. EHBO actie**

- het zo snel mogelijk geheel of gedeeltelijk herstellen van de functie van de installatie door het opnieuw instellen of inregelen van de installatie of vervangen van onderdelen die beschikbaar zijn en waarvan het vervangen weinig tijd vergt;
- het uitsluiten van gevaarlijke situaties;
- het zo snel mogelijk verhelpen van situaties waardoor de gebruikers in hun dagelijkse werkzaamheden worden beperkt of gehinderd;
- het vermijden van versnelde slijtage of hernieuwde uitval of terugval van functies op korte termijn.

**b. Reparatie / vervanging**

- het vaststellen welke reparaties met spoed moeten en kunnen worden uitgevoerd.
- spoedreparaties aansluitend aan de diagnose uitvoeren ongeacht de duur ervan.
- het vaststellen welke reparaties op langere termijn moeten worden uitgevoerd.
- reparaties van beperkte omvang aansluitend aan de diagnose uitvoeren, overige reparaties zo spoedig als mogelijk inplannen / uitvoeren in overleg met opdrachtgever / gebruiker.
- bij storingen aan installaties waarvan de garantieperiode nog niet verstreken is, en die niet door of onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer zijn geleverd, dient de betreffende leverancier voor de verdere afhandeling zorg te dragen.

## **Vervangingsbeleid**

Voor het uitbrengen van een kostenopgave informeert de opdrachtnemer bij de opdrachtgever naar de toekomstbestendigheid van de locatie. Indien de locatie niet toekomstbestendig is wordt in de regel overgegaan tot reparatie van het defecte onderdeel c.q. onderdelen, tenzij de kostenopgave voor reparatie hoger is dan de kostenopgave voor vervanging.

Indien het een toekomstbestendige locatie betreft, dan:

- dient de opdrachtnemer altijd een economische afweging te maken tussen reparatie of vervanging van een onderdeel van de installatie. Voor de economische afweging kan men aanhouden; de meerkosten voor vervanging ten opzichte van de kosten voor reparatie dienen binnen 5 jaar te worden terugverdiend door verminderde exploitatiekosten (energiekosten, onderhoudskosten, e.d.).

De definitieve keuze van de wijze van herstel in overleg met en ter goedkeuring van de opdrachtgever.

## **Storingsbehandeling en garantie-aanspraken**

De opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer te informeren inzake nieuw aan te brengen of nieuw aangebrachte installaties of delen daarvan die niet door de opdrachtnemer zijn aangebracht c.q. uitgevoerd. Deze informatie zal bestaan uit vermelding van objectadres, installatie (deel), telefoonnummer leverancier, garantieomvang en garantietermijn.

De opdrachtnemer verplicht zich storingsmeldingen van bedoelde nieuwe installaties die zich bevinden in de garantietermijn per direct ter afhandeling door te geven aan de storingsdienst van de betreffende installateur/leverancier. Vervolgens terugkoppeling volgens procedure correctief onderhoud.

Uiterlijk 14 dagen voor het verstrijken van de garantietermijn zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover informeren.

Gedurende de garantietermijn wordt het periodiek onderhoud aan nieuw aangebrachte installaties of delen hiervan, uitgevoerd door opdrachtnemer. Het installatieoverzicht dient door de opdrachtnemer geactualiseerd te worden.

## **Procedure (administratief correctief onderhoud)**

Voor het uitvoeren van correctieve onderhoudsactiviteiten wordt per klacht een aparte opdracht aan de opdrachtnemer verstrekt (digitaal per e-mail). Hierbij geldt dat betaling pas zal geschieden na uitvoering van alle werkzaamheden per opdracht en per object inclusief het verstrekken van de vereiste documenten.

In geval van urgent correctief onderhoud zal de opdrachtgever echter eerst telefonisch de storing aanmelden en vervolgens digitaal per e-mail de opdracht verstrekken.

Buiten werktijden van het meldpunt van de opdrachtgever kan de opdrachtnemer rechtstreeks door de gebruiker/beheerder van het object worden benaderd met een storingsmelding. Zij zijn daartoe gemachtigd. De opdrachtnemer handelt de storing volgens overeengekomen procedure af. De opdrachtbon wordt de eerstvolgende werkdag van het meldpunt van de opdrachtgever digitaal aan de opdrachtnemer gestuurd. Indien opdrachtnemer de eerstvolgende werkdag van het meldpunt van de opdrachtgever geen opdrachtbon heeft mogen ontvangen, heeft opdrachtnemer de plicht de opdrachtbon binnen twee werkdagen na de storingsmelding op te vragen bij de opdrachtgever.

In deze opdracht staat vermeld:

- omschrijving opdracht: correctief onderhoud;
- de uitvoeringsperiode waarin de opdracht moet worden uitgevoerd:
- Bij urgente storingen zal uitvoeringsperiode 'direct' zijn.
- Bij niet-urgente storingen zal uitvoeringsperiode 'binnen 1 dag' zijn.
- naam (en telefoonnummer) van melder van storing
- naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtgever voor dat betreffende object;

- factuuradres.

De opdrachtnemer stuurt per verstrekte opdrachtbon een factuur naar het adres welke vermeld staat op de opdrachtbon. De factuur dient te worden vergezeld van de werkbbon (kopie) en ondertekende en ingevulde "gereedmelding". De betaling zal geschieden na goedkeuring van de werkzaamheden per opdracht en per object indien de benodigde rapportages zijn verstrekt.

### **Revisietekeningen**

Opdrachtnemer verwerkt de consequenties van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden op de beschikbare (digitale) installatietekeningen van de opdrachtgever.  
Een afdruk van de betreffende bijgewerkte tekeningen dient te worden uitgewisseld met de bestaande tekeningen in de map op de betreffende locatie en digitaal te worden verstrekt aan de opdrachtgever.

Indien er geen digitale tekeningen voorhanden zijn, dienen de installatietekeningen op locatie handmatig te worden bijgewerkt.

Vergoeding van tekenwerk vindt plaats overeenkomstig het overeengekomen uurtarief.