

Bijlage 4.A Lijst van Eisen

Nr.	Eis
	Contractmanagement
1.	De opdrachtnemer en opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: - Tevredenheid; - Efficiëntie, processen en doorlooptijden; - Klachten.
2.	De opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever per kwartaal (conform Bijlage 5 Communicatiematrix, van de overeenkomst), binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals: - afname per product/dienst; - afname per kostenplaats; - per sector; - doorlooptijden; - openstaande werken; - meerwerk; - klachten; - spend en trend; - markt- en product ontwikkeling.
3.	Opdrachtnemer zal na opdrachtverlening overleg voeren met de opdrachtgever betreffende implementatie van deze overeenkomst.
	Communicatie
4.	Alle opdrachtverstrekkingen en bevestigingen zullen digitaal verstuurd worden.
5.	De opdrachtnemer organiseert per kwartaal een overleg om de in eis 2 genoemde onderwerpen te bespreken en houdt een actiepuntenlijst bij.
6.	Opdrachtnemer meldt zich altijd voor uitvoering bij locatiecontactpersoon en stemt met deze contactpersoon onderling de planning af.
7.	De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen (inclusief derden), die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten de huisregels op de betreffende locatie in acht nemen.
	Verplichtingen opdrachtnemer
8.	De opdrachtnemer benoemt een contactpersoon, die belast is met de dagelijkse uitvoering van het contract.

	De contactpersoon heeft overleg ten aanzien van de dagelijkse werkzaamheden met de contactpersoon en of coördinator van de opdrachtgever.
9.	De opdrachtnemer zal voor de uitvoering van het onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten.
10.	Leidinggevend, projectmanagers, groepsleiders en dergelijke dienen de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift.
11.	De medewerker die het werk uitvoert op locatie overlegt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet beschikken over screeningsprofiel 84 en/of 86 en aangevraagd worden voor de werkzaamheden: bouwkundig onderhoud in openbare gebouwen.
12.	De opdrachtnemer dient te allen tijde herkenbaar te zijn door het dragen van degelijke bedrijfskleding.
13.	Medewerkers moeten in bezit zijn een geldig VCA certificaat.
14.	De opdrachtnemer stelt zich ten doel om het project op de voor de opdrachtgever meest doelmatige wijze tot stand te brengen, hetgeen inhoudt dat gestreefd wordt naar een optimaal resultaat (het welk zich uit in kwaliteit, tijd en kosten) en zal daarvoor zo nodig alternatieven ter besluitvorming aan de opdrachtgever voorleggen.
15.	Overal waar naar oordeel van de opdrachtgever beschadiging, verontreiniging, vernieling of het verloren gaan van bouwstoffen van het werk of van de daarmee in verband staande eigendommen en werken van de opdrachtgever en van derden is te verwachten, treft de opdrachtnemer afdoende beschermingsmaatregelen.
16.	Alvorens de opdrachtnemer met werkzaamheden op de locatie kan aanvangen, dient deze zich vooraf te melden. Te allen tijde dient de opdrachtnemer zich te houden aan de geldende Arbowetgeving. Als aanvulling op de wetgeving dient het formulier "dakval beveiliging protocol" bestudeerd te worden indien werkzaamheden op hoogte plaatsvinden, waaronder daken.
17.	<u>Tijdens de uitvoering van werkzaamheden</u> Tijdens het uitvoeren van onderhoudshandelingen dient de werkomgeving, verzorgd en veilig te zijn. Hieronder valt ook het afsluiten van bedrijfsvoertuigen die onbemand op het terrein aanwezig zijn. Indien in voorbereiding van geplande werkzaamheden of tijdens de uitvoering ervan de noodzaak aanwezig is om spullen op te slaan op locatie mag dit alleen wanneer deze geen belemmering vormen voor opdrachtgever. Opslag mag alleen na schriftelijke toestemming van opdrachtgever waarbij aan het gebruik van de opslagruimte geen rechten ontleend kunnen worden. Indien opdrachtgever bepaalt dat de werkomgeving niet verzorgd en/of veilig is neemt opdrachtnemer hierop direct actie. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende huisregels. Gereedschap mag niet onbeheerd worden achterlaten. Geldt ook voor niet afgesloten busjes en toegewezen opslagruimte.
18.	<u>Na afronding van de werkzaamheden</u> Na het uitvoeren van onderhoudshandelingen dient het werkgebied ontdaan van restmaterialen, verzorgd en veilig achter te worden gelaten. De ruimtes dienen door de

	opdrachtnemer schoon en vrij van materialen te worden gehouden. Indien een ruimte als opslagruimte door opdrachtgever wordt gebruikt en opdrachtnemer wordt hierin gehinderd zijn werkzaamheden op veilige wijze uit te voeren meldt hij dit bij de verantwoordelijke persoon op locatie en maakt hier in de onderhoudsrapportage melding van. Bij herhaling van de constatering kan dit geëscaleerd worden naar de contractmanager van opdrachtgever.
19.	Tijdens het in opdrachtnemer dient er een opleverdatum opgeleverd te worden bij opdrachtgever.
20.	Periodiek (6 maanden) voert de opdrachtnemer een analyse uit van de geleverde diensten en werkzaamheden en geeft op basis daarvan een advies met verbeteringen.
21.	Het is de opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever niet toegestaan het werk geheel of ten dele aan derden op te dragen. Deze toestemming ontheft de opdrachtnemer op geen enkele wijze van zijn verantwoordelijkheden jegens de opdrachtgever uit hoofde van dit programma van eisen. De voorwaarden van dit programma van eisen dienen van toepassing te worden verklaard op alle overeenkomsten van de opdrachtnemer met eventuele onderaannemers
22.	De opdrachtnemer is verplicht om samen te werken met de contractant van het onderhoudscontract voor Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundige installaties. Opdrachtgever bepaald de coördinatie per opdracht waarbij samenwerking wordt vereist.
23.	De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de aansturing en coördinatie aan eventuele derden welke werkzaamheden voor hem uitvoeren. Dit houdt onder andere in: - Het wegwijzen maken van deze derden in het object; - De directe begeleiding (coördinatie en aansturing geven) bij de werkzaamheden; - Afstemming met contactpersonen van opdrachtgever.
	De aansprakelijkheid
24.	De aansprakelijkheid- en garantiebepalingen voortvloeiende uit alle aanvullende werkzaamheden die nader zijn omschreven in een nadere overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende opdracht voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waarmee de desbetreffende opdrachtnemer zich heeft geconformeerd.
25.	Op materialen dient er minimaal een fabrieksgarantie af gegeven te worden.
26.	Op de uitgevoerde werkzaamheden dient minimaal 12 maanden garantie te worden gegeven.
	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
27.	<u>Aanbod Participatiebanen</u> Opdrachtgever biedt zorg en onderwijs aan cliënten/ leerlingen die slechthorend, doof of doofblind zijn, een taalontwikkelingsstoornis (TOS) hebben of een communicatief meervoudige beperking (CMB) hebben, mogelijk in combinatie met een andere stoornis zoals bijvoorbeeld autisme. Opdrachtgever ondersteunt cliënten/leerlingen ook bij de

	toeleiding naar werk. Daarom is er behoefte aan stageplaatsen en andere (reguliere/participatie) banen, die zich lenen voor stagiaires of medewerkers met een gehoorbeperking (al dan niet in combinatie met één of meer stoornissen) uit de doelgroep. De aard van de werkzaamheden binnen de stage of baan kan, afhankelijk van de competenties van de cliënt/leerling, variëren van administratieve- en andere ondersteunende werkzaamheden tot werkzaamheden in de productie en distributie.
28.	Er wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij nieuwe, innovatieve en duurzame producten onder de aandacht brengt bij de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt hierin de keuze om de voorgestelde componenten duurzaam te laten vervangen.
29.	Er wordt van opdrachtnemer verwacht dat het vervoer van/naar de locaties van de opdrachtgever op een zo duurzame manier wordt toegepast, minimaal label C.
Bouwstoffen en milieubepalingen	
30.	Bouwstoffen voldoen aan uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA).
31.	De opdrachtnemer wordt geacht met alle relevante voorschriften en richtlijnen bekend te zijn en hiermee te werken. Bijvoorbeeld bij werken op hoogte.
32.	Onverminderd de overige uit dit programma van eisen voor de opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen, is de opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van wettelijke en andere voorschriften, die bij de uitvoering van werkzaamheden in acht moeten worden genomen. Indien nodig draagt de opdrachtnemer zorg voor de verkrijging van eventueel voor de werkzaamheden benodigde vergunningen, goedkeuringen, ontheffingen en/of andere beschikkingen van overheidswege. Bijvoorbeeld bij werken op hoogte.
33.	Meer dan in het bijzonder staat de opdrachtnemer in voor de correcte naleving van milieubepalingen en draagt hij zorg voor veilige en gezonde omstandigheden op de plaats waar de betreffende werkzaamheden worden uitgevoerd. De opdrachtnemer is als uitvoerder van het onderhoudsplan tevens verplicht alle in dat verband uit het bouwprocesbesluit arbeidsomstandigheden voortvloeiende verplichtingen correct na te komen en de opdrachtgever te vrijwaren voor het geval een dergelijke nakoming niet correct plaatsvindt.
Afvoer restmaterialen, verpakking en afval	
34.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, direct na voltooiing van de opleveringswerkzaamheden, de plaats waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd schoon wordt achtergelaten. Opdrachtnemer draagt er voor eigen rekening zorg voor dat niet verbruikte materialen, verpakkingsmaterialen, boorgruis en overig afval direct na voltooiing van de werkzaamheden extern worden afgevoerd. Tenzij schriftelijk anders met opdrachtgever is overeengekomen, is het opdrachtnemer niet toegestaan om restmaterialen en afval te deponeren in afvalcontainers van opdrachtgever.
35.	Afval dient gescheiden te worden afgevoerd.
36.	Indien mogelijk dient opdrachtnemer het afval circulair te gebruiken.

37.	De kosten voor het afvoeren en verwerken van de materialen, zijn in de overeenkomst inbegrepen.
Materialen	
38.	De opdrachtnemer is verplicht voor de tijdelijke opslag van componenten, onderdelen of materiaal in overleg te treden met opdrachtgever.
39.	Opdrachtnemer gebruikt bij vervanging van bouwkundige elementen identieke of tenminste aantoonbaar gelijkwaardige onderdelen of componenten.
Bouwkundig werk	
40.	Vervanging van versleten en/of beschadigde onderdelen die de goede werking van het bouwkundige element kunnen beïnvloeden moeten door de opdrachtnemer worden gemeld aan opdrachtgever. Opdrachtgever geeft akkoord voor het eventueel herstellen/vervangen.
41.	In het prijzenblad dienen de uur tarieven te worden afgegeven die worden gebruikt voor het bouwkundig werk.
42.	Bij projecten, nieuwbouw of verbouw worden dezelfde uurtarieven gehanteerd als op gegeven in het prijzenblad bij bouwkundig werken en mutatieonderhoud.
43.	Opdrachtnemer levert open begroting aan, na aanleiding van een vraag vanuit opdrachtgever. Gesplitst naar materiaalkosten, uren en uurlonen. Alle kosten zijn verwerkt in het uurloon. Er zijn geen aanvullende declaraties in te dienen. Bij onderaanneming wordt geen toeslag doorbelast.
Mutatieonderhoud	
44.	Bij mutatieonderhoud zal er door de opdrachtgever een nadere offerte opgevraagd worden bij opdrachtnemer voor het uitvoeren van deze werkzaamheden. De opdrachtgever geeft hierbij aan in welke periode deze werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden.
45.	In het prijzenblad dienen de uur tarieven te worden afgegeven die worden gebruikt voor het mutatieonderhoud.
46.	Opdrachtnemer levert open begroting aan, na aanleiding van een vraag vanuit opdrachtgever. Gesplitst naar materiaalkosten, uren en uurlonen. Alle kosten zijn verwerkt in het uurloon. Er zijn geen aanvullende declaraties in te dienen. Bij onderaanneming wordt geen toeslag doorbelast.
24-uursdiensten	
47.	Opdrachtnemer dient 24/7 beschikbaar te zijn voor diverse 24-uursdiensten. Hierbij dient een servicenummer ingericht te worden waarbij opdrachtgever altijd een aanspreekpunt beschikbaar heeft.
48.	Opdrachtgever geeft bij de melding aan, aan welke responstijd opdrachtnemer dient te voldoen. De 24-uursdiensten dienen dan zo snel mogelijk uitgevoerd te worden.
49.	Indien de melding in de avond, nacht of weekend periode binnen komt, dient het gebouw en de omgeving veilig gesteld worden. De eerst volgende werkdag dient er een plan en raming gemaakt te worden om de schade goed te herstellen.

	Indien het eerder opgelost dient te worden, zal de opdrachtgever contact opnemen met opdrachtnemer om dit af te stemmen.
50.	In het prijzenblad dienen de uur tarieven te worden afgegeven die worden gebruikt voor de 24-uursdiensten.
	Responstijd en storingsopvolging
51.	De opdrachtnemer is verplicht om alle bouwkundig- en 24-uursdiensten/verstoringen te verhelpen.
52.	Op storingen verband houdend met het bouwkundig onderhoud die onder deze overeenkomst vallen alsmede klachten van opdrachtgever gelden de volgende responstijden: Tevens hanteert de opdrachtgever een responstijd op het aanleveren van offertes van 14 kalenderdagen (2 werkweken)
53.	De genoemde responstijden gaan in op het moment, dat opdrachtgever of haar vertegenwoordigers de storingen hebben gemeld aan de door de opdrachtnemer van tevoren aangewezen instantie(s).
54.	Indien een storing tijdens normale werktijd (tussen 8.00 uur en 17.00 uur) door opdrachtgever of haar vertegenwoordigers aan de opdrachtnemer wordt gemeld, dient nog dezelfde dag, met inachtneming van de genoemde responstijd, te worden aangevangen met het verhelpen van de storing. Opdrachtgever geeft door welke urgentieklasse het betreft.
55.	Opdrachtnemer moet voldoen aan onderstaande responsetijden. - Urgentieklasse A: Responsetijd maximaal 1 uur tussen binnenkomst melding en aanvang herstel op locatie. - Urgentieklasse B: Responsetijd maximaal 8 uur tussen binnenkomst melding en aanvang herstel op locatie. - Urgentieklasse C: Responsetijd in overleg met opdrachtgever.
56.	Storingen buiten normale werktijd, worden in overleg met opdrachtgever direct of de eerstvolgende werkdag uitgevoerd. Indien buiten normale werktijd opdrachtgever niet bereikbaar is dient opdrachtnemer binnen de gestelde responstijd zich ter plaatse op de hoogte te stellen van de aard en omvang van de storing.
57.	In geval van calamiteiten, zoals brand, inbraak etc., is de opdrachtnemer verplicht assistentie te verlenen indien zij daartoe wordt gevraagd. De assistentie kan onder meer bestaan uit het treffen van nood- en herstelmaatregelen.
58.	Opdrachtnemer heeft 1 centrale meldkamer voor meldingen en opdrachten.