

Bijlage A Programma van Eisen

1. Uitvoering van onderhoudswerkzaamheden aan installaties

- 1.1. Opdrachtnemer respecteert de huisregels, instructies en reglementen die voor het betreffende object van toepassing zijn.
- 1.2. Afval en verpakkingsmiddelen worden dezelfde dag door Opdrachtnemer afgevoerd volgens de geldende wetgeving en milieuvoorschriften.
- 1.3. Ruimten worden na de werkzaamheden bouwschoon opgeleverd.
- 1.4. Opdrachtnemer garandeert bij correctief-, preventief- en planmatig onderhoud de uitgevoerde werkzaamheden gedurende de volgende periodes:
 - Beveiligingsinstallaties: 2 jaar;
 - Alle overige werkzaamheden: 1 jaar.
- 1.5. Nieuwe materialen waarvoor de fabrieksgarantie een langere periode bestrijkt dan de hiervoor genoemde periodes zal die langere garantieperiode van kracht zijn.
- 1.6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie op de uitvoering, toezicht op de werkzaamheden en overdracht naar De Aanbestedende dienst van het werk (oplevering). Veiligheid
- 1.7. Voor de uitvoering van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu (opstellen van een V&G plan daar waar nodig).
- 1.8. In de vastgoedportefeuille zijn meerdere objecten (zie hiervoor bijlage G) aangemerkt als zijnde gemeentelijk- of rijksmonument en dienen daarom ook zorgvuldig te worden onderhouden conform de gestelde eisen. Gezien de bijzonderheid die deze objecten met zich mee (kunnen) brengen, dient er vóór uitvoering van alle werkzaamheden akkoord te zijn van De Aanbestedende dienst.

2. Borging optimale staat van de installaties

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de installaties volledig bewaakt, onderhoudt en optimaliseert. Hieronder vallen alle onderdelen die bij de installatie behoren, dus zowel de installatie zelf als ook de leidingen/kanalen, appendages, roosters en overige onderdelen die hier niet genoemd zijn maar wel onderdeel zijn van de installatie.

Opdrachtnemer voert in voldoende frequentie alle werkzaamheden uit die noodzakelijk zijn, ook als deze niet vermeld staan. De inzet van Opdrachtnemer zal voor alle objecten onder andere bestaan uit zorgen dat;

- Alle installaties en daaraan uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan:
 - De vigerende wet- en regelgeving;
 - Van toepassing zijnde documenten, normen, voorschriften en regelingen (zie bijlage 2)
 - Onderhoudsvoorschriften van fabrikant/ leverancier van de installatie
 - Onderhoudskader van de gemeente (minimale prestatie, zie bijlage L)
- De installaties overeenkomstig de ontwerpcondities functioneren;
- De installaties in optimale conditie blijven werken;
- Verplichte keuringen (onder andere: SCIOS/ SCOPE/ STEK / energieprestatiekeuring vanuit EPBD-wetgeving) binnen het contract worden uitgevoerd
- De brandscheidingen, indien deze door de werkzaamheden worden beschadigd, weer worden hersteld;
- Het energieverbruik beperkt blijft en dat suggesties worden aangeleverd voor verdere energiebesparing;

- De (structurele) klachten en problemen bekend zijn en adequaat worden opgelost;
- Het aantal storingen en klachten beperkt blijft en dat het terugkeren van dezelfde storingen voorkomen wordt;
- De revisietekeningen digitaal worden bijgewerkt en binnen een week na afronding van de werkzaamheden beschikbaar worden gesteld aan De Aanbestedende dienst.

In bijlage G “Overzicht Objecten, Installaties & Preventief Inschrijfbedrag” is per object aangegeven waarbij de hoogte van plafond en dus aanwezige installaties hoger is 3,5 meter en er mogelijk ladder of steiger ingezet moet worden. De inschrijver dient de kosten voor dit materieel mee te nemen in haar inschrijving

3. Registratie en administratie van werkzaamheden

- 3.1. De Aanbestedende dienst maakt voor het beheer van de wettelijke verplichtingen gebruik van het onlineprogramma ‘Building Documents Register’ (BDR). Het BDR is een onlineapplicatie waarin vergunningen, risicoanalyses, keuringsrapporten, keuringscertificaten en bouwtekeningen kunnen worden ge-upload en beheerd. Daarnaast is het BDR een centrale opslagplaats van actuele wet- en regelgeving, beoordelingsrichtlijnen, ISSO-publicaties, NEN-normen en biedt het de mogelijkheid om inzicht te verkrijgen in geplande (her)keuringen.re
- 3.2. Alle onderhoudsrapportages, keuringsrapporten, certificaten, revisietekeningen en alle overige documenten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienen door Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen te worden verwerkt in het BDR, welke documenten na aanlevering eigendom van De Aanbestedende dienst worden.
- 3.3. Opdrachtnemer dient per installatie, waarvan volgens wet- en regelgeving wordt geacht een logboek aanwezig te moeten zijn, het logboek te beheren.
- 3.4. Eenmaal per jaar dient Opdrachtnemer de logboeken met een overzicht van het storingsonderhoud in het BDR te uploaden.
- 3.5. De revisietekeningen worden door Opdrachtnemer binnen een week na afronding van de werkzaamheden geupload in BDR en geplaatst in het logboek. De revisietekeningen zijn vanaf dat moment eigendom van De Aanbestedende dienst.
- 3.6. Offertes, verbetervoorstellen etc. dienen direct aan de contactpersoon van De Aanbestedende dienst te worden gericht en niet in BDR te worden geupload.
- 3.7. Opdrachtnemer zal alle wijzigingen ten gevolge van de door hem uitgevoerde werkzaamheden aan installaties op revisietekeningen aanbrengen.

4. Rapportages en advies ten behoeve van de technische installaties

- 4.1. Eens per jaar (uiterlijk in de maand december) levert Opdrachtnemer een meerjarenonderhoudsbegroting aan voor het planmatig onderhoud, inclusief een inspectierapportage (waarin voor de installaties die in het navolgende kalenderjaar vervangen moeten worden de gebreken helder inzichtelijk worden gemaakt).
- 4.2. Tweemaal per 4 weken levert Opdrachtnemer een overzicht aan met het correctief onderhoud inclusief afhandeltijden en adviezen t.a.v. verbeteringen.
- 4.3. Eens per maand levert Opdrachtnemer een concept factuur aan t.b.v. de correctieve werkzaamheden.

5. Planmatig onderhoud

- 5.1. Iedere installatie die nieuw geplaatst of vervangen wordt, bezit een open protocol. Hieraan wordt voldaan als het gekozen merk/type door tenminste vijf bedrijven binnen de

landsgrenzen van Nederland dit merk/type kunnen installeren, onderhouden en programmeren.

- 5.2. Na het afronden van het planmatig onderhoud dienen de benodigde certificaten verstrekt te worden binnen 1 kalendermaand.
- 5.3. Conform onder hoofdstuk 2 van de Offerteaanvraag beschreven procedure levert Opdrachtnemer eens per jaar een meerjarenbegroting voor de komende 10 jaar aan.

6. Preventief onderhoud

- 6.1. Installatieoverzicht; De in dit hoofdstuk beschreven uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het Preventief onderhoud van de W-installaties hangt af van de aanwezige installatie onderdelen per locatie. Er is een inventarisatie gemaakt van alle aanwezige installatieonderdelen per object deze zijn in een Excel bestand verwerkt en als bijlage G bij dit Programma van Eisen bijgevoegd.
- 6.2. Indien de Opdrachtnemer bij onderhoud constateert dat er W-installaties in de te onderhouden objecten aanwezig zijn die niet in bijlage G genoemd zijn, dan dient hij dit terug te koppelen aan de de Aanbestedende dienst. Hierbij geeft Opdrachtnemer gespecificeerd aan wat de meerkosten zijn om de installatie aan het contract toe te voegen.
- 6.3. Indien betreffende installatie inderdaad tot de werkzaamheden dient te behoren en de Aanbestedende dienst instemt met de opgegeven kosten ontvangt Opdrachtnemer een schriftelijk akkoord. Na dit schriftelijk akkoord voert Opdrachtnemer het Preventieve onderhoud uit en verwerkt Opdrachtnemer de gegevens van de installatie in het Excel bestand installatieonderdelen per object (merk, type, aantal, bouwjaar en belangrijke specificaties). Het Excel bestand installatieonderdelen per object wordt hierop door Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst ondertekend en geldt als wijziging op het contract.

- 6.4. Opdrachtnemer dient alles in het werk te stellen om de bedrijfszekerheid van de installaties te waarborgen).
- 6.5. Indien met spoed een onderdeel hersteld of vervangen dient te worden (buiten het reguliere benodigde onderhoudspakket en boven het vrijgegeven mandaat van 350,- Excl. BTW) dan zal de Opdrachtnemer hierover direct telefonisch contact met de de Aanbestedende dienst opnemen om akkoord op de werkzaamheden te krijgen en na akkoord van de De Aanbestedende dienst tot uitvoering over gaan.

7. Correctief onderhoud

- 7.1. Opdrachtnemer is in staat om meldingen te ontvangen, aan te nemen en te verwerken;
 - Middels telefoon (handmatig);
 - Middels telefoon (bijv. via GBS);
 - Per sms (via GBS-systeem);
 - Per e-mail (via GBS-systeem).
- 7.2. Opdrachtnemer hanteert de onderstaande urgentie bepalingen ten aanzien van responsetijden, waarbij er 24/7/365 (366) meldingen kunnen worden gedaan (meldingsperiode):
 - Urgentie-1; Uitvoeringsperiode: Binnen 2 uur;
 - Urgentie-2; Uitvoeringsperiode: Binnen 8 uur;
 - Urgentie-3; Uitvoeringsperiode: Binnen 2 werkdagen.
- 7.3. Opdrachtnemer stelt een helpdesk in de vorm van telefoonnummer beschikbaar dat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365/366 dagen per jaar, inclusief zon- en feestdagen bereikbaar is voor melden van storingen en calamiteiten. De helpdesk dient urgente storingen actief te monitoren en te allen tijde raadpleegbaar te zijn voor de Aanbestedende dienst.

8. GBS Installaties

Er zijn een aantal GBS installaties, Opdrachtnemer dient deze na definitieve gunning zelf aan te vragen en te verwerken, de kosten voor het verkrijgen van de licenties kunnen één op één in rekening worden gebracht bij de Aanbestedende dienst.

Software Pakket	Intern/extern	Reden
Priva (GBS) HX Gymlokaal Vlinderveen 229 Sporthal Maaswijk Maaswijkweg 50	extern	Dit is software op locatie waarop ingebeld kan worden t.b.v. het GBS, aangesloten op het netwerk dus gevoelig voor inbraak!
Priva (GBS) BlueID Sporthal den Oert Witteveenlaan 1 Sporthal de Akker Noordakker 6		
Siemens Synco (GBS, geen netwerktoegang inbellen via GSM) Gymlokaal J Wagenaarstraat 4 Gymlokaal Jagerskreek 63 Gymlokaal Koolzaaddeef 22	extern	Dit is software op locatie waarop ingebeld kan worden t.b.v. het GBS met een gsm, aangesloten op het tele netwerk dus gevoelig voor inbraak!

9. Algemeen

- 9.1. Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de organisatie en al haar personeel voldoet aan de landelijk bepaalde kennis en technische vaardigheden (al dan niet in onderaanneming) om de object(en) per locatie in beheer te kunnen nemen en de daarbij geldende eisen bij werkzaamheden. De Aanbestedende dienst is bevoegd om hier controle op uit te voeren.
- 9.2. Er dient zo veel mogelijk gebruik te worden gemaakt van een vaste groep technici, die gezamenlijk de continuïteit en kwaliteit waarborgen. Bij een herhaalde storing/melding wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van de eerder gestuurde technici welke al bekend is met de situatie.
- 9.3. Opdrachtnemer documenteert de installaties, middelen en voorzieningen in de daarvoor aangewezen systemen, waaronder een logboek, projectdossier en/of BDR.

10. SROI

- 10.1. De Regionale Bestektekst Social Return on Investment is van toepassing op de opdracht. Dit betekent dat ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw ingezet dient te worden ten behoeve van social return. Opdrachtnemer is verplicht om de invulling van de social return verplichting af te stemmen met de Contactpersoon van de De Aanbestedende dienst. Deze verplichting dient binnen de looptijd van de Overeenkomst te worden nagekomen. Zie ook bijlage M.

11. Ketensamenwerking

De Aanbestedende dienst wil zich meer gaan richten op de samenwerking tussen de verschillende disciplines alwaar zij contracten mee heeft afgesloten. Opdrachtnemer is zich ervan bewust en stemt er mee in deel te gaan nemen aan de overleggen die plaats zullen gaan vinden zodat De gemeentelijke vastgoedportefeuille van de Aanbestedende dienst nog beter (technisch) beheerd zal gaan worden.

12. Commercieel

- 12.1. De tarieven mogen eenmaal per jaar worden aangepast, voor het eerst in 2021.
- 12.2. Een voorstel tot prijsherziening (indexatie) kan plaatsvinden conform;
 - a. Materiaal (onderdelen): Prijsherziening volgens CBS Producentenprijsindex SBI-2008 – bedrijfstak 28 Machine industrie reeks 2010 = 100, afzet binnenland:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81975NED&D1=0&D2=1&D3=56&D4=438-451&HDR=T,G1,G2&STB=G3&VW=T>
en volgens onderstaande rekenmethode:
$$\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} \times \text{indexcijfer [nieuw=Mn]} / \text{indexcijfer [oud= Mo]}$$

(Mn= Materiaalprijs nieuw, Mo= Materiaalprijs oud)
 - b. Tarieven (correctief/storingsonderhoud) Uurlonen en all-in voorrijtarieven:
Prijsherziening volgens CBS loonindexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) cao- lonen incl. bijzondere beloning, Cao sector particuliere bedrijven, SBI-2008 – bedrijfstak 24-30,33 metalektro , reeks 2010 = 100:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838ned&D1=3&D2=1&D3=13&D4=0&D5=67,84,90,I&HDR=T,G1&STB=G2,G3,G4&VW=T>
volgens onderstaande rekenmethode:
$$\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} \times \text{indexcijfer [nieuw= Ln]} / \text{indexcijfer [oud = Lo]}$$

(Ln= uurloon nieuw, Lo= uurloon oud)

- 12.3. Indien Opdrachtnemer de tarieven wil verhogen dient zij dit uiterlijk drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefverhoging mede te delen. Opdrachtnemer dient hiertoe schriftelijk een gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorstel in te leveren.
- 12.4. Uitsluitend na goedkeuring van De Aanbestedende dienst kunnen tariefwijzigingen worden toegepast.
- 12.5. Opdrachtnemer garandeert dat De Aanbestedende dienst gedurende de (al dan niet verlengde) looptijd van de Overeenkomst altijd marktconforme tarieven zal betalen voor de diensten bij vergelijkbare product-/prestatie-/kwaliteitsverhouding. De De Aanbestedende dienst kan marktconformiteit toetsen.
- 12.6. In geval in de onder artikel 11.2 onder b genoemde prijsherzieningen niet in de laatste CAO onderhandelingen zijn verwerkt, treden Opdrachtnemer en De Aanbestedende dienst in overleg over het moment van een mogelijke aanvullende prijsherziening en de maximale hoogte ervan.

13. Managementrapportage

- 13.1. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegmomenten om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. De verslaglegging van deze overleggen zal worden verzorgd door Opdrachtnemer. De notulen worden uiterlijk binnen 5 werkdagen aangeleverd aan De Aanbestedende dienst.
- 13.2. Overlegvormen zijn opgenomen in de communicatiematrix.
- 13.3. Opdrachtnemer conformeert zich aan het leveren en uitvoeren van verbeterpunten binnen een kwartaal na constatering van de niet behaalde KPI's.
- 13.4. Indien De Aanbestedende dienst aanpassingen wenst op de standaard managementrapportage of een andere frequentie van rapportages, dient Opdrachtnemer hieraan gevolg te geven en hier tijdig kosteloos in te voorzien.
- 13.5. Opdrachtnemer levert kosteloos en in een bewerkbaar programma (Excel of CSV file) per kwartaal managementinformatie over:
 - Aantal meldingen en protocolacties, inclusief urgenties en de uitvoeringsperiode;
 - Alle aantallen per kwartaal cumulatieve cijfers;
 - Totaal gefactureerde bedragen uitgesplitst naar object per kwartaal;
 - Aantal geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan;
 - Verbetervoorstellen.

14. Facturatie

- 14.1. Ter verduidelijking van het facturatieproces en vanwege de komst van e-facturering is in bijlage P de Handreiking facturatie voor de Aanbestedende dienst toegevoegd.
- 14.2. Facturatie geschiedt met een maandelijkse separate factuur voor:
 - Standaard dienstverlening;
 - Extra dienstverlening;
 - Afgesproken projecten;
- 14.3. Alle facturen zijn gespecificeerd op basis van object (adres).
- 14.4. Planmatig onderhoud: Op de factuur dient het ordernummer vermeld te worden, dat bij opdrachtverstrekking door De Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer verstrekt wordt.

- 14.5. Planmatig onderhoud: Op de factuur dient een duidelijke onderbouwing van geldende termijn, uitgevoerde werkzaamheden met vermelding van materiaal en aantal uren en kosten.
- 14.6. Preventief onderhoud: De facturen voor het jaarlijks uit te voeren preventief onderhoud worden per kwartaal gefactureerd conform inschrijfstaat (prijs/object).
- 14.7. Correctief onderhoud: Opdrachtnemer dient maandelijks een factuur voor het correctieve onderhoud.
- 14.8. Correctief onderhoud: Op deze factuur dient Opdrachtnemer een gedetailleerde specificatie te geven van:
- Order/ Werkordernummer;
 - Object (nummer, naam en adres);
 - Korte omschrijving v/d werkzaamheden;
 - Gebruikt materiaal met kosten;
 - Gemaakte uren met uurtarief.

15. Communicatie

- 15.1. Opdrachtnemer verstrekt vooraf informatie over werkzaamheden aan installaties.
- 15.2. Opdrachtnemer treedt voorafgaand aan de werkzaamheden in overleg met De Aanbestedende dienst als de werkzaamheden de dagelijkse bedrijfsvoering van De Aanbestedende dienst raakt.
- 15.3. Opdrachtnemer maakt afspraken met huurders/ gebruikers van het pand over wanneer het onderhoud uitgevoerd wordt. Indien nodig haalt Opdrachtnemer sleutel/ alarmcode bij het Servicepunt (Raadhuislaan 106 Spijkenisse) op.
- 15.4. De medewerkers van Opdrachtnemer communiceren over en tijdens de uitvoering van werkzaamheden in de Nederlandse taal.
- 15.5. Ten aanzien van de communicatiestromen in het proces hebben we een communicatiematrix met een escalatiemodel toegevoegd (zie bijlage J).