

# Inleiding programma van eisen pompen

## inkoop en onderhoud pompen

### Inleiding

Het contract is van toepassing op de *levering en onderhoud van de bij HHR in gebruik zijnde pompen* conform onderhoudsregels van het Hoogheemraadschap van Rijnland (HHR).

#### **Programma van eisen - Leeswijzer**

In de hoofdstukindeling is voor een zekere hiërarchische structuur gekozen waarbij in hoofdstuk 2 eisen aan projectmanagement en kwaliteitsmanagement zijn verwoord. Direct aansluitend zijn in hoofdstuk 3 de eisen geformuleerd met betrekking tot projectbeheersing. In de volgende hoofdstukken 4, 5 en 6 komt de omgeving, de techniek en de inkoop aan bod.

De eisen zijn zoveel mogelijk geformuleerd volgens een vast patroon met topeisen en onderliggende eisen. Voor de eenduidigheid zijn eisen voorzien van een ID-nummer bestaande uit twee beginletters die duiden op het proces waarop de eis betrekking heeft en een volgnummer. Deze twee beginletters zijn overigens in de hoofdstuk- en paragraaftitels tussen haakjes vermeld, zodat in de inhoudsopgave het ID-nummer makkelijk terug te vinden is. Per eis is tevens een relatie aangegeven met één of meer bovenliggende eisen.

Bij dit programma van eisen horen de volgende bijlage als onderdeel van deze aanbesteding:

Bijlage 1. Layout inspectierapport

Bijlage 2. Arbohandboek 2012.pdf

Bijlage 3. LOTOTO procedure

## Begripsbepalingen

Hieronder volgt een opsomming van begrippen die veel voorkomen in dit document. Deze begrippen worden hieronder gedefinieerd en in het document met een hoofdletter aangeduid. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

#### Aanbieding

Inschrijving

#### Bijlage

Een van toepassing zijnde document bijgevoegd aan het Programma van Eisen

#### Correctief Onderhoud:

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het onderhouden, repareren, vervangen en of modificeren van installaties om defecten aan de (werking van de) installaties te verhelpen.

#### HHR

Het Hoogheemraadschap van Rijnland

#### Inschrijver

De Inschrijver die voor deze aanbesteding een Inschrijving heeft ingediend. Inschrijver kan een zelfstandige Ondernemer zijn die zelfstandig inschrijft, het kan een Ondernemer zijn die als hoofdaannemer met onderaannemers inschrijft en het kan een Combinatie van ondernemers zijn.

### Job

Binnen Rijnland maken we gebruik van het onderhoudsmanagementsysteem Ultimo , hierin worden de onderhoudswerkzaamheden vastgelegd op een job.

### Inschrijving

De door Inschrijver ingediende aanbieding n.a.v. in de Inschrijvingsleidraad vermelde Opdracht.

### Opdracht

De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

### Opdrachtgever

Het Hoogheemraadschap van Rijnland

### Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie een Overeenkomst zal worden gesloten inzake de aanbestede Opdracht.

### Overeenkomst

De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gebaseerd op hetgeen is gevraagd en is aangeboden.

### Preventief Onderhoud:

Onder preventief onderhoud wordt verstaan de werkzaamheden die proactief aan de installaties worden uitgevoerd , risico beperkende maatregelen die volgen uit de inspecties en zijn afgestemd met de onderhoudsstrategie van de Opdrachtgever.

### Programma van Eisen:

Het programma van eisen waarin de proceseisen over de wijze waarop de Opdracht uitgevoerd dient te worden beschreven en toegelicht wordt.

## **1. Projectmanagement**

### **inkoop en onderhoud pompen**

	Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer
PM- 1	De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.
PM- 2	Opdrachtnemer benoemt voor overleggen met de Opdrachtgever één contactpersoon die formeel de Opdrachtnemer vertegenwoordigt en beslissingsbevoegd is. De Opdrachtnemer benoemt tevens een vervanger i.v.m. met eventuele ziekte en verlof.

