

Bijlage A Programma van Eisen

Deze bijlage beschrijft de eisen die gesteld worden aan de Opdracht m.b.t. het correctief en het preventief onderhoud van de E- en W-installaties van VRU locaties. Eisen zijn verplicht om aan te voldoen. U dient dit per eis expliciet met 'ja' te verklaren in de desbetreffende kolom.

1.1 Algemeen

Eisen algemeen

NR.	Eis	Akkoord ja/nee
E.01	Kennismaking Opdrachtnemer draagt zorg dat kennismaking met Opdrachtgever plaatsvindt tijdens de persoonlijke toelichting, met de persoon (uitvoerend projectleider) die ook aanspreekpunt is voor de uitvoering van de werkzaamheden.	Ja/nee
E.02	Medewerkers Medewerkers van Opdrachtnemer dienen communicatief vaardig te zijn en beheersen de Nederlandse taal. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers in herkenbare (bedrijfs)kleding werkzaam zijn.	Ja/nee
E.03	Bereikbaarheid 24/7 De Opdrachtnemer is te allen tijde 24/7 bereikbaar voor het in behandeling nemen van (spoed) meldingen.	Ja/nee
E.04	Storingsdienst Opdrachtnemer garandeert een responsetijd ter plaatse van 1 werkdag	Ja/nee
E.05	Kwartaaloverleg De Opdrachtnemer initieert één maal per kwartaal een tactisch overleg (contractmanagers) met Opdrachtgever, waarbij vooraf de volgende rapportages worden aangeleverd: -rapportage meldingen naar soort (E en W) -rapportage doorlooptijden -rapportage financieel per locatie/post Maandelijks een operationeel overleg met Servicedesk/Technisch beheerder- Opdrachtnemer	Ja/nee

E.06	Aanmeldprocedure Opdrachtnemer meldt te allen tijde de monteur(s) aan bij de Servicedesk Facilitair doormiddel van het versturen van een e-mail. Hierbij wordt gemeld welke monteurs de werkzaamheden gaan uitvoeren met daarbij de start- en geplande eindtijd van de werkzaamheden. Het preventieve onderhoud dient minimaal 2 weken voor de uitvoering aangemeld te zijn, waarbij maximaal 24 uur van tevoren de namen van de monteurs doorgegeven mogen worden. Bij correctief onderhoud is dit maximaal 24 uur van tevoren tenzij de situatie dit niet toelaat. Wijzigingen in starttijd en uitvoerdata dienen maximaal 24 uur voor de uitvoerdata doorgeven te worden aangezien er sprake is van diverse onbemande posten/locaties. Bij het bezoek aan een bemande post/locatie dient de monteur zich te kunnen legitimeren en aan te melden bij de start van het uitvoeren van de werkzaamheden. Bij een onbemand post/locatie rondt de monteur uitgebreide administratieve afwikkeling buiten het terrein af.	Ja/nee
E.07	Afmeldprocedure Opdrachtnemer geeft zowel bij correctief - als preventief onderhoud te allen tijde een terugkoppeling aan de Servicedesk Facilitair doormiddel van het toesturen van een werkbom via de mail binnen 3 werkdagen. Daarnaast dient er bij correctief onderhoud, uiterlijk 1 werkdag erna te worden afgemeld. Bij bemande posten/locaties dient de monteur zich af te melden zodra de werkzaamheden zijn afgerond. Eventuele gevolgen van de werkzaamheden die invloed hebben op het uitrukproces van de brandweer dienen per direct gemeld te worden aan de post zelf én de Servicedesk Facilitair.	Ja/nee
E.08	Implementatie De volledige implementatiefase van de huidige 20 posten/locaties duurt – vanaf de ingangsdatum van het contract - maximaal 6 maanden inclusief planning van het preventieve onderhoud van het eerste kalenderjaar.	Ja/nee
E.09	Jaarplanning In november van ieder jaar wordt een mutatieoverzicht opgesteld door de Opdrachtnemer waarin wordt weergegeven welke posten/locaties er zijn toegevoegd of afgestoten en/of welke elementen er zijn toegevoegd of vervallen inclusief bijbehorende calculatieoverzicht. Na goedkeuring van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt het onderhoudsbedrag vastgesteld voor het preventieve onderhoud voor het daaropvolgende jaar en de daarbij behorende planning. Deze jaarplanning dient concreet te zijn aangezien de posten/locaties niet altijd bemand zijn. Wijzigingen dienen tijdig doorgegeven te worden, anders bestaat de kans dat dit op de opgegeven data niet kan worden uitgevoerd.	Ja/nee

E.10	Contractmutaties Opdrachtnemer dient flexibel mee te bewegen met ontwikkelingen bij de Opdrachtgever. Op- en afschalen van posten/locaties dienen binnen drie weken gemuteerd te worden in het contract inclusief afprijzing. Na melding van afschalen dienen binnen drie weken de mutaties zijn doorgevoerd in de operationele processen, onderhoudsplanning en facturatie. Bij contractmutaties als gevolg van opschalen wordt er een implementatieplanning opgesteld aan de hand van de elementenlijst die Opdrachtgever beschikbaar stelt. Mutaties worden verrekend middels de factuur van het laatste termijn één keer per jaar.	Ja/nee
E.11	Offertes De Opdrachtnemer brengt binnen 2 weken een offerte uit bij preventieve onderhouds- werkzaamheden aan welke niet zijn meegenomen in het jaarlijkse calculatieoverzicht en bij nieuwe aanvragen vanuit de Opdrachtgever. Bij correctief onderhoud is dit binnen 1 werkdag.	Ja/nee
E.12	Keuringen en certificering Alle installaties binnen de scope dienen op zijn minst te voldoen aan de wet-/regelgeving en de fabriekseisen waarbij het onderhoud behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient tijdens de onderhoudswerkzaamheden zicht te houden op de wet- en regelgeving die bij de desbetreffende installatie van toepassing is. Opdrachtnemer laat alle wettelijk verplichtte keuringen en certificeringen uitvoeren door keurende-/certificerende instanties, Indien door toedoen van de Opdrachtnemer niet wordt voldaan aan wet- en regelgeving zullen herstelkosten, boetes c.q. claims worden doorberekend aan Opdrachtnemer.	Ja/nee
E.13	Bevoegd- en bekwaamheid Uitvoerende medewerker(s) van de Opdrachtnemer zijn aantoonbaar bevoegd en bekwaam tot het zelfstandig verrichten van werkzaamheden. Monteurs in opleiding en stagiaires hebben geen invloed op kwaliteit en veiligheid en werken alleen onder toezicht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste manier uitvoeren van werkzaamheden aan/met elektrotechnische installaties conform NEN3140 door een aangewezen persoon die hiervoor voldoende is geïnstrueerd en treedt hiermee op als werkverantwoordelijke.	Ja/nee
E.14	Inzet onderaannemer Onderaannemers vallen onder de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist naleven van de vastgestelde procedures, gedragsregels en certificering.	Ja/nee

E.15	Kwaliteit De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld door een combinatie van de uitvoering en administratie. Aangezien de technisch beheerder van de Opdrachtgever niet altijd op de uitvoerlocatie aanwezig is, ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit bij de uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt ten alle tijden de gegevens (werkbonden, certificaten, rapportages, foto's) beschikbaar aan de Opdrachtgever die nodig zijn om de uitgevoerde werkzaamheden te controleren. Bij personele wijzigingen moet de kwaliteit gewaarborgd blijven.	Ja/nee
E.16	Onderhoudsrapportages Voorafgaand zal afstemming plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de op te leveren onderhoudsrapportages. Onderhoudsrapportages dienen tenminste te voldoen aan de wet- en regelgeving en fabriekseisen van het betreffende onderdeel. Rapportages dienen uiterlijk 30 werkdagen na uitvoering van het onderhoud te zijn opgeleverd en overgedragen aan Opdrachtgever.	Ja/nee