

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Hoofdstuk 1 – Eisen

Algemeen	
Eis	Omschrijving
Eis 1.	Akkoordverklaring Inschrijver gaat akkoord met betrekking tot het uitvoeren van de in hoofdstuk 3 van het Bestek beschreven Opdracht en conformeert zich aan het hierin gestelde.
Eis 2.	Wijzigingen gedurende looptijd Overeenkomst Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een aantal panden (locaties) in de overeenkomst te wijzigen. Vroegtijdig zal Opdrachtnemer over de wijziging worden geïnformeerd. Meer of minder locaties kunnen nooit leiden tot het aanpassen van uurtarieven, stuksprijzen of anders dan in de Overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.
Eis 3.	Implementatie Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de overeenkomst goed te laten verlopen. Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden (waaronder een inventarisatie van te onderhouden installaties) die vereist zijn voor implementatie van de dienstverlening uit tussen 1 juni 2023 en 1 september 2023. De uitvoering van de dienstverlening vangt aan op 1 juni 2023. Opdrachtnemer verstrekt vóór 1 november van elk jaar een jaarplanning voor de werkzaamheden die in kalenderjaar erop gaan plaatsvinden. Hierop staan minimaal alle gebouwen, werkzaamheden, uitvoeringsdata en tijden vermeld.
Eis 4.	Wet- en regelgeving De onderhoudswerkzaamheden aan de installaties worden op basis van de vigerende wet- & regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever aanvullend eisen stelt. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.
Eis 5.	Norm-, wet- en regelgeving De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij de Opdrachtgever die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.
Eis 6.	Inventarisatie Opdrachtnemer dient de aanwezige installaties gedurende de eerste 6 maanden van de Overeenkomst te inventariseren. Uitgangspunt betreft daarbij de informatie zoals opgenomen in Bijlage 8 . Vervolgens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de mutaties op aangebrachte componenten. Opdrachtnemer dient een elementenlijst op te stellen die jaarlijks wordt bijgehouden. Deze elementenlijst dient tijdens de implementatieperiode (zie eis 3) te worden opgesteld. (behoef niet volgens de NEN 2767.)
Eis 7.	Algemeen uitgangspunt preventief onderhoud De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt bepaald door de van toepassing zijnde normen, regels en andere bepalingen uit dit Bestek of de daarop volgende nota van inlichtingen.

	Jaarlijks moet er door de Opdrachtnemer een actieplan worden opgesteld met de uit te voeren werkzaamheden per gebouw (inclusief de bijbehorende kostenraming). Er wordt jaarlijks terugkerend onderhoud uitgevoerd aan de E- en W-installaties conform de werkschrijving uit bijlage 8 (denk bijv. aan CV, brandslanghaspels, inbraaksystemen etc.). Bij schades / specifieke storingen dient de Opdrachtnemer een hersteladvies te schrijven hoe deze op te lossen, inclusief kostenraming en doorlooptijd. De Opdrachtnemer mag pas starten met de werkzaamheden na mondelinge en/of schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
Eis 8.	Onderaannemers Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optie jaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.
Eis 9.	Afdrachten belastingen en premies Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde eigen, ingeleend en ingehuurd personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.
Eis 10.	Social Return De Opdrachtnemer is bereid om een bijdrage te leveren op het gebied van Social Return en gaat hierover bij de opstart van de dienstverlening in gesprek met Opdrachtgever.
Eis 11.	Aanrijdtijd ivm calamiteiten De aanrijdtijd van de locatie Opdrachtnemer naar de locatie(s) van Opdrachtgever is maximaal 30 minuten.
Eis 12.	Wijzigingen van installaties en/of locaties Opdrachtgever is gerechtigd om installaties/elementen uit het onderhoudscontract te verwijderen of deze eraan toe te voegen. Hetzelfde geldt voor volledige locaties, bijvoorbeeld op het moment dat Opdrachtgever besluit niet langer gebruik te maken van een bepaald pand. Opdrachtnemers hebben bij dergelijke ontwikkelingen geen recht op enige vorm van schadevergoeding.
Eis 13.	Overhandigen relevante data Opdrachtnemer geeft akkoord voor het overhandigen van relevante data, toegangscode's, digitale bestanden, digitale tekeningen, logboeken e.d. aan Opdrachtgever, dit 2 maanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst, indien dit door Opdrachtgever nodig wordt geacht.