PM- 3	De voertaal in woord en geschrift, evenals tekst op veiligheidsborden en –bladen, dient Nederlands te zijn. Omwille van veiligheid dient de Opdrachtnemer en zijn medewerkers voldoende kundig te zijn in de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift;
	<b>Voortgangsrapportage</b>
PM- 4	De Opdrachtnemer dient minimaal een keer per jaar een overzicht van de geleverde pomp (-onderdelen) en geleverde diensten op te stellen en deze ten minste zeven dagen voorafgaand aan het voortgangsoverleg ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. De voortgangsrapportage dient een waarde vrije en objectieve beschrijving van de voortgang van de werkzaamheden te geven.
PM- 5	Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) levert u per e-mail, managementinformatie in MS-Excel aan, aan de contractmanager van HHR. Daarin neemt u in ieder geval op: Het bedrag aan omzet verdeeld naar pompen, pomponderdelen, revisies en pomptechnisch advies; Het aantal geleverde pompen per merk inclusief de bijbehorende omzet;
	<b>Evaluatiegesprek</b>
PM- 6	De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voeren conform de leidraad 3.4 minimaal éénmaal per jaar gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een evaluatiegesprek en leveranciersbeoordeling uit. De laatste evaluatie vindt tenminste drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst plaats.
PM- 7	Tijdens deze evaluatie overleggen wordt er gekeken naar behaalde scores, maar ook naar eventuele verbeterpunten en de werkwijze. De volgende onderwerpen aan de orde: - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; gemelde klachten en afhandeling; - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie; - Stand van zaken kwalitatieve gunningscriteria. - eventuele termijn rapportages, - Met wederzijds goedvinden afspraken wijzigen c.q. uitbreiden Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.
	<b>Interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure</b>
PM- 8	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachtenformulieren ter beschikking van Opdrachtgever te stellen. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. De klachten dienen onderdeel uit te maken van de evaluatie tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever

## 2. Projectbeheersing

### inkoop en onderhoud pompen

	Wijzigingen
PB- 1	<p>Alle kleine reparatie-/onderhoudswerkzaamheden moeten direct en in samenspraak met de Opdrachtgever uitgevoerd worden. In overleg met Opdrachtnemer zal invulling worden gegeven tot welk bedrag deze mogen worden uitgevoerd. Deze uitgevoerde werkzaamheden dienen vervolgens gescheiden op de facturen vermeld te worden, zodat hierop door Opdrachtgever een (eventuele) controle kan worden gedaan.</p> <p>Grote reparatie-/onderhoudswerkzaamheden die worden geconstateerd moeten eerst worden voorgelegd en geoffreerd aan de contractuitvoerder van Opdrachtgever. Deze beoordeelt of de opdracht vervolgens aan Opdrachtnemer kan worden verstrekt.</p> <p>Bij grote reparatie-/onderhoudswerkzaamheden staat het de Opdrachtgever vrij om een Opdracht aan andere partijen te gunnen. Indien Opdrachtgever meerdere offertes opvraagt zal Opdrachtnemer altijd uitgenodigd worden een offerte in te dienen.</p>
PB- 2	<p>Indien uit inspectie blijkt dat een systeem gereviseerd dient te worden, dient de opdrachtnemer een revisieplan in met een marktconforme offerte. Indien de aanbidding niet markt conform is, is HHR gerechtigd de revisie elders te laten uitvoeren</p>
	Planning
PB- 3	<p>De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden te plannen, zodanig dat de werkzaamheden en afstemming daarover met de Opdrachtgever in de tijd worden beheerst.</p>
PB- 4	<p>De contractuitvoerder van Opdrachtgever kan tot aanvang werkzaamheden besluiten deze te stoppen als gevolg van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld calamiteiten. Indien er geen sprake is van onvoorziene omstandigheden zal de contractuitvoerder uiterlijk 24 uur van te voren, echter zo vroeg mogelijk, aangeven wanneer werkzaamheden geen doorgang kunnen vinden. In beide gevallen kunnen geen kosten door de opdrachtnemer worden gedeclareerd;</p>
PB- 5	<p>Coördinatie en planning van overige (hulp)middelen waaronder hijs(kraan)installaties steigers e.d. worden door HHR geregeld</p>
PB- 6	<p>Het dagvenster is van 7 tot 19:00 uur in overleg kan binnen dit dagventer worden gewerkt, Werkzaamheden op vrijdagen zijn alleen mogelijk als de Opdrachtnemer aantoont dat noodzakelijk is om het onderhoud op deze dagen uit te voeren en hiervoor goedkeuring van de Opdrachtgever heeft ontvangen.</p>
	Financieel management
PB- 7	<p>De opdrachtnemer dient per opdracht digitaal een factuur in voor de uitgevoerde werkzaamheden op het emailadres <a href="mailto:crediteuren-rijnland@hhs.nl">crediteuren-rijnland@hhs.nl</a></p> <p>De factuur dient binnen 30 dagen te worden gestuurd naar HHR</p>

