

Bijlage 3 – Programma van Eisen en Afspraken

In deze bijlage worden de Eisen en Afspraken met betrekking tot de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, het oplossen van storingen en het vervangen van Cv-installaties en diverse andere gebouw gebonden installaties weergegeven. Met het doen van een rechtsgeldige Inschrijving accepteert u alle Eisen en Afspraken behorende bij deze aanbesteding.

1. De Opdracht

- 1.1. Opdrachtnemer neemt het totale onderhoud, zoals in deze Overeenkomst beschreven, van de centrale verwarmingsinstallaties, (Hybride-) warmtepompen, zonneboiler en WTW-installaties en twee collectieve systemen, opgesteld in de woningen van de Opdrachtgever, op zich. De te onderhouden installaties zijn opgesomd in **Bijlage 5a- Overzicht cv-ketels en installaties** en **Bijlage 5b- Overzicht cv-ketels en installaties Brielle** van deze aanbesteding.
- 1.2. Opdrachtnemer neemt ook de vervangingsaanvragen voor de te vervangen installaties op zich (**zie bijlage 4 – Werkomschrijving ketelvervanging en hybride warmtepompen**).
- 1.3. Onder het All-in contract wordt verstaan een afgesloten Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer zich verplicht servicewerkzaamheden en leveranties te verrichten zoals in deze Overeenkomst vermeld.
- 1.4. Het doel van de Overeenkomst voor de Opdrachtgever is haar bezit dusdanig te kunnen exploiteren zodat een veilige, gezonde en comfortabele woning kan worden aangeboden. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar werkzaamheden rekening te houden met dit doel.
- 1.5. Begripsbepaling:
 - 1.5.1. TOESTEL(LEN): een apparaat ten behoeve van verwarming en warm waterbereiding, als ook warmtepomp/MV box/WTW-unit/ Zonneboiler systemen/collectieve Stookruimte Schoutweg en Anna Hoevestraat.
 - 1.5.2. TOESTELONDERDELEN: alle onderdelen die zich binnen de mantel van de toestelbehuizing bevinden;
 - 1.5.3. RANDAPPARATUUR: zoals expansievat, overstort, vulkraan, inlaatcombinatie;
 - 1.5.4. INSTALLATIEONDERDELEN: zoals radiatoren, radiatorcranken, kamerthermostaten, leidingsystemen, rookgasafvoer en thermostaatkabels;
 - 1.5.5. INSTALLATIE(S): Toestel, randapparatuur, installatieonderdelen;
 - 1.5.6. STOOKSEIZOEN: periode van 15 september tot 15 mei.
- 1.6. Iedere werknemer van Opdrachtnemer dient zich tegenover de bewoners te gedragen volgens de algemeen maatschappelijk geldende gedragsregels. Hierover worden nadere afspraken gemaakt bij de start van de Overeenkomst.
- 1.7. Alle hierna genoemde werkzaamheden, contracten, storingen en onderhoud welke samenhangt met deze Opdracht, in Opdracht van de hiervoor genoemde Opdrachtgever, dienen te voldoen aan de voorwaarden en eisen en afspraken in dit document en de algemene voorwaarden van Techniek Nederland. Bij inbegrip niet te voorziene wijziging van Wet- en regelgeving, waarbij de uitvoering noemenswaardig dient te veranderen treden partijen in overleg.
- 1.8. Werkzaamheden als gevolg van niet juist uitgevoerde werkzaamheden van derde vallen buiten dit contract.

2. Omvang van de werkzaamheden

- 2.1. De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden omvatten, per installatie, het minimaal volgens fabrieksopgave uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden. De genoemde toestellen dienen volgens de overeengekomen termijnen onderhouden te worden, dit is minimaal 1x in de twee jaar en inclusief controle op de gehele installatie.
- 2.2. De onderhoudswerkzaamheden uitvoeren voor alle appendages die bij de betreffende installatie aanwezig zijn. Alle onderdelen van de installatie zijn van toepassing op de Overeenkomst, buiten de uitzonderingen zoals genoemd in **artikel 9, buiten de Overeenkomst vallende werkzaamheden**; zo

ook radiatoren, radiatorkranen voetventielen en appendages. Ook wordt de Opdrachtnemer geacht op de hoogte te zijn van de onderhouds- en reinigingsvoorschriften c.q. richtlijnen voor de betreffende fabricaten. Voor zover werkzaamheden afwijken van, dan wel een aanvulling zijn op deze Overeenkomst, kunnen deze werkzaamheden pas na overleg met de Opdrachtgever worden uitgevoerd.