Communicatie	
Eis 14.	Communicatie Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar personeel op locatie en terreinen van Opdrachtgever mogelijk is. De voertaal tijdens het onderhoud is Nederlands.
Eis 15.	Opstellen jaarplanning Voor 1 november van elk kalenderjaar stelt de Opdrachtnemer een PvA (plan van aanpak) op waarin planning, alle uit te voeren onderhoudstaken voor het daarop volgende jaar vermeld staan. In de planning dienen ook activiteiten te worden opgenomen die op grond van norm-, wet- en regelgeving in het betreffende jaar moeten worden uitgevoerd.
Eis 16.	Opstellen meerjarenonderhoudsplanning Opdrachtnemer jaarlijks voor 1 november een meerjarenonderhoudsplanning aan te bieden waarin alle installaties (van de desbetreffende percelen) van de panden van Opdrachtgever zijn opgenomen. Voor werkzaamheden voortkomend uit de meerjarenonderhoudsplanningen is de opdrachtgever vrij om voor de uitvoering derden in te schakelen of meerdere offertes op te vragen.
Eis 17.	Evaluatie 1x per jaar zal er op initiatief van Opdrachtgever een evaluatie plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Deze evaluatiemomenten dienen door Opdrachtnemer opgenomen te worden binnen de jaarplanning. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, klachten, facturen. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen agendapunten aandragen die tijdens het overleg worden behandeld. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken. Opdrachtgever mailt het verslag binnen 14 kalenderdagen na de evaluatie naar de contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele nadere afspraken te maken met Opdrachtgever, al dan niet in verband met de evaluatie, die aan de Overeenkomst worden toegevoegd en daarvan integraal deel uit zal maken. <u>Doelstellingen</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk om in samenspraak met de Opdrachtnemer doelstellingen op te stellen die nageleefd worden bij de uitvoering van de dienstverlening. De doelstellingen voor ieder contractjaar worden tijdens het jaarlijkse contractoverleg tussen partijen vastgesteld.
Eis 18.	Verstrekken van informatie Opdrachtnemer verstrekt voor de jaarlijkse evaluatie minimaal de navolgende informatie: ○ Uitgevoerde jaarlijkse werkzaamheden ○ Klachtenoverzicht ○ Doorlooptijd van klachten ○ Inzet van onderaannemers ○ Calamiteiten ○ % op tijd Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage minimaal 14 kalenderdagen voor het evaluatiegesprek naar de contactpersonen van Opdrachtgever.
Eis 19.	Kwartaalrapportages Opdrachtnemer dient ieder kwartaal aan coördinator huisvesting te rapporteren over de werkzaamheden die zijn uitgevoerd. Aansluitend kan er een voortgangsgesprek plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Commercieel	
Eis 20.	Calculatieblad Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht volgens het aangeboden stramien uit Bijlage 5. De geoffreerde rekentarieven gelden bij een gunning als maximaal te hanteren tarief. De tarieven zijn "all-in" incl. materialen, middelen, reis-, verblijfkosten en parkeerkosten. Alle eventueel overige bijkomende kosten dienen bij het all-in tarieven te zijn inbegrepen. Eventuele kortingen dienen verrekend te zijn in de verrekenprijzen of (uur) tarieven. Separate kortingen worden niet geaccepteerd.
Eis 21.	Preventief onderhoud De kosten voor het preventieve onderhoud zijn per element aangegeven binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen dat opgenomen in de Inschrijving. Materialen benodigd voor de uitvoering van preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn opgenomen in de Inschrijving (met uitzondering van te vervangen filters). Hierbij kunt u onder andere denken (maar niet limitatief) aan smeer-/reinigingsmiddelen, bouten, moeren, signaallampjes, zekeringen, batterijen en verbruikersmiddelen.
Eis 22.	Toeslagpercentage materiaalkosten – correctief onderhoud Materialen die niet verbonden zijn aan preventief onderhoud, mogen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever doorbelast worden op basis van een vast toeslagpercentage. De door Opdrachtgever te betalen kosten voor materialen betreffen de inkoopprijs van Opdrachtnemer + de onderstaande toeslag. Eventuele fee's en/of bonussen die Opdrachtnemer achteraf ontvangt van de leveranciers dienen volledig ten gunste te komen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever inzage te geven in de inkooptarieven. - Opslagpercentage, materiaal tot € 1.000: 7% - Opslagpercentage, materiaal vanaf € 1.000: 5%
Eis 23.	Correctief onderhoud Kosten voor correctief onderhoud worden verrekend op basis van de uurtarieven en toeslag voor materiaalkosten (zie eis 19). Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen bij de implementatie van de dienstverlening drempelbedragen overeen voor de uitvoering van correctief onderhoud. Indien werkzaamheden aan een installatie onder de overeengekomen drempelbedragen blijven, dan kan Opdrachtnemer dit zonder mondelinge/schriftelijke toestemming uitvoeren. Indien werkzaamheden de drempelbedragen overstijgen dan is toestemming vereist en zal Opdrachtgever een open begroting (inclusief uitleg) willen ontvangen van Opdrachtnemer.
Eis 24.	Voorrijkosten Indien op 1 dag in eenzelfde gebouw of straat een calamiteit of planmatig onderhoud wordt uitgevoerd zal maximaal 1 x het voorrijtarief in rekening worden gebracht, tenzij anders wordt afgesproken. Daarnaast mag Opdrachtnemer per onderhoudsopdracht of storing slechts éénmaal voorrijkosten rekenen. Als materiaal niet voorhanden is, mogen voorrijkosten niet een 2^e maal worden doorbelast.
Eis 25.	Indexatie De tarieven staan vast gedurende het eerste contactjaar. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024 kunnen de door u geoffreerde tarieven worden herzien. In de Inschrijving vermelde maximaal te hanteren verrekenprijzen en (uur-)tarieven (inclusief materialen en middelen) en de optionele tarieven, zijn de volgende CBS indexeringen opgenomen: CBS-indexcijfers, Contractuele loonkosten per maand, SBI2008: 24-30,33 Metalelektro. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd. Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit minimaal 2 maanden voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever Het met terugwerkende kracht doorvoeren van

	prijsverhogingen wordt niet geaccepteerd.
Eis 26.	Facturatie Per e-mail één digitale e-factuur (incl. bijlagen) versturen in het voorkeurformaat PDF naar het e-mailadres van Opdrachtgever: facilitair@stichtingschool.nl Dit gebeurt per (verzamel-)factuur. De (verzamel-)factuur dient aangeleverd te worden per kostenplaats. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. In de implementatiefase zal Opdrachtgever dit met Contractant verder bespreken. Facturen dienen minimaal binnen 30 dagen na uitvoering te worden ingediend, Indien niet binnen deze termijn worden facturen niet meer in behandeling genomen. Contractant draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.

Werzaamheden	
Eis 27.	Werzaamheden – Algemeen Opdrachtnemer is in staat om de volgende werkzaamheden uit te voeren: 1. 24 uren bereikbaarheidsdienst voor storingen en calamiteiten om de continuïteit van het primaire proces binnen de gebouwen (locaties) te waarborgen; 2. Het jaarlijks voorafgaand aan het komende jaar opstellen van een onderhoudsplan; 3. Het aanleveren van informatie voor actualisering van het MJOP van Opdrachtgever; 4. Het uitvoeren van preventief onderhoud, installaties en installatie- onderdelen. Hieronder wordt tevens verstaan het uitvoeren van alle taken die op grond van norm-, wet- en regelgeving aan de installaties moeten worden uitgevoerd. Het signaleren van (aanvullende) onderhoudsbehoefte van de installaties. 5. Het signaleren van besparingsmogelijkheden op het gebied van energie en onderhoud van Opdrachtgever in het algemeen; 6. Het doen van verbetervoorstellen in brede zin; 7. Aanleveren van rapportages van uitgevoerde testen, inspecties, keuringen en werkzaamheden.
Eis 28.	Afval Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/rest materiaal dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan dit op locatie van Opdrachtgever achter te laten.
Eis 29.	Werktijden Werzaamheden worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag op voor de onderhoudscontractanten normale werkdagen van 07:00 – 16:30 uur uitgevoerd. Incidenteel zullen werkzaamheden in het weekend moeten worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met de Opdrachtgever vaststellen. Op locatie dient een service monteur zich te melden bij de conciërge.
Eis 30.	Gebruik faciliteiten Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de conciërge.
Eis 31.	Opslag materialen Opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om zijn materialen en alle overige benodigde zaken t.b.v.

	uitvoering van de werkzaamheden op het terrein van Opdrachtgever op te slaan (levering just in time).																
Eis 32.	Storingsdienst Opdrachtnemer dient een storingsdienst beschikbaar te hebben die 24/7 inzetbaar is voor urgente storingen en calamiteiten.																
Eis 33.	Calamiteiten Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende verstoring op de door de opdrachtgever en opdrachtnemer beheerde gebouwen die de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit in gevaar komt. Voorbeelden: Lekkage (gevolgschade), Wateroverlast, Brand, Explosie, Instorting, Blikseminslag, Problemen noodstroomvoorziening of stroomstoring.																
Eis 34.	Storing en calamiteitenmelding Opdrachtnemer neemt elke storing en calamiteiten melding van Opdrachtgever zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit. Voor het opheffen van storingen of calamiteit, dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24-uur per dag bereikbaar is.																
Eis 35.	Reactietermijn Bij calamiteiten/storingen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met responsetijden. De responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden waarbinnen Opdrachtnemer op locatie is geweest en een acceptabele oplossing heeft aangedragen. De reparatietijd gaat in na verstrijken van de responsetijd. De aangegeven reparatietijd betreft de maximale tijd voor reparatie van storingen of calamiteiten. Responsetijden en reactietijden gelden ook gedurende het weekend, in verband met het feit dat sommige locaties van Opdrachtgever in het weekend geopend zijn. <table><tr><th>Urgentiecode</th><th>Omschrijving</th><th>Responsetijd</th><th>Reparatietijd</th></tr><tr><td>1</td><td>Kritiek</td><td>1 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>Dringend</td><td>3 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>3</td><td>Normaal</td><td>8 uur</td><td>24 uur</td></tr></table> Definities urgentiecodes: - Urgentie code 1: Storingen of calamiteiten waarbij: - De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord (stroomuitval/kou) , dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - Er direct sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 2: Storingen of calamiteiten waarbij: - Er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 3: Storingen of calamiteiten waarbij het gaat om herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd	1	Kritiek	1 uur	2 uur	2	Dringend	3 uur	2 uur	3	Normaal	8 uur	24 uur
Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd														
1	Kritiek	1 uur	2 uur														
2	Dringend	3 uur	2 uur														
3	Normaal	8 uur	24 uur														

	redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.
Eis 36.	Meerwerk Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis, middels een open begroting. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte (open begroting) aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de verrekenprijzen en (uur)tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.
Eis 37.	Onderhoud De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de geldende NEN normen die daarvoor gelden. Installatiedelen dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- & regelgeving. Alle, ook meerjarige, keuringen, inspecties en onderhoud die op basis van norm-, wet- of regelgeving moeten worden uitgevoerd, worden geacht te zijn opgenomen in uw aanbieding.
Eis 38.	Duurzaamheid Opdrachtnemer voldoet minimaal aan: 1. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van gebruikers en bezoekers. 2. Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling) 3. Verantwoord energie- en watergebruik
Eis 39.	Certificeringen Alle kosten van certificering en instandhouding hiervan die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing is op deze opdracht dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
Eis 40.	Milieukeuringen en milieu-inspecties Alle kosten van milieukeuringen- en inspecties en de instandhouding hiervan die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing zijn op deze opdracht gedurende de volledige looptijd dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
Eis 41.	Stofvrij werken Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden. Opgelegde boetes door de Inspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 42.	Energie Energie EPA-U/BRL9500. In geval van Energiekeuring mag dit alleen gebeuren door gecertificeerde

	bedrijven met vakbekwame EPB- en/of EPN-adviseurs.
Eis 43.	Melding gebreken Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het meerjaren onderhoud gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes, dan moet de inspecteur deze gebreken direct melden bij Coördinator Huisvesting van Opdrachtgever. Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.
Eis 44.	Hulpmiddelen en materialen Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van Opdrachtgever.