	<p>Op de factuur dient het volgende te worden aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>- De juiste opdrachtnummers;</li> </ul>
--	--

### 3. Omgeving

#### inkoop en onderhoud pompen

	Omgeving
OM- 1	De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat de werkzaamheden worden gerealiseerd met minimale hinder voor de omgeving en optimaal past in zijn omgeving, conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
OM- 2	<p>Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor "good house keeping". De opdrachtgever verstaat onder "good house keeping" (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De werkplek wordt in alle gevallen netjes en minimaal bezemschoon achtergelaten. Eventuele vervuiling moet door en op kosten van de Opdrachtnemer worden verwijderd;</li> <li>- De werkplek wordt in alle gevallen veilig achter gelaten. Struikel- en valgevaar dient te alle tijden te worden voorkomen.</li> </ul>
OM- 3	Opdrachtnemer stelt één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar voor vragen en klachten van de Opdrachtgever. Het telefoonnummer dient gedurende de werkweek bereikbaar te zijn.

### Technisch Management

#### inkoop en onderhoud pompen

	Offertes en Rapportages
TM- 1	<p>Indien een inspectie/onderzoek uitwijst dat er een revisie dient plaats te vinden en HHR een offerte aanvraagt bij de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer een offerte in met daarin minimaal de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- foto's van de beschadigingen, slijtages, lekkages, vervuiling</li> <li>- beschrijving van de bevindingen met daarin benoemd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- spelingsmetingen lagers</li> <li>- afwijkingen in maatvoering t.o.v. de tekeningen</li> </ul> </li> </ul> <p>Tevens beschrijft de opdrachtnemer de uit te voeren werkzaamheden met daarin genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De onderdelen die vervangen dienen te worden</li> <li>- De omschrijving van de wijze van de revisie</li> <li>- Wat wordt geslepen, gedraaid, geboord, getrapt, gemachineerd, gepolijst</li> </ul>

TM- 2	<p>Na de inspectie-, revisie-, en onderhoudswerkzaamheden stelt de Opdrachtnemer een rapportage op, met daarin de bevindingen en advies. De digitale rapportages zullen worden opgeslagen in Ultimo, het onderhoudsmanagement systeem van HHR</p> <p>Om dit goed te kunnen registreren mogen de rapportages niet in een PDF bestand gebundeld worden, maar per locatie/per opdracht te worden aangeleverd. Verder dienen deze te worden aangeleverd met in de bestandsnaam de locatie- en element beschrijving.</p>
TM- 3	<p>De lay-out en omvang van het rapport moet voldoen aan het gestelde in de <b>bijlage 1</b> In het rapport moeten minimaal de volgende gegevens worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectgegevens (naam, adres);</li> <li>- Fabrikant;</li> <li>- Datum van opname;</li> <li>- Inspectieresultaat (waaronder niet limitatief)</li> <li>- de uitgevoerde preventieve onderhoudswerkzaamheden</li> <li>- de uitgevoerde correctieve onderhoudswerkzaamheden</li> <li>- de preventief vervangen onderdelen.</li> <li>- de correctief vervangen onderdelen.</li> <li>- de vervangen hoeveelheid olie en smeermiddelen</li> <li>- eventuele andere toegepaste materialen</li> <li>- een samenvatting van aanvullende geconstateerde zaken en afwijkingen</li> </ul> <p>Foto's van eventuele fouten en/of gebreken moeten bij de betreffende opmerkingen worden geplaatst en dienen te worden voorzien van een te nemen actie voor herstel en opname van benodigde materialen.</p>
TM- 4	Alle rapportages zijn na oplevering eigendom van de Opdrachtgever
	<b>Uitvoeren</b>
TM- 5	<p>Werkzaamheden dienen per locatie aaneengesloten plaats te vinden om verstoring van het proces tot een minimum te beperken.</p>
TM- 6	<p>Opdrachtnemer heeft naast de uitvoering van de werkzaamheden die hij in opdracht heeft gekregen een signalerings- en meldingsplicht aan de Opdrachtgever ten aanzien van storingen of andere geconstateerde belemmeringen die buiten zijn werkzaamheden vallen.</p> <p>Acute veiligheidsrisico's, zoals waargenomen tijdens de inspectie, dienen per direct telefonisch en per e-mail gemeld te worden bij de Opdrachtgever</p>
TM- 7	<p>De Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen gezamenlijk overeen op welke wijze de werkzaamheden worden afgenomen. De Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel in het startoverleg.</p>
TM- 8	<p>Afhankelijk van de resultaten van de inspectie maakt de Opdrachtgever vervolgwerkorder om de herstelwerkzaamheden verder uit te voeren.</p>
	<b>Communicatie</b>

TM- 9	Na gunning wordt er door de Opdrachtgever een lijst met contactpersonen beschikbaar gesteld.
TM- 10	Van alle medewerkers die contacten onderhouden met Opdrachtgever wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal actief beheersen en in staat zijn in de Nederlandse taal te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever.
	<b>Veiligheidsmanagement</b>
TM- 11	De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot integraal veiligheidsmanagement te verrichten, zodanig dat de werkzaamheden en resultaten van werkzaamheden op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden en het Werk veilig en gezond gebruikt, onderhouden en te zijner tijd gesloopt kan worden.
TM- 12	De Opdrachtnemer en zijn medewerkers moeten aantoonbare kennis hebben van de risico's die de werkzaamheden met zich meebrengen, de huidige regelgeving en de arbo-catalogus "waterschappen". Op verzoek van Opdrachtgever moet dit worden aangetoond middels eerder gebruikte (veiligheids) documenten en behaalde certificaten/trainingen/opleidingen;
TM- 13	De Opdrachtnemer dient gedurende het verrichten van werkzaamheden een veiligheid en gezondheidsdossier bij te houden.  Gevaarlijke situaties en (bijna) ongevallen moeten direct aan de Opdrachtgever gemeld te worden.
TM- 14	Voor het werken nabij installaties onder elektrotechnische spanning gelden de voorwaarden in het Handboek Arbo & Veiligheid, zie <b>bijlage 2</b>
TM- 15	Indien een installatie voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden door de Opdrachtgever spanningsloos moet worden gemaakt, dient dit voorafgaand aan de werkzaamheden met de betreffende beheerder te worden afgestemd. De LOTOTO procedure ( <b>bijlage 3</b> ) is voor deze onderhoudswerkzaamheden van toepassing.
TM 16	Na gunning bij aanvang van de werkzaamheden wordt voor al het personeel van de Opdrachtnemer een toolbox-meeting gehouden. Hierin worden de specifieke zaken besproken van de te onderhouden installaties .  Bij personeelwisselingen wordt voor de nieuwe medewerkers eveneens een toolbox-meeting gehouden.
TM- 17	De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij regelmatig toolbox-meetings organiseert. Daar waar nodig kunnen de voortgangsoverleggen worden gebruikt voor het houden van een toolbox meeting. De Opdrachtnemer dient dit minimaal een week voorafgaand aan het overleg kenbaar te maken.