- 2.3. De door de Opdrachtnemer bij de onderhoudswerkzaamheden te verbruiken brandstoffen, elektrische energie en water komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 2.4. Als onderhoud wordt niet aangemerkt de werkzaamheden die het gevolg zijn van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van de installaties door of vanwege de gebruiker.
- 2.5. Mutatiewoningen (In- en verkoop) worden maandelijks door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer doorgegeven en in de Overeenkomst gemuteerd.
- 2.6. Maandelijks stuurt de Opdrachtnemer een overzicht van de adressen waarvan huurders niet reageren. Dit ten behoeve van het uitvoeren van onderhoud.
- 2.7. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren van data via een overzicht op adresniveau.
- 2.8. Ten aanzien van het verhelpen van storingen gelden de eisen:
 - 2.8.1. Verwarmingstoestellen **buiten het stookseizoen**: Storingen worden binnen 12 uur na melding onderzocht en/of verholpen. Indien de warmteafgifte niet wordt belemmerd is dit uiterlijk de opvolgende werkdag. De werkzaamheden worden binnen de aangegeven tijdsperiodes uitgevoerd.
 - 2.8.2. De uitvoeringsperiodes van werkzaamheden **buiten het stookseizoen** zijn vastgesteld op:
 - Werkdagen tussen 08:00 en 20:00 uur;
 - Weekend en feestdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.
 - 2.8.3. Verwarmingstoestellen **Binnen het stookseizoen**: storingen zullen binnen 6 uur na melding worden onderzocht en/of verholpen. Indien de warmteafgifte niet wordt belemmerd is dit uiterlijk de opvolgende werkdag. De werkzaamheden worden binnen de aangegeven tijdsperiodes uitgevoerd.
 - 2.8.4. De uitvoeringsperiodes van werkzaamheden **binnen het stookseizoen** zijn vastgesteld op:
 - Werkdagen tussen 08:00 en 22:00 uur;
 - Weekend en feestdagen tussen 08:00 en 22:00 uur.
 - 2.8.5. Binnen het stookseizoen dient u ten alle tijden te zorgen dat bevriezing van de installatie wordt voorkomen.
 - 2.8.6. Binnen het stookseizoen draagt u zorg, in overleg met het Woonbedrijf, voor een noodverwarming indien reparatie niet mogelijk is.
 - 2.8.7. Wanneer zich (zeer) ernstige storingen of gevaarlijke situaties voordoen zal direct actie ondernomen moeten worden en is het uitgangspunt dat u binnen 2 uur ter plaatse bent (dit geldt onder andere voor ernstige lekkages). Bij gevaarlijke situaties zal de bewoner instructies ontvangen in het kader van veiligheid. Daarnaast wordt melding gemaakt aan de Opdrachtgever.
 - 2.8.8. Opdrachtnemer dient als contractant, per kwartaal, alle benodigde gegevens, via een managementrapportage (over de toestellen) aan de Opdrachtgever te doen toekomen (inclusief onderbouwing).
- 2.9. Omschrijving periodiek onderhoud cv-gasttoestellen "gesloten". Onderhoud vindt periodiek plaats (1x in 24 maanden) aan alle woningen in een complex. Het onderhoud wordt uitgevoerd volgens de geldende wet- en regelgeving én de fabrieksopgave door de fabrikant. Hierbij maakt u steekproefsgewijs een rendementsmeting (min. 10% van het bezit). Alle genoemde gegevens en meetresultaten levert u per woning/ per complex aan, aan het Woonbedrijf.