Kwaliteit	
Eis 45.	Kwaliteitscontrole Om de kwaliteit van het onderhoud te borgen voert Opdrachtgever zelf (of laat onder haar regie) kwaliteitscontrole uit. De kwaliteitscontrole door Opdrachtgever vindt plaats op basis van de aangeleverde resultaten en door de gebouwen te bezoeken in aanwezigheid van Opdrachtnemer. De kwaliteitscontrole vindt plaats op onder andere de volgende aspecten: • Correct vaststellen van de geconstateerde gebreken, zoals de plaats, materiaal (in geval van installaties ook type, capaciteit, jaartal) ernst, intensiteit en omvang van het gebrek. • Correct aangeven van effecten van niet verhelpen van geconstateerde gebreken op de acht aspecten. • Het hanteren van de juiste kostenkengetallen per activiteit en onderbouwing van de uitvoeringskosten. • De doelmatigheid van de voorgestelde maatregelen en beoordeling van eventuele alternatieven. • Het correct en volledig uitvoeren van de werkzaamheden als genoemd in de werkomschrijvingen. Opdrachtgever controleert zelf of output voldoet aan gestelde kwaliteitseisen. Indien uit een controle blijkt dat de werkzaamheden niet of in onvoldoende mate zijn uitgevoerd, dient opdrachtnemer dit binnen 14 dagen te herstellen. Als herstel niet mogelijk is worden er afspraken gemaakt over het verrekenen van te veel in rekening gebrachte kosten.
Eis 46.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: 1. Opdrachtnemer dient voor alle ontvangen klachten minimaal binnen 4 uur terug te koppelen wat de status van afhandeling is; 2. Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd.

Personeel	
Eis 47.	Algemeen Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Medewerkers hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Medewerkers zijn tenminste in het bezit van een VCA diploma. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken dat betreffende personeel een relevante opleiding heeft gevolgd.
Eis 48.	Toegang tot ruimten en/of terreinen Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben tijdens werktijd vrije toegang tot de algemene ruimten en/of terreinen waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Werkzaamheden in lokalen en/of kantoren dienen gepland te worden. Buiten werktijd is, mits er een storing is, toegang tot de ruimten en/of terreinen niet toegestaan. Personeel op locatie van Opdrachtgever dient zich te allen tijde, voor aanvang van de werkzaamheden, te melden bij de conciërge.
Eis 49.	Werkbonnen, aan en afmelden Bij aanvang van de werkzaamheden meldt het personeel van Opdrachtnemer zich bij de conciërge. Na uitvoering van de werkzaamheden meldt het personeel zich af bij de conciërge. De uitgevoerde werkzaamheden worden vastgelegd op een digitale werkbbon. De werkbbon dient afgetekend te worden door de conciërge of diens vervanger. Een afschrift van de werkbbon wordt afgegeven aan de Opdrachtgever (per e-mail naar de coördinator huisvesting).
Eis 50.	Certificering personeel Het personeel van de Opdrachtnemer dient VCA (VCA-1 en VCA-2) gecertificeerd te zijn (uitvoerenden VCA 1 en VCA 2 voor leidinggevenden).
Eis 51.	Veiligheid personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen materiele schade.
Eis 52.	Gedrag personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid ten opzichte van de gebouwgebruikers en/of bezoekers van de Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer. Van het te werk te stellen personeel dient een VOG verklaring (geschikt voor school code 60, 84 of 86) te worden overlegd aan Opdrachtgever indien hierom om dringende redenen gevraagd wordt.
Eis 53.	Reglement personeel Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, de reglementen voor onderaannemers en dienstverleners in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zodanig dienen te gedragen. Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen contact (zoeken) met studenten. De pauzeruimten worden aangegeven op aanwijzing van de conciërge.

Eis 54.	Voortgang Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden op gelijk niveau voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absenteïsme van het door Opdrachtnemer ingezet personeel.
Eis 55.	Legitimatie Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de receptie en te vragen naar de conciërge of diens plaatsvervanger. Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel.
Eis 56.	Kleding- en gedragsvoorschriften Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen. Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer. Het dragen van een korte broek, zonnebril, pet, cap, muts of gebruik van een muzikspeler tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen of terreinen weigeren, in dat geval is Opdrachtnemer onverwijld verplicht een vervanger te sturen.
Eis 57.	Incidenten/ongevallen Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van de Opdrachtgever te voorkomen. Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in gebouwen of terreinen van Opdrachtgever dienen de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de conciërge van de Opdrachtgever hierover te informeren.
Eis 58.	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in haar personeel, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden
Eis 59.	Privégebruik en ontzegging Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur enz. van de Opdrachtgever. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2 – Eisen specifiek voor W en E-installaties

Werzaamheden ZIE BIJLAGE 8	
Eis 60.	Onderhoud W-installaties Voor werkzaamheden zie bijlage 8
Eis 61.	Onderhoud E-installaties Voor werkzaamheden zie bijlage 8