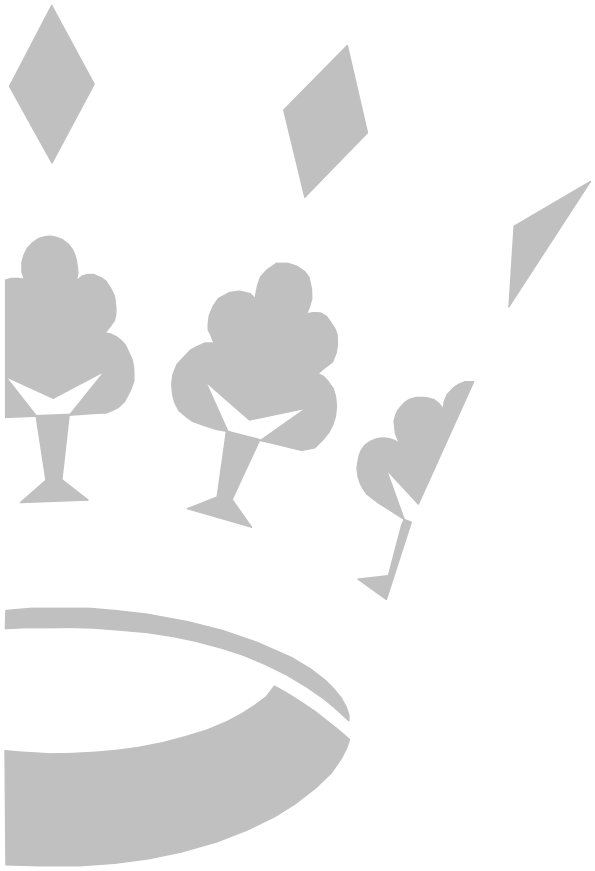
Bijlage 4 - Programma van Eisen

Werktuigbouwkundig onderhoud

Gemeente ’s-Hertogenbosch



Kenmerk	:	PMSW - 1157
Datum	:	4 – 4 - 2024

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente ‘s-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1. Algemeen 3
   1.1 Opbouw programma van eisen 3
   1.2 Aard en omvang dienstverlening 3
   1.3 Inventarisatie 4
   1.4 Soorten onderhoud 4
      1.4.1 Contractonderhoud 4
      1.4.2 Dagelijks onderhoud 5
      1.4.3 Planmatig onderhoud 6
      1.4.4 Overig onderhoud 6
2. Communicatie 7
   2.1 Software 7
   2.2 Meldingen tijdens kantooruren 7
   2.3 Meldingen buiten kantooruren 7
   2.4 Opdrachten 7
   2.5 Urgenties 7
   2.6 Afmelden van werkzaamheden 8
3. Overige bepalingen 9
   3.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan 9
   3.2 Huisvesting kwetsbare doelgroepen 9
   3.3 Coördinatie van uitvoering 9
   3.4 Offertes en tarieven 9
      3.4.1 toetsen op marktconformiteit 10
   3.5 Overige voorschriften 10
   3.6 Overlegstructuren 11
   3.7 Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren 12

1. Algemeen

1.1 Opbouw programma van eisen

In dit programma van eisen, verder aan te duiden als PvE, wordt de verwachte dienstverlening van inschrijver (hierna te noemen: Opdrachtnemer) voor de gebouw-gebonden werktuigbouwkundige installaties gespecificeerd. Onderdeel van dit PvE zijn de bijbehorende bijlagen of nota's van inlichtingen. Deze dienen aangehouden te worden voor het indienen van contractstukken, rapportages, het uitvoeren van werkzaamheden etc.

1.2 Aard en omvang dienstverlening

De door de gemeente 's-Hertogenbosch (hierna te noemen: Opdrachtgever) gevraagde dienstverlening betreft het contract-, dagelijks, planmatig en overig onderhoud van de gebouw-gebonden werktuigbouwkundige installaties.

De scope omvat alle voorkomende werkzaamheden aan de installaties zoals; warmteopwekking, koudeopwekking, ventilatie, distributie, afgifte, meet-en regeltechniek, monitoring, tapwatersystemen, (aard)gasinstallaties en sanitair.

Buiten de scope:

a. Legionellabeheer volgens NEN1006
b. Ontstoppingswerkzaamheden riolering
c. Onderhouden liftinstallaties
d. Elektrotechnische werkzaamheden
e. Onderhouden blusmiddelen
f. Keuren en certificeren van installaties volgens SCIOS-scope 1,2 & 7
g. Nieuwbouw of renovatieprojecten

De Opdrachtgever heeft het geheel verdeeld in 3 percelen:
Perceel 1. Eenvoudige installaties (kleine objecten/ woningen zonder een gebouwbeheersysteem)
Perceel 2. Middelgrote utiliteit (middelgrote objecten met een gebouwbeheersysteem)
Perceel 3. Grote utiliteit (grote objecten, of met WKO-installaties)

De verplichtingen van Inschrijvers binnen de overeenkomst bestaan uit het geheel van de gevraagde dienstverlening voor onderhoud aan de gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties, inclusief de bijbehorende werkzaamheden en leveringen nodig hiervoor. Aanvullende werken dienen vrijblijvend te worden aangeboden, mogelijk in concurrentie.

De dienstverlening dient gericht te zijn op de instandhouding van de door de Opdrachtgever aangegeven installaties, daarnaast behoren tot de verplichtingen van de Inschrijver;

a. De planning van de werkzaamheden, coördinatie van de uitvoering, toezicht, controle en rapportage aan de opdrachtgever.
b. Het verzorgen van een storingsdienstfunctie.
c. Het uitbrengen van advies betreffende levensduurkosten, energiekosten, wettelijke eisen en relevante ontwikkelingen
d. Het verzamelen, analyseren en vastleggen van voor het beheer benodigde relevante informatie.
e. (Alleen voor perceel 2+3) Het op afstand beheren en verhelpen van storingen aan/ middels het gebouwbeheersysteem (GBS).

1.3 Inventarisatie

Na gunning dient Opdrachtnemer te starten met de inventarisatie van de aanwezige installaties in de gebouwen. De resultaten uit de inventarisatie dienen te worden opgeleverd als assetlijst inclusief beschrijving van noodzakelijke werkzaamheden voor aanwezige installatiecomponenten per object. Deze assetlijst vormt samen met de ingediende prijzen en tijdsbesteding uit het prijsblad de basis voor de kosten voor het contractonderhoud. Het is de bedoeling dat de Inventarisatie afgerond en vertaald is naar offertes voor 1 september 2024. De Opdrachtnemer brengt in de offerte de kosten per gebouw per jaar in beeld. De kosten voor de inventarisatie dienen met het contractonderhoud van het eerste jaar in rekening te worden gebracht. De eerste uitvoering van het contractonderhoud dient in het huidige kalenderjaar uitgevoerd te worden.

1.4 Soorten onderhoud

1.4.1 Contractonderhoud

Het uitvoeren van onderhoud aan installaties dat jaarlijks in ongeveer dezelfde omvang terugkomt (ook wel regulier of preventief onderhoud genoemd). Hieronder vallen ook maatregelen die voortkomen uit wet- en regelgeving zoals keuringen en certificering.

Inschrijver voert het contractonderhoud uit conform de voorschriften van de fabrikant van het toestel, installatiedeel, richtlijnen en wetgeving. De werkzaamheden zoals benoemd in deze onderhoudsvoorschriften dienen minimaal te worden uitgevoerd. Het contractonderhoud heeft als doel het in standhouden van het optimaal functioneren van de installaties en het waarborgen van de vereiste technische kwaliteit, werking en veiligheid.
Contractonderhoud vindt minimaal één keer per jaar plaats (tenzij anders geadviseerd door Opdrachtnemer en overeengekomen met Opdrachtgever). Indien Meerdere onderhoudsbezoeken per jaar benodigd zijn, dienen deze gelijkmatig over het onderhoudsjaar te worden verdeeld. Het contractonderhoud bestaat uit:

a. Inspecteren

Het controleren van installatie en (onder)delen op juiste werking. Inspecties worden periodiek uitgevoerd met als doel het nagaan of op korte termijn extra maatregelen nodig zijn om de installaties in stand te houden. Voorstellen dienen te worden gedaan en mogelijke verbeteringen dienen te worden gerapporteerd.

b. Reinigen

Onder reinigen wordt verstaan het op specialistische wijze schoonmaken van installatieonderdelen die door het functioneren van de installatie vervuilen. Alle installatieonderdelen worden tenminste één keer per jaar inwendig en uitwendig gereinigd of zoveel meer als noodzakelijk en conform de voorschriften van de fabrikant of situatie.

c. Controleren, beproeven en afstellen

Alle technische onderdelen die van invloed zijn op de bedrijfszekere en veilige werking van de installaties dienen op een zodanige wijze te worden gecontroleerd, beproefd en afgesteld dat bij voorbaat het aantal storingen en de slijtage tot een minimum worden beperkt en de bedrijfsvaardigheid alsmede het veilig gebruik van de installaties zijn gewaarborgd.
Controleren van setpoints, bespreken en actualiseren van gebruik specifieke instellingen zoals kloktijden, vakanties en temperaturen en kleine aanpassingen in software (regeltechnisch beheer) is ook onderdeel van het Contractonderhoud.

d. Kleine onderhoudswerkzaamheden en vervangen van onderdelen

Het leveren van de jaarlijks voor vervanging voorgeschreven onderdelen (welke zijn vermeld in de onderhoudsomschrijvingen, richtlijnen en wetgeving) en onderdelen welke bij normaal gebruik aan zodanige slijtage onderhevig zijn dat zij binnen een jaar moeten worden vervangen zijn inbegrepen in het contractonderhoud. Uitsluitend materialen van een gelijkwaardige kwaliteit als het origineel mogen toegepast worden.
Levering van onderstaande onderdelen (niet gelimiteerd) zijn tevens inbegrepen in het contractonderhoud:

- filters voor luchtbehandelingskasten
- ontsteek- en ionisatiepennen
- pakkingen
- smeer- en reinigingsmiddelen, conserveringsmateriaal
- bevestigingsmiddelen zoals bouten of moeren
- signaallampjes, zekeringen e.d.
- herstelmateriaal voor isolatie, zoals aluminium tape of zelfklevende Armaflex.

e. Rapporteren, keuren en certificeren

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle benodigde jaarlijks terugkomende inspecties, keuringen, meldingen en certificeringen van de gecontracteerde installaties. Rapportages dienen zowel in een logboek op locatie als digitaal aan opdrachtgever te worden aangeleverd. Jaarlijks benodigde einspecties, keuringen, meldingen en certificeringen zijn onderdeel van het contractonderhoud. De kosten voor jaar-overstijgende inspecties, keuringen, meldingen en certificeringen dienen apart aangeboden te worden bij het contractonderhoud.
(Herstel)werkzaamheden voortvloeiend uit inspecties, keuringen en certificeringen dienen binnen 15 werkdagen na constatering geoffreerd te worden aan de opdrachtgever. Ten aanzien van de (wettelijke) verplichtingen is en blijft de opdrachtgever verantwoordelijk. De uitvoering van de noodzakelijke inspecties en het herstellen van gebreken wordt belegd bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor correcte en tijdige uitvoering.

1.4.2 Dagelijks onderhoud

Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan het onderhoud dat zich onverwacht voordoet, onderhoud dat er op gericht is de technische functionaliteit of gebrek te herstellen na bijv. de melding van een klacht. (Ook wel reactief, correctief of herstellend onderhoud genoemd). Bij dagelijks onderhoud dient eerst een onderhoud of storingsmonteur te worden ingezet. Deze persoon kan indien nodig de technische specialist inschakelen voor assistentie.
Voor een gedeelte van het onderhoud is de huurder verantwoordelijk, na gunning zal de demarcatie worden besproken met Opdrachtnemer. Huurders hebben de mogelijkheid aanvullend (gebruikers) onderhoud rechtstreeks bij Opdrachtnemer in te kopen, hierbij dienen huurder en Opdrachtnemer separaat tot overeenstemming te komen. Bij dit proces is geen betrokkenheid van Opdrachtgever.

Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan:

a. De reparaties en vervangingen welke moeten worden uitgevoerd omdat de installatie niet meer naar behoren functioneert of binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren.
b. Het verhelpen van gebreken welke een ongewenste degradatie van de installatie veroorzaken (defecte isolatie, lekkages e.d.)
c. Het uitvoeren van werkzaamheden nadat een defect aan een installatie is geconstateerd met mogelijke gevolgen voor personen, milieu of bedrijfsproces.

.

1.4.3 Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud betreft alle eventueel voorkomende omvangrijke herstelwerkzaamheden, modificaties, uitbreidingen en vervangingen welke door de opdrachtgever specifiek behandeld worden ten aanzien van budgettering en meerjarenplanning (MJOP).
Opdrachtgever behoudt zich het recht voor planmatig onderhoud gecombineerd met een projectmatige verduurzaming, renovatie of groot onderhoud separaat aan te besteden.

Elk kalenderjaar worden door de technisch beheerders van de opdrachtgever (op basis van het MJOP) jaarplanningen voor planmatig onderhoud opgesteld. De werkwijze voor de uitvoering van dit planmatige onderhoud is als volgt:

a. Door opdrachtgever wordt de offerteaanvraag toegestuurd.
b. Uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag dient de Opdrachtnemer de offertes aan te leveren. De offertes dienen per gebouw of bouwwerk te zijn uitgewerkt conform de tariefafspraken en toeslagen waarmee de opdrachtnemer heeft ingeschreven.
c. Uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de offerte ontvangt de opdrachtnemer reactie.
d. De Opdrachtnemer is in deze verantwoordelijk voor de afstemming met de huurders inzake de uitvoeringsperiode en later ook de uitvoeringsplanning.
e. In overleg laat opdrachtnemer aantoonbaar kwaliteitscontroles uitvoeren gedurende de uitvoeringsperiode en/of na het gereedkomen van het werk, deze uren dienen te zijn opgenomen in de offerte.
f. Opdrachten dienen uiterlijk binnen 5 maanden na opdracht gereed en opgeleverd te zijn. (Onder voorwaarden van een akkoord van de huurder op de door Opdrachtnemer met hem overeengekomen uitvoeringsperiode).

1.4.4 Overig onderhoud

Opdrachtgever heeft de ambitie om komende jaren de vastgoedportefeuille met de Opdrachtnemer verder te verduurzamen. In de MJOP wordt (nog) geen rekening gehouden met verduurzamingsmaatregelen. Opdrachtgever streeft ernaar om bij al het onderhoud zo efficiënt en effectief mogelijk te werk te gaan. Dit houdt in dat Opdrachtgever van de Opdrachtnemer verwacht dat deze een proactieve rol speelt omtrent het adviseren m.b.t. verduurzaming, efficiëntie en effectiviteit, alsmede over trends en ontwikkelingen (indien werk/maatregel binnen de overeenkomst word uitgevoerd) . Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze werkwijze integraal onderdeel uitmaakt van het uit te voeren onderhoud.
Bij mogelijke uitvoering van een (integrale) verduurzaming van het vastgoed zal mogelijk een separate projectorganisatie worden ingericht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor overig onderhoud gecombineerd met een projectmatige verduurzaming, renovatie of groot onderhoud separaat aan te besteden.

2. Communicatie

2.1 Software

Inschrijver beschikt over een softwareoplossing waarbij de voortgang door de monteur op locatie kan worden bijgewerkt en waarbij opdrachtgever inzage krijgt in de actuele status van meldingen en werkzaamheden.

2.2 Meldingen tijdens kantooruren

Meldingen die plaatsvinden op mandag t/m vrijdag tussen 6:00 en 18:00uur worden door huurder/gebruiker bij het meldpunt-gebouwen van de Opdrachtgever gemeld. Opdrachtgever verrijkt de melding met aanvullende informatie (zoals opdrachtnummer, contactgegevens en urgentie) en meld deze vervolgens bij de Opdrachtnemer.

2.3 Meldingen buiten kantooruren

Meldingen bij een hoge urgentie tussen 18:00 en 6:00 worden telefonisch door de huurder/gebruiker direct gemeld bij de opdrachtnemer. De eerstvolgende werkdag meldt de Opdrachtnemer bij de meldpuntmedewerker van de opdrachtgever dat er buiten kantooruren een melding is afgehandeld. De Meldpuntmedewerker registreert de melding, maakt een opdracht aan, (werk reeds uitgevoerd) en verstuurd de opdracht naar het bij ons bekende e-mailadres van de opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch als per email bereikbaar, oproepbaar en inzetbaar te zijn voor storingen, klachten en opdrachten gerelateerd aan het dagelijks onderhoud. Een 0900-nummer of een ander telefoonnummer, waaraan extra kosten verbonden zijn is niet toegestaan.

2.4 Opdrachten

Op de opdracht voor dagelijks onderhoud is vermeld dat indien de werkzaamheden het ingevulde raambedrag (standaard € 500 excl. btw) of de overeengekomen uitvoeringsduur wordt overschreden er vóór de overeengekomen opleverdatum contact opgenomen moet worden met de contactpersoon van de Opdrachtgever vermeld op de opdracht. Deze beoordeelt de afwijking en zal op basis van zijn beoordeling de opdracht: seponeren, een nieuwe opleverdatum overeenkomen of nieuwe financiële verplichting overeenkomen. Opdrachten worden per e-mail verstrekt op een door Opdrachtnemer aangegeven mailadres. Bij Hoge urgentie zal er ook telefonisch contact worden opgenomen.

2.5 Urgenties

Opdrachtgever bepaald de urgentie. Deze urgentie bepaald de reactie en hersteltijd van het onderhoud. Alle opdrachten voor dagelijks onderhoud moeten binnen vier uur na opdracht aan de contactpersoon van de betreffende locatie worden teruggekoppeld. Op basis van de prioriteit en de aard van het onderhoud zal door opdrachtnemer een afspraak worden gepland voor het herstel.

Hoog urgent:
Functioneel herstel : binnen 3 uur
Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel
Laag urgent:
Functioneel herstel : binnen 2 werkdagen
Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel
Niet urgent:
Functioneel herstel : binnen 5 werkdagen
Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel
In overleg:
Definitief herstel : In overleg met de opdrachtgever/ contactpersoon van de locatie

Functioneel herstel: Leverancier dient binnen de aangegeven periode na verzending van de opdracht te zijn aangevangen met de opdracht op de locatie van het onderhoud. Hierbij dient zover mogelijk de verstoring te worden verholpen en eventuele gevolgschade te worden beperkt.
Definitief herstel: Leverancier dient binnen de aangegeven periode na functioneel herstel de werkzaamheden op de locatie van het onderhoud afgerond te hebben. Indien de overeengekomen uitvoeringsduur overschreden gaat worden (bijvoorbeeld bij levertijden), dient leverancier ruim vóór de opleverdatum contact op te nemen met de opdrachtgever.

2.6 Afmelden van werkzaamheden

Onderhoud wordt door leverancier binnen 24 uur na uitvoering, per e-mail (meldinggebouwen@s-hertogenbosch.nl) met een duidelijke beschrijving van uitgevoerde werkzaamheden afgemeld. Storingen in het weekend dienen de eerstvolgende werkdag afgemeld te worden.

De Opdrachtgever wil de opdrachtnemer in de loop van de uitvoering van de overeenkomst toegang/ een koppeling verschaffen tot het meldsysteem (Planon). De bedoeling hiervan is dat de opdrachtnemer de gereedmelding en informatie rondom de afhandeling van meldingen gaat registreren in het systeem van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. De administratieve werkzaamheden die hiermee gepaard gaan, dienen te zijn vervat in de opgegeven uurtarieven.

3. Overige bepalingen

3.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan

Opdrachtnemer zorgt voor een algemeen V&G-plan ontwerpfase dat ten grondslag ligt aan de uitvoering. Opdrachtnemer staat in voor de uitvoering van de coördinatietaken, de juistheid en volledigheid. De opdrachtnemer moet de opdrachtgever op de hoogte stellen van alle (bijna)ongevallen, gevaarlijke situaties op het werkterrein, met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. De kosten gepaard gaande met het opstellen en naleven van het algemene V&G-plan zijn onderdeel van de algemene kosten. Bij kritische werkzaamheden (zoals vervanging van installaties) dient deze te worden opgenomen in de toekomstige aanbiedingen conform het tarief behorende bij de betreffende functies die een rol vervullen in dit proces.

De opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van het werk gehouden alle hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit en daaruit voortvloeiende c.q. daarmee samenhangende regelingen en voorschriften opgelegde verplichtingen tijdig en correct na te komen. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.

3.2 Huisvesting kwetsbare doelgroepen

Binnen de portefeuille van de opdrachtgever zijn diverse gebouwen ingericht voor opvang of huisvesting van kwetsbare doelgroepen uit de samenleving. Indien de opdrachtnemer werkzaamheden binnen en/of aan deze gebouwen verricht, dan is het medewerkers van de opdrachtnemer verboden op welke vorm dan ook, gesprekken aan te gaan met bewoners, bezoekers of cliënten. Indien naar het oordeel van opdrachtgever of huurder / gebruiker grensoverschrijdend gedrag wordt geconstateerd, dan zal een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever de werkzaamheden stilleggen en medewerkers van de opdrachtnemer verzoeken de locatie te verlaten. Aansluitend zal overleg plaatsvinden over het afronden van de werkzaamheden en/of het al dan niet voortzetten van de overeenkomst met de opdrachtnemer. Ook bij locaties van bv. sportverenigingen, kleedlokalen, scholen en kinderdagverblijven dient u zich vooraf te vergewissen van de omstandigheden waarin, hoe en waarop u werkzaamheden dient uit te gaan voeren. Bij twijfel en/of onduidelijkheid treedt u te allen tijde vooraf in overleg met uw contactpersoon van de Opdrachtgever en/of van de locatie. Op verzoek van Opdrachtgever kan voor werkzaamheden bij specifieke locaties om een verklaring omtrent gedrag (VOG) worden gevraagd van de geplande werknemers.

3.3 Coördinatie van uitvoering

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de coördinatie. Dit houdt in dat zij te allen tijde de regie heeft en de eindverantwoordelijke is, en daarbij het totaal van de werkzaamheden die zij uitvoert in het oog houdt en/of die van derden die door haar zijn ingeschakeld en onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoeren. Indien er problemen worden voorzien, dan dienen deze proactief bij opdrachtgever gemeld te worden uitgevoerd.

3.4 Offertes en tarieven

De Opdrachtnemer dient een offerte zodanig aan te leveren dat hieruit transparant het aantal in te zetten uren per functie, het tarief per functie overeenkomstig met de inschrijving en de hoeveelheid materiaal naar voren komt. Dit geldt ook voor werkzaamheden die eventueel door onderaannemers worden uitgevoerd.

3.4.1 toetsen op marktconformiteit

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs door een externe kostendeskundige offertes laten toetsen op marktconformiteit. De conclusie van de kostendeskundige wordt besproken in het tactisch overleg met de contractmanager. Indien uit de gehouden steekproef blijkt dat er sprake is van niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn voor het niet verlengen van de overeenkomst.
Het oordeel van de onafhankelijke kostendeskundige zal bindend zijn voor beide partijen.

3.5 Overige voorschriften

a. Werknemers:
   Op aanvraag van de directie verschaft de opdrachtnemer een overzicht van de op het werk aanwezige werknemers en hun BSN nr. Werknemers, belast met de uitvoering en begeleiding van de werkzaamheden, moeten zich als werknemer van de opdrachtnemer kunnen legitimeren.
b. Werktijden:
   De werkzaamheden dienen tussen 07.00 uur 's morgens en 17.00 uur ’s middags te worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten voornoemde tijdsperiode dient vooraf toestemming te worden verkregen van de opdrachtgever.
c. Geluidoverlast:
   Geluidsoverlast in welke vorm dan ook dient beperkt te blijven.
d. Stofoverlast
   Op de werkplek moet rekening gehouden worden met de aanwezigheid van fijnstof en moeten de nodige maatregelen genomen worden om overlast te beperken.
e. (Zwaar) materieel:
   Wanneer de opdrachtnemer in het kader van de overeengekomen werkzaamheden gebruik wenst te maken van (zwaar) materieel als steigers, opslag- en afvalcontainers en dergelijke, dient deze daarvoor vooraf toestemming te verkrijgen van de opdrachtgever.
   Opdrachtgever is aangesloten bij het convenant Schoon en Emissieloos Bouwen (SEB), in te zetten materieel dient te voldoen aan het hierin gestelde basisniveau.
f. Huidige staat:
   De opdrachtnemer dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de staat van de omgeving, opstallen en gebouwen waaraan hij de opgedragen werkzaamheden dient te verrichten. Gebreken dienen schriftelijk te worden vastgelegd, eventueel ondersteund door fotomateriaal. De omgeving waarin de werkzaamheden worden verricht, moet na afronding in dezelfde staat worden opgeleverd als aangetroffen voor aanvang van de werkzaamheden. Afval dient te worden opgeruimd en afgevoerd. Bij de opname ligt de bewijslast voor eventuele onvolkomenheden bij de opdrachtnemer.
g. Bewaking:
   De wijze van bewaking van het werk, de bouwstoffen en de gereedschappen/hulpmiddelen behoort tot het risico en verantwoording van de opdrachtnemer.
h. Garantie
   De garantie is van toepassing op alle verwerkte materialen en het uitgevoerde werk. De garantie heeft een looptijd van 1 jaar. Schade die onder de garantie valt omvat een volledige vergoeding van de herstelkosten, waaronder bereikbaarheidskosten en andere voorzieningen. Genoemde garanties en kwaliteitseisen blijven van kracht gedurende de genoemde termijnen, ongeacht een eventuele contractverlenging.
i. Voorschriften:
   De opdrachtnemer dient te allen tijde de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften van overheidswege correct en adequaat op te volgen.
j. Vergunningen:
   De opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen (met uitzondering

van Omgevingsvergunningen), die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

k. Bouwplaats:
Voor de inrichting van de bouwplaats (plaatsen van keten, containers, hekwerk e.d.) dient de opdrachtnemer goedkeuring te verkrijgen van de plaatselijke (overheid)instanties en de opdrachtgever.

l. Reclame:
Het voeren van reclame behoeft de goedkeuring van de directie. Kosten, voortkomend uit het voeren van reclame, komen voor eigen rekening van de opdrachtnemer.

m. Communicatie:
Contacten met de media verlopen altijd via het perscentrum van de opdrachtgever.

n. Verzekering
De opdrachtgever beschikt over een doorlopende verzekering Constructie Allrisk (CAR-) Eventuele verzekeringskosten van opdrachtnemer komen voor eigen rekening van de opdrachtnemer.

o. Bouwstoffen en afval
Nieuwe bouwstoffen dienen vooraf ter goedkeuring te worden aangeboden aan de opdrachtgever. Dit gebeurt in principe gedurende het offertetraject. Op de bouwplaats mogen geen bouwstoffen aanwezig zijn die niet door de opdrachtgever zijn goedgekeurd. Oude bouwstoffen en uitkomend afval worden eigendom van de opdrachtnemer en dienen te worden afgevoerd, tenzij expliciet, in toekomstige opdrachten die verstrekt worden onder onderhavige raamovereenkomst, voor specifieke bouwstoffen anders is geregeld.
Afval dient gescheiden te worden onder tuinafval, plastics, glas, hout en papier, metaal, puin en samengestelde producten. De afvalfracties dienen gescheiden te worden getransporteerd naar de daartoe geëigende afvalverwerkende instanties. De opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke vergunningen. Voor het milieu schadelijke afvalstoffen dienen in gesloten containers te worden verzameld en te worden afgevoerd. Voor de verwerking van asbest zijn speciale plannen en vergunningen noodzakelijk. Asbestproducten mogen niet zonder toestemming en goedkeuring van opdrachtgever worden bewerkt, verwijderd en/of afgevoerd.

p. Milieu
In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient de Opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen.

3.6 Overlegstructuren

Ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren worden er per perceel een tweetal overlegsoorten georganiseerd waar de opdrachtnemer van het betreffende perceel en de opdrachtgever aan deelnemen. Indien escalatie noodzakelijk is, is het eerste escalatieniveau vanuit de functionarissen van het technisch overleg naar de functionarissen van het contractoverleg.

a. Technisch overleg (bouwvergadering)
Deelnemer opdrachtgever: Technisch beheerder of projectleider
Deelnemer opdrachtnemer: Projectleider opdrachtnemer
Frequentie: 8 keer per jaar
Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer
Voorzitter: Technisch beheerder van Opdrachtgever
Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.

b. Contractoverleg
   Deelnemer opdrachtgever: Contractmanager van Opdrachtgever
   Deelnemer opdrachtnemer: Contractmanager opdrachtnemer
   Facultatief: Projectleiders opdrachtnemer en opdrachtgever
   Frequentie: 6 keer per jaar
   Notulen en verslaglegging: Door opdrachtnemer
   Voorzitter: Contractmanager van Opdrachtgever
   Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.

3.7 Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren

De Opdrachtgever zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening en het uitgevoerde werk. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van managementrapportages ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren van de gemaakte contractafspraken. De contractafspraken worden vastgelegd en getoetst in de vorm van (meetbare) Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's kennen verschillende tijdsintervallen waarop deze gemeten worden. De exacte lay-out en de invulling van de managementrapportage, wordt in samenwerking tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer opgezet. Het administreren voor, en het opstellen van de rapportage valt onder administratieve en ondersteunende werkzaamheden en dient in het uurtarief te zijn opgenomen.

- Aanleveren managementrapportage
  Iedere 2 maanden, op de 5e dag van de maand, startend vanaf augustus 2024.
- Afwijkingen
  Per 2 maanden maximaal 4 afwijkingen op het totaal van de KPI's.
- Afhandeling afwijkingen
  Binnen 14 kalenderdagen dient een afwijking te zijn hersteld.
- Implementatieperiode
  Tot januari 2025, hierna wordt de bonus-malus van kracht.

Van toepassing zijn minimaal de navolgende KPI's:

a. Planning
   Offertetraject, uitvoering/oplevering, facturatie, hersteltijden (functioneel en definitief)
b. Duurzaamheid
   Nader te bepalen op basis van ingediende plan van aanpak, voertuigen, circulair en biobased materiaalgebruik.
c. Social Return
   5% van de totale opdrachtsom excl. btw (De KPI minimale inzet SROI volgt een ander regime en valt buiten de hieronder omschreven kortingsclausule)
d. Klanttevredenheid
   Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat, indien diensten geleverd, per kwartaal bij de verantwoordelijke technisch beheerders en projectleider(s) de tevredenheid wordt getoetst. De opdrachtnemer stelt hier een standaard format/formulier voor op waarin op essentiële punten de klant/huurderstevredenheid in beeld wordt gebracht. Meting vindt plaats op basis van een score van 0 tot 10. De norm van de gemiddelde score is een 8 met als ondergrens een 7.
e. Samenwerking en voortgang
   Tijdig en compleet aanleveren van rapportages, kwaliteitsborging op geleverd werk, onvolkomenheden per opdracht.