TM- 18	Werkzaamheden mogen pas aanvangen na het volledig invullen en ondertekenen van een werkvergunning en, indien nodig, een overdrachtsformulier verstrekt door de coördinator zuiveren van de Opdrachtgever, tenzij door de Opdrachtgever per locatie anders is bepaald.
TM- 19	De door de Opdrachtnemer uit te voeren onderhoudswerkzaamheden aan de elektrotechnische installaties op ATEX locaties dienen te voldoen aan hetgeen gesteld in de NEN-EN-IEC 60079 deel 17
	Milieu
TM- 20	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen dienen allen aan de Euro 5-norm.
TM- 21	Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen al deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm.
TM- 22	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van zijn eigen afval. En zal zijn afval zoveel als mogelijk duurzaam (laten) verwerken.
TM- 23	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
	Werknemers van de Opdrachtnemer
TM- 24	De Opdrachtnemer dient voor de onderhoudswerkzaamheden personen in te zetten die bekend zijn met de werkwijze, objecten en gevraagde kwaliteit van de Opdrachtgever.
TM- 26	De werknemers van de Opdrachtnemer beschikken aantoonbaar over de noodzakelijke outillage, materieel en technische uitrusting om het onderhoud naar behoren te kunnen uitvoeren.
TM- 27	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen voldoende gekwalificeerd te zijn om de benodigde werkzaamheden op een professionele kundige wijze uit te voeren
TM- 28	Het in te zetten personeel is in het bezit van een VCA certificaat Het in te zetten personeel dat leidinggevende werkzaamheden uitvoert is in het bezit van een VCA Vol certificaat
TM- 29	De werknemers van de Opdrachtnemer dienen duidelijk herkenbare werkkleding te dragen en dienen te alle tijden te beschikken over een geldig legitimatiebewijs.



## 4. Inkoopmanagement

### inkoop en onderhoud pompen

	Inkoopmanagement
IM- 1	U bent in staat en bereid om ten minste de gevraagde pompen en pomponderdelen van de merken/fabrikanten, zoals omschreven in het tarievenblad gedurende de hele looptijd van deze raamovereenkomst (inclusief de verlengingen) te leveren
IM- 2	Alle door u te leveren pompen en pomponderdelen zijn, waar nodig, voorzien van een handleiding, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, keuringscertificaten waar mogelijk in de Nederlandse taal.
IM- 3	U hanteert geen minimale orderwaarde
IM- 4	U levert uw bestellingen af tussen 7:30 en 16:00 of op afspraak
IM- 5	<p>Leveringen van materialen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Artikelen, aantal, en omschrijving</li> <li>- Na te leveren artikelen</li> <li>- Ordernummer van de webshop/ opdrachtnemer</li> <li>- EAN (GS1) code van het artikel</li> <li>- besteller HHR</li> <li>- Bestelnummer HHR</li> <li>- Afleveradres</li> <li>- Afleverdatum</li> </ul>
IM- 6	Bij de aflevering verstrekt u een eenduidige afleverbon, die voor ontvangst ondertekend kan worden. De pakbon dient digitaal te worden nagestuurd naar de coördinator Wtb
IM- 7	De handtekening voor ontvangst op de afleverbon houdt niet automatisch acceptatie van de bestelling in. De ontvanger zal niet de inhoud controleren maar tekent enkel voor ontvangst
IM- 8	Indien een pomp en/of pomponderdeel beschadigd is op het moment van ontvangst, dan zorgt u voor een snelle, binnen 24 uur (werkdagen, geen weekend) voor een nieuwe onbeschadigde levering en geeft u aan of retourzending van beschadigde levering wenselijk is.
IM- 9	Gedurende kantooruren (maandag - vrijdag van 07:30 uur tot 16:00 uur) is er bij de opdrachtnemer altijd een medewerker aanwezig die in staat is om vragen van HHR te beantwoorden en die op de hoogte is van de inhoud/afspraken met betrekking tot de afgesloten raamovereenkomst.

IM- 10

Leverancier biedt technische advies waaraan vragen gesteld kunnen worden door Opdrachtgever. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht.