



Gemeente Assen

Programma van Eisen Bouwkundig onderhoud

Zaaknummer Inkoop : 10360-2023

Titelpagina

Document: Programma van Eisen Bouwkundig Onderhoud

Zaaknummer Inkoop: 10360-2023

Datum: 21-02-2023

Versie: V2

Opdrachtgever: Gemeente Assen
Postbus 30018
9400 RA ASSEN
0592-366911

Inhoudsopgave

Titelpagina.....	2
1 Aanduidingen en begripsbepaling.....	5
2 Algemene Inleiding	7
2.1 Van toepassing zijnde voorwaarden.....	7
2.2 Norm-, wet en regelgeving.....	7
2.3 Ondergrondse kabels en leidingen	7
2.4 Adviesrol aannemer.....	7
2.5 In de prijzen voor contractonderhoud dient te zijn inbegrepen	7
2.6 Verband met andere werken.....	8
2.7 Relatie activiteiten met installatieverantwoordelijke	9
2.8 Algemene garantie	9
2.9 Materialen en onderdelen.....	9
2.10 Het afvoeren van materialen	9
2.11 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen.....	9
2.12 Opslag op materiaal en onderaanneming	10
2.13 Facturatie en betaling.....	10
2.14 Hoeveelheden.....	11
2.15 Implementatieperiode.....	11
2.16 Prijsopgaves.....	12
2.17 Huisregels	12
3 Dienstverlening nader omschreven	13
3.1 Preventief contractonderhoud	13
3.1.1 Onderhoudswerkzaamheden	14
3.1.2 Jaarlijks en detail onderhoudsplan.....	14
3.2 Herstel onderhoud (storingen/schades).....	14
3.2.1 Schade	16

3.2.2	Calamiteit	16
3.2.3	Drempelbedragen storingen	16
3.3	Cyclisch onderhoud	17
3.4	Maatwerkopdrachten	17
3.5	Herstellen van brandwerende scheidingen	17
3.6	Rapportages.....	17
3.6.1	Maandrapportage	18
3.6.2	Managementrapportage	18
3.6.3	Overige rapportages.....	18
3.7	Overlegstructuur.....	18
4	Beoordeling uitvoering overeenkomst	20
4.1	Toezicht operationeel (dagelijks) niveau	20
4.2	Toezicht tactisch niveau	20
4.3	Prestatie-eisen	20

1 Aanduidingen en begripsbepaling

In aanvulling op dan wel in afwijking van de begrippen zoals gehanteerd in de UAV 2012 zijn de volgende begrippen van toepassing in dit programma van eisen. Verstaan wordt onder:

Beheerder: Lokale vertegenwoordiger die namens de Opdrachtgever/gebruiker optreedt als contactpersoon voor het betreffende gebouw.

Bouwdelencartotheek (= elementenoverzicht): Overzicht van de aanwezige bouwdelen (bouwelementenbestand).

Calamiteit:

Een plotseling optredende verstoring in/aan de door de Opdrachtgever en Aannemer beheerde gebouwen/ gebouwdelen en/ of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructuur dusdanig verstoren dat per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.

Contract Onderhoud: Van te voren bepaalde en geplande onderhouds- en inspectiewerkzaamheden.

Cyclisch onderhoud: Groter bouwkundig onderhoud, met een planbaar karakter. Het MJOP van de gemeente geeft aan wanneer een bepaald bouwkundig element aan cyclisch onderhoud toe is. Valt onder maatwerkopdrachten.

Directie/Opdrachtgever: Waar in het bestek directie wordt genoemd kan Opdrachtgever gelezen worden en visa versa.

FMIS: Facilitair Management Informatie Systeem waarin de kenmerken en processen worden geregistreerd betreffende het technisch beheer van de gebouwen.

Herstelonderhoud: Noodzakelijke reparaties en vervanging naar aanleiding van geconstateerde storing(en) (defect(en)) die worden gemeld of geconstateerd tijdens de uitvoering van het preventief onderhoud. In dit bestek wordt gesproken van storingen.

Hersteltijd: De tijd tussen de aankomst van de storingsmonteur en het verhelpen van de storing.

Inspectie: Objectieve bepaling van de toestand/conditie van gebouwdelen overeenkomstig een beschreven methodiek.

Maatwerkopdrachten: Opdrachten die binnen de scope van de opdracht vallen, maar die niet van tevoren zijn afgeprijsd. Onder maatwerkopdrachten vallen onder andere: Storingen, Cyclisch onderhoud en Bijkomende bouwkundige werkzaamheden.

Meerjarenonderhoudsplan (MJOP): Schematisch overzicht met een vastgestelde tijdshorizon waarin de onderhoudskosten en vervangingsinvesteringen behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen conform de NL-SfB indeling en NEN 2767.

Onderhoud: Alle activiteiten, diensten en middelen die gedurende de levensduur van een gebouw of gebouwdelen zijn gericht op het behouden van, of terugbrengen naar een gewenste staat met als doel de functie naar behoren te vervullen.

Onderhoudsplanung: Schematisch overzicht met een vastgestelde horizon waarin de onderhoudsactiviteiten behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen en ingepland.

Opstartfase: Periode na de dag van gunning waarin de Aannemer alle voorbereidingen treft, om alle verplichtingen in de exploitatiefase na te kunnen komen.

Prestatie eisen: De minimale functionele eisen waaraan gebouwen/bouwdelen en installaties moeten voldoen met betrekking tot o.a. : beschikbaarheid, bedrijfszekerheid, wet- en regelgeving , technische kwaliteit, respons- en hersteltijden en in te dienen rapportages.

Projectleider Onderhoud: Medewerker gemeente, die namens de afdeling Vastgoed en Grondzaken optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het betreffende werk of gebouw.

Reinigen: Het op specialistische wijze schoonmaken van gebouwdelen welke als gevolg van weersinvloeden en of het functioneren vervuild zijn geraakt. Teneinde opnieuw verontreiniging te beperken dient na schoonmaak een preventieve behandeling met toepassing van daarvoor geëigende producten te worden uitgevoerd.

Responstijd: De tijd, die ligt tussen het doorgeven van een storingsmelding door de Opdrachtgever aan de Aannemer tot de aankomst van de storingsmonteur op de locatie van de storing.

Storing: Onder een storing wordt verstaan een onderbreking van de gebruiksmogelijkheid van een gebouw, gebouwdelen, terrein en bijbehorende elementen.

Storingsafhandeling: Onvoorziene werkzaamheden aan gebouwen die worden uitgevoerd met als doel het stellen van de diagnose van de oorzaak van de storing, het zo spoedig mogelijk veilig stellen van de situatie en vervolgens geheel of gedeeltelijk herstellen van de gebreken aan het gebouw , waarbij verstoring van de primaire processen zo mogelijk wordt voorkomen of geminimaliseerd.

Technisch beheer: Activiteiten van de Aannemer die gericht zijn op het ondersteunen van de Opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheid om de functie van de aanwezige gebouw-elementen/-delen op korte en lange termijn zeker te stellen.