3. Storingen

- 3.1. Alle storingen die door Opdrachtgever of dienst gemachtigde c.q. huurder/ bewoners ter kennis van de Opdrachtnemer zijn gebracht, worden met uitzondering van overmacht, door de Opdrachtnemer verholpen binnen de tijdslimiet zoals vermeld in **artikel 2.8**.
- 3.2. Opdrachtnemer verbindt zich ook storingen op te heffen die, gezien het dwingende karakter, noodzaken tot werkzaamheden buiten de normale uren.
- 3.3. Uitgangspunten voor het reageren van de Opdrachtnemer op storingsmeldingen:

- 3.3.1. Storingen worden in eerste instantie door de huurder/ bewoner gemeld bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft een 24/7 bemande storingsdienst.
- 3.3.2. Storingen dienen telefonisch te worden gemeld via het (gratis) te bereiken telefoonnummer van de Opdrachtnemer. Indien de huurder/bewoner dit wenst mag u aanbieden om storingen via een meldingsportal te laten maken. Dit portal dient dan wel aan alle gestelde eisen te voldoen gelijk aan het melden van telefonische storingen.
- 3.3.3. Bij gaslekkages en bevroeringsgevaar, evenals ernstige lekkages, dient de installateur direct te reageren en in elk geval binnen **2 uur** de installatie veilig te stellen evenals binnen afzienbare tijd, en indien mogelijk, de lekkage te herstellen binnen 6 uur. Bij vorst treft u maatregelen met een noodverwarming ter voorkoming van bevroering.
- 3.3.4. Storingen die buiten de Overeenkomst vallen, zijn limitatief beschreven in **artikel 9, buiten de Overeenkomst vallende werkzaamheden** en worden gemeld bij de Opdrachtgever. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4. Vervanging van onderdelen

- 4.1. Alle bij de installatie voorkomende storingen, reparaties en vervangingen worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd, tenzij anders in dit document beschreven of afgesproken. Storingen, reparaties, evenals het vervangen van onderdelen zijn voor de toestellen tot het 18^e levensjaar (installatiejaar is jaar 0) in de aanneemsom opgenomen, met uitzondering van de onderdelen in **artikel 9**.
- 4.2. Opdrachtnemer is vrij om eventuele vernieuwingen van installaties c.q. delen van installaties door derden te laten uitvoeren. Opdrachtgever communiceert hierover met het Woonbedrijf en blijft verantwoordelijk voor de installaties.

5. Aanneemsom

- 5.1. Ten behoeve van de All-in Overeenkomst zal een vast bedrag, op jaarbasis, per woning worden overeengekomen.
- 5.2. Voorrijkosten en gewerkte uren kunnen voor de onder deze Overeenkomst vallende werkzaamheden niet in rekening worden gebracht.
- 5.3. De ingangsdatum voor de in de in **Bijlage 5a- Overzicht cv-ketels en installaties** en **Bijlage 5b- Overzicht cv-ketels en installaties Brielle** genoemde individuele installaties en overige toestellen is gesteld op 1 augustus 2024.
- 5.4. Eventuele vermeerdering of vermindering in het aantal installaties is mogelijk. Correcties en mutaties kunnen ieder moment worden doorgegeven en worden direct verwerkt. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen het aantal te onderhouden toestellen per kwartaal vast.
- 5.5. Nieuw door de Opdrachtnemer geplaatste toestellen komen onder contractmutatie per 1-1 van het opvolgende kalenderjaar.

6. Buitengewone omstandigheden

- 6.1. Buiten deze overeenkomst vallen de werkzaamheden die het gevolg zijn van:
 - Toevallige of moedwillige beschadiging door anderen dan de Opdrachtnemer of dienst werknemers, force majeure, brand, explosie, waterschade, natuurrampen, verhoging netspanning, oorlogshandelingen, oproer en atoomreacties of het vrijkomen of vrijmaken van atoomenergie.
 - Ondeskundig gebruik of kwaadwillige handelingen door andere dan de Opdrachtnemer en diens werknemers.
 - Wijziging en/of uitbreiding van overheidsvoorschriften.
- 6.2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar er per direct van in kennis stellen wanneer zich abnormale verschijnselen aan de installatie(s) voordoen. In dat geval zal degene die de afwijking constateert de installatie via de hoofdschakelaar buiten bedrijf te stellen. De bewijslast ten aanzien van het zich voordoen van de onder **artikel 6.1** vallende omstandigheden ligt bij de Opdrachtnemer.

7. Rapportageprocedure storingen en planning periodiek onderhoud

- 7.1. Storingen
 - 7.1.1. Storingen/ klachten worden door Opdrachtgever of huurder / bewoner gemeld aan de Opdrachtnemer.

- 7.1.2. Na het uitvoeren van de werkzaamheden zal door de monteur op de aanwezige logkaart de storingsoorzaak en oplossing, met datum, worden vermeld. Ook zullen deze werkzaamheden digitaal worden verwerkt ter inzage van de Opdrachtgever.
- 7.1.3. De tijdsduur waarbinnen storingen verholpen moeten zijn, is vermeld in **artikel 3**. Storingen ten gevolge van calamiteiten zijn eveneens in dit artikel beschreven.
- 7.1.4. Opdrachtnemer dient de uitvoering van werkzaamheden, de oorzaak van de storing en het tijdstip op de werkbbon te vermelden.
- 7.1.5. Indien de huurder/ bewoner te kennen geeft dat hij op een bepaalde tijd thuis is of wil blijven om klachten te laten oplossen wordt dit op de werkbbon vermeld en zal de Opdrachtnemer dit in zijn dagplanning opnemen. Afspraken met huurder / bewoner worden gemaakt in een minimaal tijdsbestek van 4 uur.
- 7.1.6. In geval van storingen die naar oordeel van de Opdrachtnemer zijn veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik van de installatie door huurder/ bewoner en/of dienst gemachtigde, wordt dit door Opdrachtnemer aangegeven op de werkbbon evenals binnen een week via een separate melding aan de Opdrachtgever. Dit geldt ook voor storingen veroorzaakt door leverantie van gas en/of elektra en/of te weinig water in de installatie.
- 7.1.7. Van elk bezoek en elke actie wordt registratie gemaakt op de logkaart.
- 7.1.8. Het actuele storingsoverzicht kan digitaal of via Portal worden opgevraagd door de Opdrachtgever.
- 7.2. Periodiek onderhoud en inspectie
 - 7.2.1. Uitvoering van het periodieke onderhoud en inspectiebeurt per complex gebeurt op basis van de aangeleverde informatie vorige/ bestaande onderhoud partij.
 - 7.2.2. Na de uitvoering van de periodieke onderhouds- en inspectiebeurt kan Opdrachtgever informatie terug te vinden in de overzichtslijsten en/of Portal.
 - 7.2.3. Van elk bezoek en elke actie is een serviceraapport beschikbaar, deze kan door de Opdrachtgever worden opgevraagd en/of ingezien via de Portal.
 - 7.2.4. Op basis van constatering in bestand van de vorige installateur kan er gekozen worden bezoeken of gedeelte van de geplande bezoeken naar voren te halen. Eventuele kosten welke toe te rekenen zijn aan nalatig onderhoud kunnen worden doorbelast. Een en ander in overleg met Opdrachtgever. Hiervoor dienen gegevens/bewijslast aan de Opdrachtgever te worden aangeleverd.
 - 7.2.5. Tijdens het bezoek zal de monteur (met instemming van de bewoner) de overige installatie inspecteren op lekkage. Kleine lekkages worden direct verholpen, voor overige lekkages zal een extra bezoek noodzakelijk zijn.
 - 7.2.6. Van het bestand zal van 10% rendement meting worden uitgevoerd. Het resultaat zal aan de Opdrachtgever worden aangeleverd.
- 7.3. Na afloop van de daadwerkelijke onderhoudsbeurt kan per complex een totaaloverzicht aan de Opdrachtgever worden verstrekt (Excel).

Dit overzicht dient de volgende punten te bevatten:

 - Opgave van adressen waar een onderhouds- of inspectiebeurt is uitgevoerd;
 - Opgave van adressen waar geen onderhouds- of inspectiebeurt is uitgevoerd.
- 7.4. Na afloop van elk kwartaal wordt door de Opdrachtnemer, binnen een maand, per complex, een totaaloverzicht en jaarrapportage aan de Opdrachtgever verstrekt.
8. Verplichtingen van de Opdrachtnemer
 - 8.1. De Opdrachtnemer verplicht zich een installatiekaart aan te brengen waarop elk van zijn werknemers data van onderhoud, storing- en/of controlebezoek en storingsoorzaak, onder vermelding van zijn naam of interne nummer vermeld staat.
 - 8.2. Opdrachtnemer verklaart zich bereid verbruiksmaterialen en reserveonderdelen in voorraad te houden. Als materialen niet meer geleverd kunnen worden zal een overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
9. Buiten de Overeenkomst vallende werkzaamheden
 - 9.1. De hieronder genoemde werkzaamheden, al dan niet genoemd in voorgaande artikelnummers, vallen buiten de Overeenkomst:

- Werkzaamheden met betrekking tot het uitvallen van gas-, water- of elektriciteitsvoorziening.
- Werkzaamheden met betrekking tot onjuiste stand van elektrische schakelaars.
- Werkzaamheden met betrekking tot verkeerd ingestelden thermostaten.
- Vernieuwen van radiatoren als dit noodzakelijk is door externe oorzaak.
- Radiatoren in natte ruimten en/of toiletten.
- Uitvoeren van werkzaamheden aan de gasmeter en gasleiding tot de gaskraan nabij de cv-ketel/haard/wandketel.
- Uitvoeren van werkzaamheden aan de elektrische installatie, aardlekschakelaar, groepenkast.
- Vegen en/of ontstoppen van de rookgasafvoerkanalen.
- Ontdooien van bevroren cv-toestellen, radiatoren, leidingdelen en verdere onderdelen van de cv-installatie, evenals hieruit voortkomende reparaties.
- Ontkalken c.q. verwijderen van aanslag op het waterzijdig gedeelte van de cv-warmtewisselaar en bij de boiler/ tapspiraal.
- Alle bouwkundige werkzaamheden.
- Het vernieuwen van lampen, lichtbuizen en armaturen.
- Het vernieuwen en/of herstellen van hout- en pleisterwerk.
- Het vervangen van leiding (gedeelten) welke zijn weggewerkt in of door vloeren, wanden, plafonds en slecht toegankelijke ruimtes zoals kruipruimtes, vlieringen en gelijksoortig.
- Werkzaamheden en onderdelen welke als gevolg van verstopping dienen te worden vervangen.
- Werkzaamheden in slecht toegankelijke ruimtes waar volgens de Arbo voorschriften extra maatregelen moeten worden genomen en het werk door meerdere personen dient te worden uitgevoerd.
- Extra werkzaamheden en kosten die gemaakt worden door nalatigheid van de huurder/ bewoner.
- Thermostaten niet behorend bij de standaarduitrusting van de cv-installatie. Kosten overige merken voor bewoner of Opdrachtgever.
- Onderhoud storingen aan toestellen ouder dan 18 jaar. Deze worden, pas na goedkeuring door de Opdrachtgever, op basis van regie uitgevoerd. Materialen, uren, voorrijkosten worden aan de Opdrachtgever doorbelast.

9.2. Voor alle in artikel 9 omschreven werkzaamheden en alle werkzaamheden welke voortvloeien uit verzekeringsgevallen, dient door de Opdrachtnemer een aparte factuur te worden verstrekt. Hiervoor is goedkeuring nodig van de Opdrachtgever.

9.3. De in artikel 9.1 opgenomen opsomming is limitatief. Het zich voordoen van de genoemde omstandigheden dient te worden aangetoond door de Opdrachtnemer.

10. KPI's

10.1. KPI's

- Ingaande first time fix van 80% (in 1x oplossen van storingen inclusief het halen en installeren van onderdelen).
- Storingspercentage na twee jaar 60%, na vier jaar 50%.
- Bereikbaarheid telefooncentrale minimaal 90% bereikbaar, 70% binnen 30 seconden.
- Halfjaarlijks overzicht met status KPI.
- Online inzicht via Portal.