Technisch gereed: Een storingsafhandeling is technisch gereed nadat het bouwdeel is veiliggesteld/hersteld en het primaire proces weer functioneert.

Werktijden: Werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd binnen de standaard werktijden: van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Uitzondering zijn werkzaamheden ten aanzien van storingen en calamiteiten.

Werkterrein: Het terrein of het water dat door de Opdrachtgever aan de Aannemer voor de uitvoering van het werk ter beschikking wordt gesteld, het terrein of het water waarop en waarin het werk wordt uitgevoerd daarin begrepen. Onder werkterrein wordt tevens verstaan de als zodanig aangeduide aanwezige opstallen of delen daarvan waarin, waarop of waaraan het werk moet worden uitgevoerd.

2 Algemene Inleiding

De in dit hoofdstuk beschreven werkzaamheden/verplichtingen maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening waaraan de aannemer dient te voldoen. In dit hoofdstuk zijn enkele generieke eisen aan het onderhoud beschreven. In hoofdstuk 3 is er een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen uitgewerkt.

2.1 Van toepassing zijnde voorwaarden

Van toepassing zijn de, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk is afgeweken in dit programma van eisen, de Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken 2012 (UAV 2012).

2.2 Norm-, wet en regelgeving

De aannemer is bij de uitvoering van het beheer en onderhoud verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende norm-, wet- en regelgeving. Alle te onderhouden elementen dienen gedurende de duur van de overeenkomst te voldoen aan de geldende norm-, wet- en regelgeving. Het tijdig signaleren en nakomen van activiteiten op grond van norm-, wet- en regelgeving op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud van de te onderhouden elementen behoort tot de dienstverlening van de aannemer.

Tevens dient de aannemer de opdrachtgever tijdig te informeren over de van toepassing zijnde wijzigingen van norm-, wet- of regelgeving.

2.3 Ondergrondse kabels en leidingen

De aannemer verricht voor de aanvang van de werkzaamheden onderzoek naar de precieze ligging van netten op de graaflocatie en hij zorgt er voor dat op de graaflocatie de van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers ontvangen gebiedsinformatie aanwezig is conform de WIBON.

De aannemer draagt er zorg voor dat tijdens de uitvoering van de (graaf)werkzaamheden geen schade ontstaat aan de netten, die zich in de graaflocatie bevinden.

De aannemer draagt er zorg voor dat de ontvangen gegevens over de in de grond aanwezige kabels en leidingen op de graaflocatie aanwezig zijn en instrueert uitvoerend en machine bedienend personeel.

De aannemer zal de (graaf)werkzaamheden uitvoeren conform de CROW-publicatie (Schade voorkomen aan kabels en leidingen).

2.4 Adviesrol aannemer

Van aannemer wordt verwacht dat hij in staat is mee te denken in de belangen van de opdrachtgever, waar nodig ontzorgt en proactief adviseert. Een proactieve en meedenkende houding van aannemer is erop gericht om problemen te voorkomen of problemen tijdig bij opdrachtgever kenbaar te maken zodat de onverwachte (meer)kosten zoveel mogelijk worden voorkomen.

Van aannemer wordt daarnaast verwacht dat hij het onderhoud zodanig uitvoert dat de gewenste conditie gehandhaafd blijft. Desondanks is het onoverkomelijk dat in verloop van tijd, bijvoorbeeld als gevolg van ouderdom, bepaalde onderdelen vervangen dienen te worden. Van aannemer wordt een proactieve houding verwacht, waarbij de opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd indien dergelijke investeringen in de toekomst noodzakelijk zullen zijn. Deze informatie kan door de opdrachtgever worden gebruikt ter 'opbouw' van haar begroting voor het komende jaar. De input vanuit de aannemer voor de begroting dient jaarlijks vóór 1 maart te worden aangeleverd. De opdrachtgever zal hiertoe de te gebruiken coderingen verstrekken zodat een en ander aansluiting heeft bij de systematiek van de opdrachtgever.

2.5 In de prijzen voor contractonderhoud dient te zijn inbegrepen

1. Alle werkzaamheden en (hulp)materialen die benodigd zijn voor het onderhoud zoals beschreven in dit programma van eisen, inclusief het verzorgen van rapportages en het houden van overleg vormen;
2. Het uitvoeren van coördinatiewerkzaamheden en/of assistentie bij werkzaamheden door onderaannemers en/of derden aan de bouwkundige onderdelen welke onderdeel uitmaken van de dienstverlening;

3. De volgende verbruikte en/of vervangen materialen inclusief loonkosten. Deze kosten dienen opgenomen te zijn in de inschrijfprijs en komen niet voor verrekening in aanmerking:
 - a) Klein materiaal (zoals moeren, bouten, schroeven, zekeringen;
 - b) Afstellen hang- en sluitwerk;
 - c) Oliën en vetten, verven, conserveringsmiddelen, smeerolie;
 - d) Afdichtingsmateriaal, spindel- en as afdichtingen;
 - e) Schoonmaak c.q. poetsmiddelen;
 - f) Huur van gereedschap en/of materieel zoals bijvoorbeeld steigers, ladders, hoogwerkers, persgereedschap;
 - g) Alle hulp- en klein materiaal welke voor een goede uitvoering van de dienstverlening benodigd zijn.
4. Het afvoeren van gebruikte materialen volgens de geldende wet- en regelgeving.

Onderstaande activiteiten maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen:

1. Het organiseren, plannen, controleren, administreren en optimaliseren van alle onderhoudswerkzaamheden;
2. Het archiveren van documenten met betrekking tot keuringen en inspecties;
3. Het aantoonbaar voldoen aan de wettelijke eisen;
4. Het verstrekken van informatie ten aanzien van de onderhoudswerkzaamheden (o.a. middels management rapportages en voortgangsbesprekingen);
5. Het uitvoeren van analyses en het naar aanleiding daarvan aanpassen van onderhoudsactiviteiten (o.a. middels detailplanning);
6. Het proactief adviseren van opdrachtgever;
7. Het bijhouden van verloop van de bouwkundige conditie op basis van NEN 2767 en op basis van de gebrekenregistratie;
8. Het aanleveren van informatie welke door de opdrachtgever kan worden gebruikt ter 'opbouw' van de begroting.
9. Voorrijkosten;
10. Maken van aanbiddingen / prijsvoorstellen (deze dienen onderbouwd te worden met een open begroting op regelniveau).

Kosten die voortvloeien uit maatwerk opdrachten (storingen, schades, calamiteiten, cyclisch onderhoud of bijkomende bouwkundige werkzaamheden) zitten niet bij het contractonderhoud in. Deze kosten zullen op basis van de tarieven welke als bijlage is toegevoegd en welke onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding (Bijlage - Prijzenblad), worden verrekend. Eventuele materiaalkosten komen hier bovenop en zijn niet van tevoren af te prijzen.

Doordat de organisatie van de opdrachtgever continu in beweging is, bestaat de mogelijkheid dat de omvang van de opdracht gedurende de looptijd van het contract zal veranderen. Dit kan zowel een uitbreiding, een inkrimping, als een aanpassing van het contract betekenen. De opdrachtgever zal dit tijdig aan aannemer melden. De aannemer zal de overeengekomen dienstverlening op basis van deze wijzigingen aanpassen.

2.6 Verband met andere werken

Door derden worden uitgevoerd:

- Inspectie van de elektrische installatie op basis van NEN 3140;
- Legionella beheersing;
- Onderhoud aan liftinstallaties en roltrappen;
- Valbeveiliging service, keuring en vervanging;
- Meldkamers doormeldingen;
- Lease van gaskachels en geisers;
- Installatie onderhoud;

- Dakonderhoud;
- Asbestonderzoek;
- Onderhoud slagbomen parkeerinstallaties;
- Schilderwerk;
- Zakwanden in de sportzalen.

2.7 Relatie activiteiten met installatieverantwoordelijke

De Opdrachtgever is als Installatieverantwoordelijke eindverantwoordelijk voor het gebouw en de installaties. De bouwkundig Aannemer dient bij opdrachten waar werken met installaties of gereedschappen die worden aangesloten op de elektrische installatie van het gebouw altijd passende voorzorgsmaatregelen te nemen.

Alleen de installatieverantwoordelijke is schakelbevoegd om delen of het geheel van de elektrische installatie in of uit te laten schakelen in overleg met de Werkverantwoordelijke E-Installateur. Kanttekening is dat het schakelen altijd dient te worden afgestemd met de betreffende gebruikers en eindverantwoordelijke.

2.8 Algemene garantie

De aannemer dient voor alle nieuw aan te brengen onderdelen een garantie van **minimaal 12 maanden** aan opdrachtgever te verlenen, tenzij anders afgesproken. Indien de geleverde werkzaamheden gedurende de garantietermijn niet voldoen aan de eisen die het onderhoudscontract stelt, dan dient de aannemer alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening te nemen. Onder garantie wordt verstaan de materialen, de voorrijkosten en het uurloon benodigd voor het oplossen van de garantieaanspraak. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bouwstoffen en materialen door derden te laten keuren en/of onderzoeken. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de aannemer indien blijkt dat de/het geleverde product/dienst niet voldoet aan de gestelde eis.

2.9 Materialen en onderdelen

Van aannemer wordt verwacht dat hij enkel materialen/onderdelen gebruikt van hoogwaardige kwaliteit, die tenminste gelijkwaardig zijn aan de materialen/onderdelen zoals deze reeds aanwezig zijn, tenzij opdrachtgever anders voorschrijft. Indien het materialen/onderdelen betreft die niet in de inschrijfprijs zijn inbegrepen, zal de aannemer de materialen/onderdelen op basis van werkelijk verbruik factureren. Slechts in het geval van incurante of niet-gangbare materialen kan per minimale afname-eenheid worden gefactureerd waarbij het totaal aan ingekochte materialen eigendom worden/zijn van opdrachtgever. Het restant aan locatie-specifieke materialen wordt op de betreffende locatie opgeslagen, die van algemeen gangbare materialen, op de werf van aannemer.

2.10 Het afvoeren van materialen

De aannemer dient direct alle overtollige materialen en afvalstoffen op een milieuvriendelijke manier, conform de geldende regelgeving en voor zijn kosten af te voeren. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde of defecte onderdelen, gereedschappen, steigermaterialen, verpakkingsmateriaal en overig afval. Hierbij mag aannemer geen gebruik maken van de afvalstromen en voorzieningen van de opdrachtgever. Eventuele opbrengsten bij afvoer van waardevolle materialen en bouwkundige onderdelen dient de aannemer, via de eerstvolgende factuur, te verrekenen met de uitgevoerde werkzaamheden.

2.11 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen

De aannemer dient giftige stoffen en ontplofbare gassen in aparte en hiervoor toegestane en geschikte ruimten (indien aanwezig) op te slaan. Deze ruimten mogen slechts toegankelijk zijn voor die personen die voor de verwerking van deze stoffen en/of gassen zijn aangewezen. In het geval dat op locatie geen geschikte ruimte aanwezig is, zal de aannemer in overleg met opdrachtgever hiervoor een oplossing aandragen. De kosten voor deze oplossing kunnen na overleg en goedkeuring opdrachtgever worden verrekend.

2.12 Opslag op materiaal en onderaanneming

Reguliere opdracht

Aannemer kan voor de uitvoering van de reguliere opdracht gebruik maken van een onderaannemer(s). Een onderaannemer dient ook te voldoen aan het programma van eisen en hanteert eveneens de door de aannemer ingediende all-in uurprijs. Onderaannemers voor specialistisch onderhoud worden pas ingezet na goedkeuring door opdrachtgever, een en ander zoals hieronder nader beschreven:

Tarief Bouwkundig serviceonderhoud

Allround vaklieden: uurloon conform 'Bijlage – Prijzenblad'.

Toeslagen bij maatwerkopdrachten

Voor maatwerkopdrachten zal aannemer met een transparant verrekenmodel werken. Dit houdt in dat het in het Staat van verrekenprijzen genoemde uurtarief zal worden gebruikt en dat op de netto materiaal-prijs en/of de netto prijs van onderaanneming een toeslag mag worden berekend zoals aangegeven in onderstaande tabel. Dit betekent dus dat opdrachtnemer gerechtigd is om de totaalprijs van een onderaannemer in rekening te brengen, plus de toeslag conform de onderstaande tabel. In deze toeslag zitten alle te maken kosten voor opdrachtnemer verwerkt. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om nog extra kosten in rekening te brengen in het geval van gebruik van een onderaannemer.

De staffel toeslagen prijzen materialen en onderaannemers zijn;	In euro- ex BTW
<i>Netto toeslag 10%</i>	0- €5.000
<i>Netto toeslag 5%</i>	>= €5.000 In rekening brengen voor alle euro's die boven de €5.000,- gefactureerd worden.

NB: Bij een factuur van onderaannemer boven de €5.000,- is aannemer gerechtigd om 10% te rekenen over de eerste €5.000,- euro, en 5% over het resterende bedrag.

Een prijsopgave of factuur betreffende opdrachten die buiten de onderhoudsovereenkomst vallen, heeft dan als voorbeeld de volgende vorm:

Aantal uren * Uurtarief meerwerk uit de prijzenstaat = kosten arbeid

Aantal * netto materiaalprijs * van toepassing zijnde staffel = kosten materiaal

Netto prijs onderaanneming * van toepassing zijnde staffel = kosten onderaanneming

Totaalprijs werkzaamheden = kosten arbeid + kosten materiaal + kosten onderaanneming. De onderliggende factuur dient de aannemer als bijlage aan opdrachtgever ter beschikking te stellen.

2.13 Facturatie en betaling

Facturatie van contractonderhoud

De facturatie van het contractonderhoud zal geschieden per kwartaal achteraf en alleen indien de geplande werkzaamheden inclusief bijbehorende rapportages daadwerkelijk en naar tevredenheid van de opdrachtgever zijn uitgevoerd. In het kader hiervan geldt dat de betaling van de facturen pas na accordering van de voltooiing van de werkzaamheden zal geschieden.

Facturatie van maatwerkopdrachten

De facturatie van maatwerkopdrachten zal per opdracht, achteraf, binnen vier weken na voltooiën van de werkzaamheden, in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer dient voor de uurprijzen van diverse functionarissen de uurprijzen te gebruiken zoals opgegeven in 'Bijlage – Prijzenblad'. Voor de overige eisen wordt verwezen naar alinea hieronder (Facturatie van bijkomende werkzaamheden).

Van elke uitgevoerde werkopdracht dienen op de factuur minimaal onderstaande bestanddelen vermeld te worden:

- Zaaknummer inkoop;

- Werkopdrachtnummer;
- Contactpersoon van de opdrachtgever;
- Adres uitvoering van de werkzaamheden;
- Kostenplaats (Objectnummer, projectnummer en exploitatieactiviteit);
- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, gespecificeerd per pand of activiteit;
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en tarieven;
- Totale kosten per werkopdracht exclusief BTW alsmede inclusief BTW;
- Ondertekende werkbond dient verwerkt te zijn in hetzelfde bestand als de factuur.

Indien er bij de aanbidding van de factuur gebruik wordt gemaakt van de door de aannemer gehanteerde werk-/geleidebon, dan dient deze te voldoen aan onderstaande richtlijnen:

- Zaaknummer inkoop;
- Werkopdrachtnummer;
- U dient aan te geven welke werkzaamheden het betreft;
- Een korte heldere omschrijving van de oorzaak van het probleem en van de uitgevoerde werkzaamheden. Deze dienen duidelijk en goed leesbaar te zijn.
- Datum van uitvoering;
- Adres uitvoering van de werkzaamheden;
- Naam medewerker (s) van de aannemer;
- Overzicht van de gebruikte materialen anders dan het klein materiaal;
- Werkelijke gewerkte uren, indien opdracht op basis van regie;
- De werkbonden dienen te allen tijde ondertekend te worden door en/of namens opdrachtgever na uitvoering van de werkzaamheden;
- Een exemplaar van de werk-/ geleide bon dient na ondertekening altijd op locatie achter gelaten te worden c.q. overhandigd te worden aan opdrachtgever;
- Alle werkbonden dienen beschreven te worden met zwarte of blauwe inkt.

De aannemer dient de factuur digitaal in via: crediteuren@assen.nl De factuur is gericht aan: Gemeente Assen, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 30018, 9400 RA Assen

Betaling van de factuur geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en akkoord van de factuur.

2.14 Hoeveelheden

Meting van hoeveelheden vindt plaats overeenkomstig de Standaardmeetmethode NEN 3699+c94.

2.15 Implementatieperiode

Ter voorbereiding op de uitvoeringsfase start direct na de gunning de implementatieperiode. Direct na gunning zullen aannemer en opdrachtgever afspraken maken over de toegang tot de locaties en het verstrekken van contact gegevens van de gebruikers. Tijdens de implementatiefase zal de aannemer alle benodigde activiteiten ter voorbereiding en inrichting van de uitvoeringsfase treffen. Hieronder wordt o.a. verstaan:

Het uiterlijk binnen 15 werkdagen na gunning, ter goedkeuring, inleveren van:

1. Implementatieplan;
2. VGM-plan. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld en waar nodig bijgesteld. In dit plan staat tenminste:
 - a) Een risico-inventarisatie en -evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;
 - b) Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg over het startjaar.
3. Jaarplanning contractonderhoud;
4. Afwijkingen op hoeveelheden van de bouwdelencartotheek

Gehonoreerde afwijkingen in de hoeveelheden van de bouwdelencartotheek door de opdrachtgever dienen binnen vier weken na ingangsdatum contract te zijn verwerkt door de aannemer. Geconstateerde afwijkingen in

de hoeveelheden van de bouwdelencartotheek na de implementatieperiode zijn voor rekening en risico van de aannemer.

2.16 Prijsopgaves

De opdrachtgever maakt onderscheid bij het vragen van prijzen, te weten:

- Prijs in het begrip offerte;
- Prijs in open begroting;
- Prijs in ramingen.

Prijs in het begrip offerte geven een nauwkeurige berekende prijs weer. De gehanteerde opslag (paragraaf 2.12) voor de onderaanneming en de materiaal toeslagen over de netto-inkoop prijs zijn in de offerte verwerkt. De opdrachtgever kan netto materiaalprijzen te allen tijden als steekproef opvragen bij de aannemer. Aannemer zorgt dan voor een afschrift van zijn leverancier inclusief alle kortingen.

Prijs met open begroting wordt gedefinieerd door een deels berekende prijs aangevuld met stelposten of onderdelen met prijzen op kengetallen. Deze prijzen worden vaak gebruikt in een spoedklus of bij een raming voor het eerstvolgende begrotingsjaar, waarbij de exacte prijs en opdracht later wordt gespecificeerd.

Prijs met ramingen hebben een grote mate van onzekerheid en worden vaak in de bepaling van mogelijke scenario's als onderbouwing aangedragen om in de MJOP als budget te worden opgenomen. De definitieve uitwerking wordt later vorm gegeven.

2.17 Huisregels

- Het dragen van bedrijfskleding is voor medewerkers van aannemer verplicht. Hieronder wordt verstaan door de opdrachtnemer ter beschikking gestelde bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam;
- Medewerkers van aannemer dienen zich te allen tijde door middel van een geldig legitimatiebewijs (bijv. rijbewijs of identiteitskaart) te kunnen legitimeren;
- Medewerkers van aannemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij huurders of gebruikers van gebouwen kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij aannemer;
- Medewerkers van aannemer dienen de (werk)omgeving schoon te houden en achter te laten;
- Medewerkers van aannemer mogen geen gebruik maken van de aanwezige communicatiemiddelen anders dan voor noodgevallen of met toestemming van opdrachtgever;
- Geluidsoverlast door praten, telefoneren, werkzaamheden en transportmiddelen dient tot een minimum beperkt te worden om overlast te voorkomen. Er mag geen gebruik gemaakt worden van radio's, MP-3 spelers en andere geluidsdragers, met uitzondering van geluidsdragers die noodzakelijk zijn voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden;
- Indien aan aannemer, al dan niet tijdelijk, toegangspassen en/of sleutels worden uitgereikt die toegang geven tot bepaalde gebouwen, dan is de aannemer verantwoordelijk voor het beheer van deze toegangspassen en sleutels;
- De ontvangen toegangspassen en/of sleutel(s) blijven eigendom van opdrachtgever;
- De toegangspassen en/of sleutel(s) mogen enkel gebruikt worden voor werkzaamheden in het kader van uitvoering van de raamovereenkomst;
- De aannemer dient na afronding van de werkzaamheden, tenzij anders afgesproken, de toegangspassen en/of sleutel(s) in te leveren bij opdrachtgever;
- Indien de toegangspassen en/of sleutel(s) verloren raken, komen de kosten die daaruit voortvloeien (bijvoorbeeld: vervangen van sloten) geheel voor rekening van aannemer.

3 Dienstverlening nader omschreven

In dit hoofdstuk is er een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen (hoofdstuk 2) nader uitgewerkt.

De panden van de gemeente Assen zijn in te delen in twee categorieën:

- Panden waarop een huur- of gebruiksovereenkomst is afgesloten;
- Panden volledig in eigen beheer.

Voor de panden met een huur- of gebruiksovereenkomst is de huurder meestal verantwoordelijk voor kleine herstellingen en een onderhoudscontract voor de bouwkundige onderdelen. Daarnaast zijn voor een aantal verhuurde panden serviceovereenkomsten afgesloten voor het onderhoud van specifieke bouwkundige onderdelen door de opdrachtgever. Deze vallen wel binnen dit programma van eisen en zijn opgenomen in 'Bijlage – Objectenlijst'. In dit geval is Opdrachtgever wel verantwoordelijk voor contract- en herstelonderhoud (storingen) aan deze panden.

Voor de panden volledig in eigen beheer zal van de aannemer worden geëist dat hij de bouwkundige elementen optimaal onderhoudt en alle werkzaamheden en testen die noodzakelijk zijn uitvoert met inachtneming van de primaire bedrijfsprocessen. Onder werkzaamheden van de aannemer vallen onder andere, doch niet uitsluitend:

- Het uitvoeren van preventief contractonderhoud;
- Het uitvoeren van herstel onderhoud (correctief onderhoud, storingen/schades);
- Het bijhouden van revisiegegevens/tekeningen en onderhoudsvoorschriften;
- Het opstellen van exploitatieplannen;
- Herstellen van brandwerende scheidingen bij doorbraken ten behoeve van werkzaamheden;
- Het opstellen van rapportages;
- Het houden van overleggen met opdrachtgever en het opstellen van de notulen.

Bovengenoemde werkzaamheden zijn in de paragrafen hierna nader omschreven.

3.1 Preventief contractonderhoud

Preventief contractonderhoud heeft als doel het aantal onverwacht optredende storingen te verlagen en de levensduur van de bouwkundige onderdelen te verlengen. Vervanging van onderdelen, het gebruiksfafhankelijk onderhoud, verhoogt de beschikbaarheid en voorkomt additionele kosten bovenop het onderhoudsbudget. Het tijdig vervangen van slijtage- en verweringsgevoelige onderdelen valt eveneens onder preventief contractonderhoud.

Het preventief onderhoud omvat alle benodigde werkzaamheden, zoals doch niet uitsluitend:

- Inspecteren (zie begrippenlijst);
- Reinigen (zie begrippenlijst);
- Conserveren (zie begrippenlijst);
- Onderhoudswerkzaamheden (paragraaf 3.1.1);
- Wettelijk verplichte inspecties en keuringen;
- Aanleveren van gegevens ten behoeve van verleende vergunningen.

Voor afstemming over het uitvoeren van het contractonderhoud maakt de aannemer tenminste twee weken van tevoren een afspraak met de gebruiker van het gebouw. Na het afronden van de werkzaamheden dient een werkbond aangeleverd te worden via vastgoedplanning@assen.nl. Een samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden samen met de werkbonden dienen terug te komen in de maandrapportage.

3.1.1 Onderhoudswerkzaamheden

Onder onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan:

De bouwkundige onderhoudswerkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, onder andere, doch niet beperkt tot:

- Het onderhouden van de bouwkundige onderdelen, inclusief het leveren/plaatsen van materialen, voorgeschreven onderhoudsets, pakkingen etc.

In de aannemingssom moet het leveren en aanbrengen van al het voor het onderhoud benodigde, en door de fabrikant/ toeleverancier voorgeschreven materialen zijn opgenomen. Indien niet nader omschreven, dienen uitsluitend materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering te worden toegepast. Indien dit niet mogelijk is dienen materialen van een gelijkwaardige kwaliteit te worden toegepast, een en ander in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever.

3.1.2 Jaarlijks en detail onderhoudsplan

De aannemer stelt en levert uiterlijk **15 werkdagen** na gunning een gedetailleerd overzicht van alle werkzaamheden op die noodzakelijk zijn om de in dit programma van eisen vereiste werkzaamheden in uitvoering te kunnen brengen. Dit jaarlijkse onderhoudsplan zal aannemer vervolgens uiterlijk in de **maand november** van de opvolgende contractjaren en ingedeeld op basis van kalenderweken bij de opdrachtgever aanleveren. Hierbij dienen tevens de aanvangstijden en de doorlooptijden te worden beschreven. Alleen na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever zal de aannemer overgaan tot het uitvoeren van de werkzaamheden.

De aannemer stelt een detail onderhoudsplanung op (Excel), waarbij de uitgevoerde werkzaamheden middels de maandrapportage worden ingediend bij de opdrachtgever. Incidenteel kan voor een gebouw gelden dat voor specifieke afdelingen en/of gebruikers een jaarplanung van toepassing is waarvan niet kan worden afgeweken. De planning dient per gebouwdeel per locatie en per week te worden weergegeven. Hierin staan minimaal de volgende items vermeld.

- Onderhoudsactiviteiten, aanvullende werkzaamheden dienen binnen 5 werkdagen weken te worden toegevoegd;
- Verwerken planningen (derden) projecten op aangeven van de opdrachtgever;
- Keuringen;
- Testen;
- Revisiemomenten van de aannemer;
- Modificaties en revisiewerkzaamheden op aangeven van de opdrachtgever.

Door de aannemer worden de jaar- en detail onderhoudsplanung vastgesteld en overlegd aan de opdrachtgever. De aannemer mag niet afwijken van deze planning, tenzij schriftelijke goedkeuring is verkregen van de opdrachtgever. Indien door omstandigheden de planning niet wordt gehaald, dient dit per ommegaande schriftelijk gemeld te worden aan de opdrachtgever. De aannemer geeft aan wanneer de uitgestelde werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Bij schriftelijk akkoord door de opdrachtgever wordt een verschuiving uitgevoerd op het gemelde tijdstip. Bij afkeuring dient de aannemer binnen twee werkdagen een nieuw voorstel in te dienen.

De opdrachtgever heeft de onderhoudsactiviteiten voorgeschreven in het MJOP. De aannemer is verplicht alle voorgeschreven werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of de voorgeschreven werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij afwijking zal de opdrachtgever dit melden aan de aannemer, die dan de verplichting heeft de niet uitgevoerde werkzaamheden binnen vijf werkdagen alsnog uit te voeren.

3.2 Herstel onderhoud (storingen/schades)

Herstel onderhoud omvat het verhelpen van storingen en het adequaat handelen bij schades en calamiteiten. Het effectief oplossen van storingen is een basistaak, en kan veel overlast veroorzaken in hinder en kosten bij alle partijen indien slecht georganiseerd en uitgevoerd.

Het melden van storingen

Opdrachtgever zal storingen melden bij de aannemer. Op dit moment gebeurt dat door middel van een schriftelijk opdracht via email aan de aannemer vanuit een FMIS programma genaamd Planon. Bij een aantal panden is met behulp van een gebouwbeheerssysteem (GBS) een inbelverbinding gerealiseerd. Via deze verbinding kunnen ook storingen bij de aannemer worden gemeld.

De aannemer heeft voor het ontvangen van de meldingen een emailadres en een telefoonnummer dat 24 uren per dag en zeven dagen per week beschikbaar/bereikbaar is zonder wachttijden van meer dan twee minuten. De aannemer zal eigen geconstateerde storingen en meldingen via het GBS ter stond melden aan opdrachtgever met het verzoek om een opdrachtbon. De aannemer zal geen storingen op eigen initiatief afhandelen, tenzij het een calamiteit betreft. Kosten als gevolg van het verhelpen van storingen zonder opdracht van opdrachtgever komen niet in aanmerking voor verrekening.

De prioriteit zal bij elke melding door opdrachtgever worden aangegeven. Hierin staan tevens de geëiste respons en herstel tijden vermeld.

Het afhandelen van storingen

De gemeente hanteert de volgende respons- en hersteltijden:

- Respons 1 uur, herstel in 2 uur na responstijd;
- Respons 2 uur (na 16:30 u + 2 uur), herstel in 24 uur na responstijd;
- Respons 24 uur, herstel in 72 uur na responstijd;
- Respons 24 uur, herstel in 120 uur na responstijd.

Per melding zal door opdrachtgever aangegeven worden welke respons- en hersteltijden gehaald dienen te worden. Dit wordt ingedeeld op basis van de urgentie van de melding, waarbij vanzelfsprekend rekening wordt gehouden met redelijkheid en billijkheid. De aannemer wordt hierop beoordeeld. Deze beoordeling wordt uitgelegd in Hoofdstuk 4. De lijst kan worden gewijzigd indien de opdrachtgever dit noodzakelijk acht en de aannemer kan aan de inhoud dan ook geen rechten ontleen.

De aannemer zal zich bij het afhandelen van storingen uitsluitend richten op instandhouding van de aanwezige bouwkundige elementen, waarbij de kosten van reparatie redelijkerwijs in verhouding staan tot de kosten van vervanging. Kosten voor herstel onderhoud en/ of vervanging, welke boven het drempelbedrag (paragraaf 3.6) uitkomen, kunnen pas na overleg en opdracht van de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Na storingsmelding dient de aannemer, binnen de genoemde responstijd, een vakkundig persoon op de locatie aanwezig te hebben teneinde een aanvang te nemen met het lokaliseren en opheffen van de storing, al dan niet in de vorm van een tijdelijke oplossing. In het kader hiervan wordt onder 'vakkundig' verstaan dat betreffende functionaris voldoende vaktechnisch is opgeleid, indien van toepassing gecertificeerd, en voldoende geëquipeerd is om storingen te kunnen verhelpen. Hiernaast stelt opdrachtgever als voorwaarde dat genoemde functionaris de betreffende technische discipline beheerst. Met andere woorden het inschakelen van een allround monteur of een handyman ten behoeve van het verhelpen van storingen aan specialistische gebouwonderdelen wordt in dit kader als niet toereikend beschouwd en zal ook niet voor verrekening in aanmerking kunnen komen of kunnen gelden als nakomen van de te behalen responstijd.

Door aannemer geconstateerde storingen

Bij constatering van aanleiding van inspectie(s) en/ of storingen die een aanpassing, verbetering en/ of aanvulling van het bouwkundig element vereisen, zal de aannemer de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen. Werkzaamheden als gevolg van bovengenoemde storingen worden nooit zonder schriftelijke opdracht van de opdrachtgever uitgevoerd.

De aannemer informeert de opdrachtgever over het verloop van de storingsafhandeling via een vast emailadres van de opdrachtgever, vastgoedonderhoud@assen.nl. Alle gereedmeldingen van storingen moeten gemeld worden via dit mailadres, tezamen met iedere relevante bon. Opdrachtgever wenst niet in een portal van aannemer te hoeven kijken om de voortgang van storingen te monitoren.

3.2.1 Schade

Een storingsmelding wordt aangemerkt als schade indien deze veroorzaakt is door een calamiteit, zoals brand, vandalisme of natuurrampen. Dit dient door de aannemer op zijn werkbond en in rapportages te worden vermeld. In verband met verzekering en of het verhalen van de schade maakt de aannemer bij schade duidelijke foto's van de aangetroffen situatie als bewijslast. Als er iemand aangesproken kan worden voor de schade en deze persoon is bekend, dienen de naam- en adresgegevens aan de projectleider van opdrachtgever gemeld te worden, zodat de opdrachtgever de schade kan verhalen.

3.2.2 Calamiteit

Onder een calamiteit wordt verstaan:

Een plotselinge, ongeplande optredende verstoring in de door de opdrachtgever en aannemer beheerde gebouwonderdelen en/ of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructuur dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.

Bijvoorbeeld:

- Lekkage (water, gassen);
- Wateroverlast;
- Brand;
- Spanningsuitval;
- Explosie;
- Instorting;
- Blikseminslag;
- Bommelding;
- Aanslagen;
- Inbraak, of inbraakpoging.

Ingeval van een calamiteit dient de aannemer te allen tijde direct over te gaan tot het veilig stellen van de situatie, of direct ondersteuning te verlenen aan de opdrachtgever c.q. hulpdiensten, welke leiden tot het opheffen van, of beperken van de gevolgschade van deze calamiteit. De coördinatie van de calamiteit ligt in handen van de opdrachtgever.

Calamiteiten worden door de partijen achteraf naar alle redelijkheid en billijkheid administratief en financieel afgehandeld, waarbij ook de oorzaak van de calamiteit in overweging wordt genomen. Indien de aannemer aantoonbaar kan worden aangewezen als de veroorzaker van deze calamiteit, dan worden alle kosten gemoeid met het oplossen van deze calamiteit en de hieruit voortvloeiende vervolgschades op de aannemer verhaald.

3.2.3 Drempelbedragen storingen

De opdrachtgever heeft drempelbedragen vastgesteld voor het oplossen van een toegekende storing.

Bij storingen dient de aannemer als volgt te handelen:

- Indien de aannemer verwacht dat de **all-in kosten**, voor het opheffen van een storing of klacht, kleiner zijn dan **€ 750,-** exclusief BTW per storing/ klacht, kan direct worden overgegaan tot het opheffen van de storing/ klacht.
- Indien de aannemer verwacht dat de **all-in kosten**, voor het opheffen van een storing of klacht, groter zijn dan **€ 750,-** exclusief BTW zal de aannemer alvorens tot opheffen van de storing / klacht wordt overgegaan, dit schriftelijk of via e-mail melden aan de opdrachtgever. Deze schriftelijke/ e-mail melding omvat een kostenraming, zoals gedefinieerd in het model open begroting, en een plan van aanpak (incl. planning) voorzien van reden. Na schriftelijke opdracht van de opdrachtgever zal de aannemer tot het opheffen van

de storing c.q. het uitvoeren van de reparatie over gaan. Indien de aannemer gebruik maakt van de diensten van derden dient hij aan te tonen (d.m.v. een offerte derden) zich te hebben ingespannen de voor de opdrachtgever economisch meest voordelige aanbieding te hebben verzorgd.

- Indien de **all-in kosten** voor het opheffen van een storing of klacht, groter zijn dan **€ 50.000,-** exclusief BTW zal Opdrachtgever een mini-competitie opstarten en gunnen aan degene volgens de dan geldende gunningscriteria.
- Ook bij opdrachten met all-in kosten onder de €50.000,- is Opdrachtgever altijd gerechtigd om meerdere offertes op te vragen.
- De opdrachtgever is bevoegd de hierboven genoemde drempelbedragen jaarlijks te wijzigen.
- Indien opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van een offerte, bij welk bedrag dan ook, is opdrachtgever altijd gerechtigd om een extra offerte op te vragen en de opdracht eventueel ergens anders te beleggen. Ook bij aannemers die niet onderdeel zijn van dit raamcontract.

3.3 Cyclisch onderhoud

Onder cyclisch onderhoud verstaat de gemeente groter bouwkundig onderhoud, met een planbaar karakter. Het MJOP van de gemeente geeft aan wanneer een bepaald bouwkundig element aan cyclisch onderhoud toe is. Voordat dit in opdracht wordt gegeven, zal de projectleider altijd een check doen om te beoordelen of het onderhoud daadwerkelijk nodig is. Op basis van deze check kan de projectleider altijd besluiten om het onderhoud later, of zelfs helemaal niet uit te laten voeren.

Cyclisch onderhoud wordt afgeprijsd als maatwerkopdracht. In de opdrachtverlening zal de opdrachtgever specifiek vermelden waar de onderhoudswerkzaamheden uit bestaan en wat het beoogde resultaat is. In een dergelijke maatwerkopdracht is het ook mogelijk dat opdrachtgever additionele eisen of voorwaarden zal stellen aan de uitvoering. Dit zal in de aanvraag tot opdracht verwerkt worden.

3.4 Maatwerkopdrachten

De gemeente vraagt aan inschrijvers om het contractonderhoud van tevoren af te prijzen, gezien het voorspelbare karakter van dit soort onderhoud. De overige werkzaamheden die behoren tot de scope van dit contract zijn van tevoren lastig in te schatten, iedere opdracht vereist individuele aandacht. Om deze reden zullen deze werkzaamheden middels een maatwerk opdracht opgevraagd worden bij inschrijver. Hiermee wordt bedoeld dat er een (korte) offerteaanvraag neer wordt gelegd bij inschrijver. Inschrijver dient hierop te reageren met een prijspecificatie. Samen met de prijspecificatie dient altijd een open begroting meegestuurd te worden. Inschrijver dient bij alle maatwerk opdrachten de uurprijzen voor zijn functionarissen te gebruiken zoals opgegeven in 'Bijlage – Prijzenblad'. Vervolgens besluit de projectleider van de gemeente of de opdracht verleend wordt. De volgende soorten onderhoud worden middels maatwerkopdrachten uitgevraagd:

- Cyclisch onderhoud;
- Storingsonderhoud / herstelonderhoud;
- Overige bijkomende bouwkundige werkzaamheden.

3.5 Herstellen van brandwerende scheidingen

Bij herstelwerkzaamheden of verandering van/aan bouwkundige onderdelen, waarbij openingen o.i.d. door een brandwerende scheiding worden gemaakt, dient deze brandwerende scheiding door de aannemer op een juiste wijze weer te worden afgewerkt, zodat deze weer voldoet aan de gestelde eisen.

3.6 Rapportages

Het opstellen van de rapportage door de aannemer behoort eveneens tot de dienstverlening. In het kader hiervan dient al -uit hoofde van het af te sluiten overeenkomst- uitgevoerd onderhoud aan de opdrachtgever gerapporteerd te worden. Alle rapportages dienen per mail aangeleverd te worden aan vastgoedplanning@assen.nl. Waar norm-, wet- en regelgeving van toepassing is, dienen de rapportages te voldoen aan de gestelde eisen daarin. De aannemer levert de volgende rapportages aan:

3.6.1 Maandrapportage

De aannemer levert maandelijks een overzicht van de uitgevoerde en actuele onderhoudswerkzaamheden aan. Op deze rapportage dienen de storingswerkzaamheden en het contractonderhoud terug te komen. Daarin zijn in chronologische volgorde opgenomen:

- Objectnummer;
- Respons- en hersteltijden;
- Afgetekende werkbonnen;
- Bij welk component of onderdeel vonden de werkzaamheden plaats;
- Oorzaak en eventueel gevolg van de gebeurtenis;
- Melding garantiewerk;
- Ondernomen activiteiten en maatregelen;
- Status klussen en modificaties.

3.6.2 Managementrapportage

De aannemer zorgt voor een jaarlijkse managementrapportage per gebouw. Management rapportages worden in het eerstvolgende strategisch overleg besproken. In een management rapportage dient te zijn opgenomen;

- Financiën:
 - *Overzicht en status ingediende offertes, met een minimale vermelding van:*
 - Status offerte en kenmerknummer;
 - Ingediende datum en aantal openstaande dagen;
 - Aanvrager en locatie;
 - Offertebedrag.
- Ingediende onderhoudsplanning:
 - *Afwijkingen en oorzaken;*
 - *Nieuw of herhaald ingeplande activiteiten;*
 - *Vooruitblik op komende jaarplanning.*
- Aandachtspunten wet- en regelgeving:
 - *Afwijkingen:*
 - Oorzaak (van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving);
 - Risico aannemer, opdrachtgever en gebruiker;
 - Omvang, kosten en tijdspanne voor aanpassingen om te voldoen aan vereiste wet- en regelgeving.

3.6.3 Overige rapportages

Van onderdelen waarvoor in andere documenten van de overeenkomst specifieke rapportages worden gevraagd, moeten die rapportages op de in die documenten aangegeven tijdstippen worden ingediend. Indien geen tijdstip is aangegeven moet de rapportage uiterlijk op de laatste dag van het lopende kalenderjaar in het bezit van de opdrachtgever zijn. Dit geldt met name voor bouwkundige elementen die wettelijk gekeurd dienen te worden.

3.7 Overlegstructuur

Gezien de aard van het uit te voeren onderhoud, zal er regelmatig contact zijn tussen de opdrachtgever en aannemer. Gedurende het eerste half jaar zal de frequentie van de overleggen hoger zijn dan in de periode daarna. De volgende overlegstructuur is van toepassing:

Operationeel/Tactisch overleg:

- één tot drie maal per kwartaal;
 - op basis van maandelijks rapportages

Strategisch overleg:

- éénmaal per jaar;

- op basis van managementrapportage

Notulen van alle overleggen worden door de aannemer opgesteld en binnen 5 werkdagen na overleg ter goedkeuring aangeboden aan de opdrachtgever. De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.

4 Beoordeling uitvoering overeenkomst

De opdrachtgever heeft in dit programma van eisen, eisen opgesteld om een minimale kwaliteit van de gevraagde dienstverlening zeker te stellen. Om deze kwaliteit te waarborgen, zal tijdens de duur van de overeenkomst beoordeling van de uitvoering hiervan plaatsvinden. In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze de opdrachtgever de uitvoering zal beoordelen. In het kader van de uitvoering van de overeenkomst heeft de opdrachtgever prestatie-eisen opgesteld welke te vinden zijn in paragraaf 4.4.

4.1 Toezicht operationeel (dagelijks) niveau

De opdrachtgever houdt toezicht op het functioneren van de aannemer, op de kwaliteit van de uitvoering van het technisch beheer en onderhoud (onderhoudsactiviteiten), kwaliteit van registraties, rapportages, plannings etc. De aannemer zal hierbij, indien nodig worden bijgestuurd door de verantwoordelijke van de opdrachtgever. De opdrachtgever houdt toezicht op de volgende manieren:

- (Ad hoc) visuele controles en andere waarnemingen, zowel fysiek als via het GBS;
- Beoordelen (kwaliteit-) registraties en rapportages van de aannemer;
- Dagelijkse contacten tussen de opdrachtgever, personeel, gebruikers, huurders en de aannemer.

4.2 Toezicht tactisch niveau

Beoordeling van de onderhoudsprestaties vindt onder meer plaats door:

- Beoordelen van het functioneren van de bouwkundige elementen in samenwerking met de aannemer;
- Beoordeling van de kwaliteit van maandrapportages.

Dit vindt plaats door middel van:

- (Gepland) uitvoeren van metingen, (visuele) controles en andere waarnemingen;
- Onderhoudsregistraties en onderhoudsrapportages van de aannemer;
- Tactisch / operationeel overleg;
- Strategisch overleg.

Voor alle vormen van beoordeling, evaluatie en toezicht geldt dat een kwaliteitsinspectie kan worden uitgevoerd door de opdrachtgever of door een onafhankelijke partij waartoe de opdrachtgever gerechtigd is deze te selecteren. De kosten voor het inzetten van de onafhankelijke derde partij zijn voor rekening van de opdrachtgever. De aannemer is verplicht alle medewerking te verlenen en benodigde informatie te verstrekken om de kwaliteitsinspectie mogelijk te maken.

4.3 Prestatie-eisen

De opdrachtgever is gebaat bij een efficiënte uitvoering en naleving van het contract. De beoordeling op alle onderdelen van dit contract vindt onder andere plaats door toetsing aan de prestatie-eisen. De betrokken projectleider zal in deze zin fungeren als contractmanager.

Prestatie-eisen norm-, wet-, en regelgeving

- De bouwkundige elementen dienen geheel te voldoen aan alle van toepassing zijnde regionale en nationale normen, voorschriften, wet- en regelgeving. Alle verplichte periodieke testen en keuringen worden, in overleg met de opdrachtgever, door de aannemer gepland, georganiseerd en uitgevoerd conform het gestelde in wet- en regelgeving;
- Wettelijk verplichte rapportages worden door de aannemer ingediend bij de toezichthoudende instanties, binnen de geldende termijn, in overleg met de opdrachtgever. Maandelijks bij de maandrapportage ontvangt de opdrachtgever de kopie van de ingediende stukken;
- Wijzigingen wet- en regelgeving: de informatie aangaande wijzigingen in wet- en regelgeving dient tijdig te worden verstrekt zodat de opdrachtgever in staat is eventuele aanpassingen/ wijzigingen binnen een redelijke termijn door te voeren alvorens de opdrachtgever in overtreding is.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van wettelijk verplichte activiteiten door de aannemer.
Norm:	100% Dit is het percentage van alle gestelde wettelijk verplichte activiteiten t.o.v. de uitgevoerde wettelijk verplichte activiteiten waarbij de bedoelde activiteiten van de bouwkundige onderdelen zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van (maximaal) gestelde termijn.
Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen van de activiteiten te vergelijken met de gerealiseerde wettelijk verplichte activiteiten. De wettelijk bepaalde termijnen zijn inclusief administratieve afhandeling/ registratie/melding aan de toezichthoudende instanties.
Presentatie resultaten:	Aannemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage

Prestatie-eisen preventief onderhoud

- De aannemer dient te voldoen aan vastgestelde Jaar- en Detail onderhoudsplanung;
- Werkzaamheden die effect hebben op de processen van de gebruikers dient de aannemer uiterlijk zes weken vóór uitvoering aan opdrachtgever te melden;
- De aannemer dient eventuele bevindingen naar aanleiding van het uitvoeren van preventief onderhoud binnen vijf werkdagen na constatering aan de opdrachtgever te melden.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van geplande onderhoudswerkzaamheden door aannemer.
Norm:	98% Dit is het percentage van alle geplande onderhoudswerkzaamheden t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten waarbij de onderhoudswerkzaamheden van de bouwkundige onderdelen zijn uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.
Toetsing	Het resultaat wordt bepaald door de geplande onderhoudswerkzaamheden te vergelijken met de gerealiseerde onderhoudswerkzaamheden.
Presentatie resultaten	Aannemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage

Prestatie-eisen respons- en hersteltijden

- De aannemer dient herstelmeldingen binnen de daarvoor gestelde respons- en hersteltijden af te handelen;
- De aannemer is verantwoordelijk om de storings-werkorder binnen vijf werkdagen te verwerken door een e-mail, inclusief de bijbehorende werkbom, te sturen naar vastgoedonderhoud@assen.nl met de betreffende projectleider in cc.;
- De aannemer stelt maandelijks binnen vijf werkdagen na afloop van een kalendermaand een rapportage van herstel onderhoud en schades gerubriceerd per gebouw.

Doel:	Het krijgen van inzicht in de respons- en hersteltijden van de aannemer.
Norm:	95% <u>Responstijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij binnen de gestelde responstijd is begonnen met de herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u>

	Dit is het percentage van alle storingen waarbij het functioneren van de bouwkundige onderdelen binnen de gestelde hersteltijd is hersteld.
Toetsing	<u>Responstijden:</u> Bij iedere melding wordt door opdrachtgever responstijd aangegeven. De daadwerkelijke responstijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van melding en de datum/tijd van aanvang van herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Bij iedere melding wordt door opdrachtgever hersteltijd aangegeven. De daadwerkelijke hersteltijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding en de datum/tijd waarbij het functioneren van de bouwkundige onderdelen binnen de hersteltijd is hersteld.
Presentatie resultaten	Aannemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage