

Bijlage 11

Algemeen programma van eisen

Kenmerk 20752



Project: Modernisering en onderhoud 10 liften provinciehuis Utrecht
Aanbestedende dienst: Opdrachtgever
Kenmerk: 20752

Opgesteld door: Martijn de Recht
Adviseur Liftintermediair

INHOUDSOPGAVE

1.1	Wet en regelgeving.....	3
1.2	Bouwkundig werk	3
1.3	Planning en voorbereiding	3
1.4	Toe te passen fabricaten	4
1.5	Tijdens het werk	5
1.6	Oplevering.....	6
1.7	Garantie en levering	7
1.8	Beheer en Onderhoud.....	7
1.9	Tarieven en facturering	9
1.10	Personeel	11
1.11	Communicatie en Rapportage	11
1.12	Keuringen.....	11
1.13	Technische kwaliteit en Prestatie Eisen	12
1.14	Beheer op afstand.....	13
1.15	Verplichtingen van Opdrachtgever	14
Annex 1	rapportages	15

Algemeen Programma van Eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. De achtergrond en de scope van het Programma van Eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De specifieke eisen voor de modernisering van de liften zijn beschreven in Bijlage 12: Aanvullend programma van eisen – Modernisering 10 liften Provinciehuis Utrecht. Door het indienen van uw inschrijving voor de opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

1.1 Wet en regelgeving

WenR-1	De werkzaamheden alsmede de elektrische installatie dienen te worden uitgevoerd conform de vigerende wet- en regelgeving.
WenR-2	Opdrachtnemer dient zich ervan te vergewissen dat alle door hem aangebrachte en/of gewijzigde constructies aan de te lande geldende eisen voldoen, een en ander conform de Wet Productaansprakelijkheid. Deze bepaling heeft voorrang boven alle in deze werkomschrijving omschreven werkzaamheden, zelfs al zouden deze strijdig zijn. Ingeval er sprake is van tegenstrijdigheden, heeft Opdrachtnemer door het uitbrengen van een prijsopgave de verplichting deze tegenstrijdigheden schriftelijk te melden.
WenR-3	Indien bij de werkvoorbereidingsfase uit een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) blijkt dat er een onveilige situatie is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit schriftelijk aan Opdrachtgever te melden. Op verzoek dient een VGM-plan te worden ingediend. Liften die ge- en verbouwd worden mogen nimmer in bedrijf zijn voor gebruikers zonder dat daarvoor een geldig certificaat van goedkeuring is afgegeven. Dit laatste kan uitsluitend plaatsvinden nadat Opdrachtnemer daarvoor schriftelijk aan Opdrachtgever te kennen heeft gegeven de verantwoording daarvoor te willen nemen.

1.2 Bouwkundig werk

Bwerk-1	De kosten voor het uitvoeren van al het benodigde bouwkundige werk alsmede het verzorgen van de noodzakelijke vergunningen, berekeningen etc. dienen deel uit te maken van de levering van Opdrachtnemer.
Bwerk-2	Opdrachtnemer dient zich er op voorhand van te vergewissen dat alle bouwkundige aanpassingen die noodzakelijk zijn om de betreffende werkzaamheden correct uit te voeren zo constructief mogelijk zijn. Indien noodzakelijk, dient het concept door een constructeur te worden doorgerekend en geaccordeerd.
Bwerk-3	Alle gebruik van hulpmiddelen, zoals kranen en steigers, dienen in de aanbidding te zijn meegenomen. Ook alle voorzieningen om veilig te werken, zoals scheidingswanden, vallen daaronder.

1.3 Planning en voorbereiding

Plan-1	Opdrachtnemer dient in de inschrijving de kortst mogelijke levertijd aan te geven. Eveneens moet de montagetijd worden opgegeven. Bij opdracht dient een detailplanning te worden overgelegd ter goedkeuring door Opdrachtgever. Voorafgaand aan de montage dienen de nieuwe en/of aangepaste tekeningen en schema's, gebaseerd op de nieuwe situatie, bij Opdrachtgever te zijn ingeleverd. Is hieraan niet voldaan dan mogen de werkzaamheden niet aanvangen.
Plan-2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een selectie te maken van de uit te voeren werkzaamheden.
Plan-3	Opdrachtnemer dient voor haar rekening, indien nodig, zorg te dragen voor het plaatsen van opslagcontainers, bouwketen, zogenaamde 'pipowagens', Dixi's etc., inclusief het aanvragen van de vergunningen en het voldoen van precariorechten. De opstelplaats zal in overleg met Opdrachtgever worden bepaald.
Plan-4	Minimaal drie weken voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer alle voor de werkzaamheden benodigde vergunningen, veiligheidsplannen etc. aan de directievoerder te overleggen. Indien deze zaken niet aanwezig zijn, kan het werk niet starten.

1.4 Toe te passen fabricaten

In de Bijlage 12 worden voorfabricaten en/of typen genoemd. Voor de acceptatie van alternatieven gelden de volgende gelijkheidsprincipes:

Fab-1	Voor <u>alternatieve besturingsapparatuur</u> geldt dat deze apparatuur (net als de voorgeschreven apparatuur) moet zijn voorzien van toetsen en een display waarmee zonder additionele passwoorden en/of additionele apparatuur de storingsgegevens uit te lezen moeten zijn. Voorts dienen alle instellingen (zoals bijvoorbeeld de deurtijden) zonder additionele passwoorden en/of additionele apparatuur te wijzigen zijn. De besturing dient (net als de voorgeschreven besturing) eenvoudig te combineren zijn met verschillende fabricaten tableaux. De communicatie met de frequentieregeling dient plaats te vinden door middel van het universele DCP-protocol. De besturing mag niet werkend worden gehouden door middel van onderdelen die eigendom blijven van de fabrikant of door middel van een telecomverbinding met de fabrikant. Ook indien een ander dan opdrachtnemer het onderhoud aan de installatie verricht, dient de installatie zonder aanpassingen alle (bovenstaande) functionaliteiten te blijven behouden.
Fab-2	Voor <u>alternatieve snelheidsregelingen</u> geldt dat deze in verband met EMC en warmteontwikkeling buiten de besturingskast dienen te worden opgesteld. Voorts geldt dat de parameters van deze regelingen zonder additionele passwoorden en/of additionele apparatuur te wijzigen moeten zijn. De communicatie met de besturing dient plaats te vinden door middel van het universele DCP-protocol. Indien de voorgeschreven regeling een tacho-terugkoppeling met closed-loop regeling kent, dient het alternatief daarin ook te voorzien.

Fab-3	Voor <u>alternatieve tableaux</u> geldt dat deze moeten kunnen worden uitgewisseld door universele tableaux, zonder dat daarvoor conversieprints en/of andersoortige aanpassingen nodig zijn.
Fab-4	Voor <u>alternatieve deuren</u> geldt dat de besturing van de deuraandrijving zonder additionele passwoorden en/of additionele apparatuur te benaderen moet zijn. Voorts geldt dat de plaatdikte van de deurvleugels ten minste hetzelfde dient te zijn als de voorgeschreven deuren en dat de versterkingen ten minste dezelfde last moeten kunnen dragen. De loopwielen dienen ten minste dezelfde diameter te hebben en de looprails dient ten minste van dezelfde sterkte te zijn als de voorgeschreven deur(aandrijving).
Fab-5	Voor <u>ieder alternatief</u> component dient bij inschrijving een catalogus, met daarin opgenomen een prijslijst voor los te bestellen onderdelen en opgave van levertijd, te worden overgelegd alsmede een lijst van dealers en/of verkooppunten met bijbehorende contactgegevens.
Fab-6	Tevens dient Opdrachtnemer, bij voorkeur door middel van aantoonbaar onafhankelijk onderzoek, aannemelijk te maken dat de door hem aangeboden componenten dezelfde functionaliteit, kwaliteit, sterkte, verkrijgbaarheid en programmeerbaarheid kennen als de voorgeschreven componenten. Uiteraard dienen de resultaten van dit onderzoek bij inschrijving zo compleet mogelijk te worden aangeleverd. Optioneel kan ook de alternatief verklaring worden ondertekend waarmee wordt verklaard te hebben voldaan aan bovenstaande. Een model van deze verklaring kan desgewenst bij Liftintermediair worden opgevraagd. Deze dient te worden ondertekend door Opdrachtnemer.
Fab-7	Indien Opdrachtgever en/of Liftintermediair op grond van de aangeleverde informatie onvoldoende kunnen beoordelen of aan de door Opdrachtnemer voorgestelde alternatieven ten minste dezelfde kwaliteit en functionaliteit kunnen worden toegedicht, heeft Opdrachtgever het recht om de inschrijving terzijde te leggen.

1.5 Tijdens het werk

Tijd-1	Tijdens het werk dienen schachttoegangen, indien geen deur aanwezig is, te worden afgesloten door middel van een afsluitbare constructie.
Tijd-2	Tijdens het werk moet duidelijk op de liftdeuren staan aangegeven dat de lift buiten gebruik is.
Tijd-3	Om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren mag door Opdrachtnemer gebruik worden gemaakt van de elektriciteitsvoorzieningen in het gebouw.
Tijd-4	Gebruik van draagbare radio's etc. mag niet leiden tot overlast.
Tijd-5	Werkafspraken worden gemaakt door daartoe namens Opdrachtnemer en Opdrachtgever aangewezen personen. Alle andere afspraken hebben geen waarde. Hier onder vallen onder andere geluidsoverlast shake en breek werk laswerk en slijp werkzaamheden.

Tijd-6	Anderen dan daartoe namens Opdrachtnemer en Opdrachtgever aangewezen personen mogen zich niet bevinden in de ruimten, behorende bij de liftinstallaties.
Tijd-7	Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer van afkomende materialen, verpakkingsmateriaal en eventuele oliën en chemicaliën volgens de milieueisen. Afkomende onderdelen worden eigendom van Opdrachtnemer, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze tijdelijk in het werk moeten worden opgeslagen, mag dat onder geen voorwaarde in publiektoegankelijke ruimten

1.6 Oplevering

Opl-1	Alle uitgevoerde werkzaamheden dienen te worden genoteerd in het liftboek. Alle stroomkringschema's, tekeningen, certificaten, onderhoudsinstructies, sterkteberekeningen, tractie- en staalkabelberekeningen etc. dienen te worden aangepast en te worden toegevoegd aan het liftboek.. Alle werkzaamheden zijn inclusief keuringen, balanceren- en wegingen, bouwkundige werk (incl. schilderwerk), en schoonmaakwerk.
Opl-2	Het werk dient na uitvoering van een verbouwingskeuring te worden opgeleverd door een ander daartoe geautoriseerde instelling, zulks volledig ter keuze van Opdrachtgever. De keuringsrapporten én certificaten dienen bij oplevering te worden overgelegd. Het verhelpen van alle lift technische keuringspunten dient voor oplevering te zijn uitgevoerd. Op het moment van oplevering dienen complete liftboeken bij de lift aanwezig te zijn waarin de wijzigingen zijn verwerkt én waarin de oude nog relevante bescheiden niet mogen ontbreken.
Opl-3	De kosten voor de keuring en eventuele herkeuring(en) van de installatie zijn onderdeel van de Inschrijfprijs.
Opl-4	Technische ruimten, zoals de machinekamer(s), schacht(en) en put(ten), dienen bezemschoon, ontdaan van werkvuil en resten alsmede oude en overbodige onderdelen, te worden opgeleverd.
Opl-5	Zichtdelen, zoals de kooi(en), deuren, dag stukken, fronten en tableaux, dienen te worden ontdaan van stickers en lijmresten en gereinigd en gepoetst te zijn. De werkomgeving van de liftinstallatie dient vrij van verontreinigingen, welke door de werkzaamheden zijn ontstaan, te worden opgeleverd. Zo nodig de omgeving reinigen door middel van zuigen, wassen, wassen of moppen (dweilen). Ook tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden dient de werkomgeving zo nodig tussentijds ontdaan te worden van door werkzaamheden ontstane vervuiling.
Opl-6	Alle door verspanende- en laswerkzaamheden blanke stalen delen en ook nieuw aangebrachte stalen constructies dienen zodanig tegen corrosie te zijn behandeld, dat tien jaar lang geen zichtbare roestvorming plaatsvindt en twintig jaar lang de functieervulling gewaarborgd blijft.
Opl-7	Alle werkzaamheden dienen gereed te zijn bij oplevering. Zijn de werkzaamheden niet gereed bij oplevering dan dient dit door Opdrachtnemer ten minste drie dagen van tevoren gemeld te worden bij de directievoerder van het werk. Deze bepaalt dan of de oplevering doorgang kan vinden.

Opl-8	In het geval dat tijdens oplevering blijkt dat door de aanwezigheid van gebreken in de door de Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden de oplevering niet kan worden afgerond. Na het verhelpen van deze gebreken zal een nieuwe afspraak moeten worden gemaakt voor de uiteindelijke oplevering.
Opl-9	Liften die ge- of verbouwd worden mogen nimmer in bedrijf zijn voor gebruikers, zonder dat er een geldig certificaat van goedkeuring voor is afgegeven.

1.7 Garantie en levering

Gar-1	Opdrachtnemer dient zich ervan te overtuigen en moet kunnen garanderen dat de nieuw te leveren componenten op de juiste wijze zijn afgestemd op de reeds aanwezige componenten alsmede andere nieuw te leveren componenten. Dit is tevens van toepassing op bijvoorbeeld communicatie-protocollen.
Gar-2	Op alle werkzaamheden dient 24 maanden volledige garantie te worden verleend. Deze garantie gaat in op de dag van oplevering. Alle gebreken geconstateerd binnen deze 24 maanden dienen kosteloos te worden verholpen
Gar-3	Op alle aangebrachte onderdelen dient een leveringsgarantie van ten minste 10 jaar te worden verleend.
Gar-4	Raken er als gevolg van de moderniseringswerkzaamheden nieuw aangebrachte en/of al aanwezige componenten defect, dan is dit voor risico en rekening van Opdrachtnemer.

1.8 Beheer en Onderhoud

BeO-1	Alle liftinstallaties dienen direct in het beheer en onderhoud opgenomen te worden. Uitzondering is lift 7 welke in 2024 een grote renovatie ondergaat. Na het verlopen van de garantietermijn zal deze worden toegevoegd aan het beheer en onderhoud.
BeO-2	Mutaties van het liftenbestand (bijvoorbeeld het voornemen tot sloop, verkoop, aankoop of nieuwbouw) kunnen aanleiding geven tot het aanpassen van de overeenkomst. Alsdan zal voor het desbetreffende complex naar rato van verricht werk een eindafrekening plaatsvinden.
BeO-3	Opdrachtnemer is verplicht een jaarplan op te stellen waarin alle relevante activiteiten staan beschreven en dit ter instemming aan Opdrachtgever voorlegt.
BeO-4	Er dient per jaar en per liftinstallatie een <u>minimaal</u> aantal volledige onderhoudsbeurten te worden uitgevoerd conform de aantallen in de aanbestedingsleidraad, gelijkelijk over het jaar verdeeld.
BeO-5	Een onderhoudsbeurt bevat minimaal: • Een complete rit om te beoordelen of de lift correct functioneert; • Het nazien en waar nodig afstellen van hoofdcomponenten voor het bedrijfszeker en veilig laten functioneren van de liftinstallatie, met inachtneming van de juiste onderhoudsinstructies en middelen behorende tot de liftinstallatie en haar onderdelen; • Het schoonhouden van de gehele installatie;

	• Het Jaarlijkse reiniging van de glasplaten en afdekkappen ten behoeve van de cabine verlichting. • Het verrichten van herstelwerkzaamheden en waar nodig het vervangen van onderdelen zover deze binnen het onderhoudsdeel vallen; • Het smeren van de componenten waar nodig • Het aanvullen van oliën van de aandrijvingen indien van toepassing • Onderhoud cabine UV-cleaner luchtreinigers conform de onderhoud instructies Een onderhoudsbeurt dient ten minste 1.5 uur te duren.
BeO-6	Opdrachtnemer heeft een 7 dagen per week, 24 uur per etmaal bereikbare telefooncentrale, bemenst door voldoende gekwalificeerde personen waarmee contact moet kunnen worden gemaakt.
BeO-7	Opdrachtnemer heeft de verplichting Opdrachtgever te informeren indien de installatie(s) niet gebruikt word(t)(en) overeenkomstig de ontwerpspecificaties en het doel waarvoor deze is (zijn) ontworpen. Indien Opdrachtnemer in die situatie de gecontracteerde onderhoudsprestatie niet meer kan leveren of onvoldoende in staat is om de veiligheid te garanderen, dient deze hiervan melding te maken aan Opdrachtgever.
BeO-8	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorraad materialen en een adequate inrichting van de serviceauto's (materiaalvoorraad, gereedschap, materieel, enz.) om alle werkzaamheden zonder oponthoud uit te kunnen voeren. Uitgangspunt hierbij is dat <i>Opdrachtnemer de verplichting op zich neemt om binnen 48 uur alle materialen gemonteerd te kunnen hebben, zodanig, dat liftinstallaties binnen deze termijn weer veilig en betrouwbaar in bedrijf kunnen zijn.</i> Indien deze termijn wordt overschreden, heeft Opdrachtgever het recht het werk door derden ten laste van Opdrachtnemer te laten uitvoeren.
BeO-9	Opdrachtnemer heeft de verplichting Opdrachtgever te informeren als er onderdelen zijn die hij niet tijdig zou kunnen leveren om aan bovenstaande verplichting te kunnen voldoen en in goed overleg met Opdrachtgever hiervoor een oplossing te kiezen. Deze oplossing kan zijn: • Het risico wordt aanvaardbaar geacht en er worden geen maatregelen genomen. • Opdrachtnemer neemt het onderdeel op voorraad en heeft dit voor al haar klanten beschikbaar, doch de gelijktijdigheid wordt zo gering ingeschat dat dit een aanvaardbaar risico wordt geacht. • Opdrachtnemer neemt het onderdeel op voorraad exclusief voor Opdrachtgever en draagt daar zelf de kosten van. • Opdrachtnemer neemt het onderdeel op voorraad exclusief voor Opdrachtgever en de laatste draagt daar de kosten van.

	• Ingeval er een onderdeel nodig is, kan dit tijdelijk gedemonteerd worden van een andere installatie, omdat deze een lagere prioriteit heeft (bijvoorbeeld een 2e lift in hetzelfde gebouw). • Het bewuste onderdeel wordt preventief, na overeenstemming met Opdrachtgever, vervangen.
BeO-10	Opdrachtnemer heeft de verplichting om naar aanleiding van een storing of reparatie waarbij verwacht wordt dat een lift langer dan 4 uur zal stilstaan Opdrachtgever hierover direct te informeren. Daarbij dient Opdrachtnemer aan te geven wanneer de lift weer in gebruik zal worden gesteld. Op of nabij de lift worden duidelijke bordjes aangebracht om gebruikers van de lift te informeren dat de lift niet of verminderd beschikbaar is.
BeO-11	Voor het preventief onderhoud waarbij de werkzaamheden langer dan 4 uur duren en de lift tijdelijk buiten gebruik is, dient er minimaal 2 weken van tevoren een afspraak gemaakt te worden. Tijdens deze werkzaamheden houdt Opdrachtnemer de liftinstallaties zo veel mogelijk in gebruik. Op of nabij de lift worden duidelijke bordjes aangebracht om gebruikers van de lift te informeren dat de lift niet of verminderd beschikbaar is.
BeO-12	Opdrachtnemer heeft de verplichting bij het in rekening brengen van meldingen van storingen die geen storingen blijken te zijn (loze meldingen) de naam van de melder en diens telefoonnummer op het serviceraapport te vermelden. Indien bij het melden van een storing geen naam en telefoonnummer wordt opgegeven, wordt deze melding niet geacht een storingsmelding te zijn en behoeft daarop niet te worden gereageerd.
BeO-13	Bij een reparaties of aanvullende werkzaamheden dient men ten aller tijde een prijsopgave incl. open begroting in te dient in te dienen. Bij gereede twijfel met betrekking op de marktconformiteit, heeft opdrachtgever het recht om een concurrerende offerte op te vragen en eventueel te gunnen, indien er sprake is van een significant verschil.
BeO-14	Het verhelpen van storingen die het gevolg zijn van onjuist gebruik (w.o. vandalisme) zijn voor rekening opdrachtgever. Tijdens werktijd dient toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever voor de reparatie. Buiten werktijd dient direct te worden aangevangen met de werkzaamheden en bij eerste gelegenheid dient Opdrachtgever alsnog geïnformeerd te worden. Bij de facturering van reparaties als gevolg van onjuist gebruik dienen ter onderbouwing daarvan foto's van de defecte onderdelen in ongedemonteerde staat met de factuur te worden meegezonden. Indien hieraan niet wordt voldaan, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor niet tot betaling over te gaan.
BeO-15	In het derde jaar dient Opdrachtnemer een MJOB op te stellen daarbij de onderbouwing op wijze van de gebrekescore NEN 2767

1.9 Tarieven en facturering

Tar-1	Alle tarieven zijn all-in tarieven, exclusief BTW
-------	---

Tar-2	De tarieven kunnen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2026. De tarieven worden geïndexeerd conform het gemiddelde van de CBS index 'Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer 2010=100, alle economische activiteiten en 33 Metalektro, welke zijn gebaseerd op eerst gepubliceerde cijfers van de maand augustus.
Tar-3	Opdrachtnemer heeft de verplichting Opdrachtgever voor 1 december van het voorliggende jaar schriftelijk in kennis te stellen van het voornemen van de prijsverhoging. Gewijzigde tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever
Tar-4	Facturatie van het beheer en onderhoud is per kalenderkwartaal. Facturen worden opgesteld per 1 ^{ste} dag van de maanden februari, mei, augustus en november.
Tar-5	Opdrachtnemer factureert de kosten voor de modernisering als volgt: • 30% na goedkeuring door de Provincie op Plan van Aanpak • 50% na acceptatie door de Provincie • 20% na oplossen restpunten

1.10 Personeel

Per-1	Werknemers dienen te voldoen aan de eisen genoemd in de NEN-EN 13015: 2001.
Per-2	Werknemers dienen minimaal op MBO-niveau de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift.
Per-3	De werknemers dienen in bezit te zijn van een geldig VCA certificaat.
Per-4	Opdrachtgever vereist van de onderhoudsmonteur van Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
Per-5	De werknemers dienen in loondienst te zijn bij Opdrachtnemer. Onder aanneming kan slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
Per-6	Al het in te zetten personeel is duidelijk herkenbaar aan bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Het personeel dient te beschikken over een geldige identificatie bescheiden welke op verzoek getoond dient te worden
Per-7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel zich meldt bij daartoe door Opdrachtgever aangewezen personen indien werkzaamheden moeten worden verricht
Per-8	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van de Opdrachtgever. Het personeel volgt aanwijzingen van de locatie verantwoordelijke op.
Per-9	Personeel van Opdrachtnemer is niet gerechtigd op eigen initiatief informatie te verstrekken aan gebruikers en klanten van Opdrachtgever.

1.11 Communicatie en Rapportage

CenR-1	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenafhandeling en afmelding
CenR-2	Opdrachtnemer zorgt voor een accountmanager/aanspreekpunt gedurende de looptijd van de overeenkomst.
CenR-3	Opdrachtnemer heeft de verplichting de volgende zaken digitaal en conform het format van Annex 1 per lift te rapporteren: • Datum en tijd van iedere melding; • Datum en tijd van aankomst van de monteur bij de installatie; • Datum en tijd van het weer in bedrijf stellen van de installatie; • Aard van de storing: technische storingen (technisch falen) en/of onjuist gebruik (w.o. vandalisme) en/of opsluiting; • Naam en telefoonnummer van de melder; • Lift-/installatienummer van Opdrachtnemer.
CenR-4	Gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt onderstaande communicatieschema. Operationeel: Zo vaak als nodig Tactisch: 4 x per jaar Strategisch: 1 x per jaar

1.12 Keuringen

Keur-1	Opdrachtgever wijst de keurende instantie aan.
--------	--

Keur-2	Opdrachtnemer is verplicht tijdens de periodieke keuringen een monteur te laten assisteren. De kosten van deze assistentie maken deel uit van de inschrijfprijs.
Keur-3	De kosten van de keurende instantie zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten voor herkeuringen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze bepaling geldt niet indien een afkeuring het gevolg is van een niet lift technisch keuringspunt.
Keur-4	Indien de keurende instantie de keuringen niet (meer) plant, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer de keuringen te coördineren met de door Opdrachtgever aangewezen instantie.
Keur-5	Opdrachtnemer heeft de verplichting lift technische keuringspunten die binnen tijdens de overeenkomst verholpen dienen te worden per direct te verhelpen. Indien deze keuringspunten bij de volgende keuring niet verholpen zijn. Wanneer na het verhelpen van de keuringspunten een herkeuring noodzakelijk is (als er geen certificaat van goedkeuring is verleend), zijn de kosten daarvan voor Opdrachtnemer.
Keur-6	Opdrachtnemer heeft de verplichting ervoor zorg te dragen dat iedere keuring leidt tot het afgeven van een certificaat van goedkeuring. Deze bepaling geldt niet indien een afkeuring het gevolg is van een niet lift technisch keuringspunt. Indien een lift wordt afgekeurd dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen en een plan van aanpak te overleggen.
Keur-7	Opdrachtgever heeft de verplichting niet lift technische keuringspunten eveneens onmiddellijk te laten verhelpen. Indien hieraan niet wordt voldaan is Opdrachtnemer gevrijwaard van het vergoeden van schade en aansprakelijkheid van alle hieruit voortvloeiende zaken.

1.13 Technische kwaliteit en Prestatie Eisen

Kwa-1	Opdrachtnemer accepteert de liftinstallaties in de staat waarin zij op het moment van opdrachtverstrekking verkeren.
Kwa-2	Opdrachtgever heeft het recht investeringen uit te stellen om bijvoorbeeld budgettaire redenen. In dergelijke gevallen zullen er in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzigingen worden afgesproken over de prestatie-eisen.
Kwa-3	Opdrachtnemer heeft de verplichting de liftinstallaties te onderhouden overeenkomstig de NEN- EN13015.
Kwa-4	Bij alle werkzaamheden moet in acht worden genomen, dat materialen worden toegepast die in overeenstemming zijn met de afkomende materialen qua fabricaat en type.
Kwa-5	Voor de responstijden dienen het onderstaande te worden gehanteerd. Responstijd bij opsluiting: 1 uur Responstijd bij stilstand: 2 uur Responstijd algemeen: 72 uur

Kwa-6	Beschikbaarheidspercentage per jaar is tenminste: <table> <tr> <td>Gemiddelde beschikbaarheid</td><td>99,90%</td></tr> <tr> <td>Beschikbaarheid per lift</td><td>99,50%</td></tr> </table> De beschikbaarheid wordt als volgt berekend: De tijd in uren dat de installatie ten gevolge van technisch falen beschikbaar was in verhouding tot de totale tijd in uren van één jaar, uitgedrukt in een percentage. Onjuist gebruik, onderhoud, oorzaken van buitenaf en overmacht worden niet aangemerkt als technisch falen	Gemiddelde beschikbaarheid	99,90%	Beschikbaarheid per lift	99,50%
Gemiddelde beschikbaarheid	99,90%				
Beschikbaarheid per lift	99,50%				
Kwa-7	Indien door overmacht verwacht wordt dat de responstijd wordt overschreden, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen en voor een alternatief zorg te dragen.				
Kwa-8	De mogelijkheid bestaat om per liftinstallatie een hogere of een lagere norm te hanteren. Dit kan dan per lift worden afgesproken op basis van de categorisering en de aanwezigheid van andere liftinstallaties. Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer te informeren over afwijkende eisen.				

1.14 Beheer op afstand

BoA-1	Opdrachtnemer draagt zorg voor aanleg, instandhouding en beheer van telefoon- en zo nodig dataverbinding. Deze verbinding dient op een GSM-netwerk te worden aangesloten. Kosten voor aanleg van spreek-/luisterapparatuur en levering van een Simkaart voorzien van een abonnement (inclusief de gesprekskosten) maken deel uit van het Onderhoudscontract. Bij beëindiging van het Onderhoudscontract heeft Opdrachtnemer de verplichting de verbinding over te dragen aan Opdrachtgever. Gedurende de periode van de overdracht dient de verbinding in stand te blijven.
BoA-2	Opdrachtnemer heeft de verplichting de continuïteit van de aanwezige spreek-/luisterapparatuur te controleren conform de NEN-EN 81-28.
BoA-3	Opdrachtnemer heeft de nodige faciliteiten om op afstand minimaal het volgende te testen en te volgen conform de NEN-EN 81-28: Functioneren van de lift; Functioneren van de spreek-/luisterverbinding (2-zijdig); 24 uur per dag een bemenste en bereikbare servicedienst.
BoA-4	Om de verticale mobiliteit van het Provinciehuis Utrecht te kunnen waarborgen dienen de liften te zijn voorzien van sensortechniek welke de onderhoudsintervallen kan bepalen en de daadwerkelijke status van de liften kan weergeven. Ook dienen deze een voorspellend beeld te kunnen genereren zodat men, op voorhand, kritische componenten kan afstellen of vervangen voordat er een daadwerkelijke storing optreedt. Vanuit het bovenstaand omschreven monitorsysteem, dient tenminste ontstaande gegevens te kunnen inzien:

	• Storingsgegevens • Aantallen ritten • Deurbewegingen • Wachttijden • Liftbezetting in percentage • Onderhoudsbehoefte
--	--

1.15 Verplichtingen van Opdrachtgever

VvO-1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen jaarlijks (in onderling overleg) het door Opdrachtnemer aangeleverd jaarplan waarin alle relevante activiteiten staan beschreven bespreken, dit ter goedkeuring van Opdrachtgever
VvO-2	Opdrachtgever is verplicht aan Opdrachtnemer en/of diens personeel ongehinderd toegang te verlenen tot de installatie(s) -desgewenst op vertoon van een bedrijfslegitimatiebewijs- en er zorg voor te dragen dat zij hun werkzaamheden kunnen aanvangen en blijven verrichten.
VvO-3	Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer schriftelijk in kennis te stellen als het gebouw een andere bestemming krijgt of anders gebruikt gaat worden.
VvO-4	Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer direct in kennis te stellen van een zich abnormaal voordoend verschijnsel aan een installatie en de installatie door middel van de hoofdschakelaar buiten bedrijf te zetten en te (doen) houden.
VvO-5	Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen voor een binnen de ontwerpspecificaties blijvende conditionering van de schacht- en machinekamer.
VvO-6	Opdrachtgever mag niet zonder overleg met Opdrachtnemer werkzaamheden laten uitvoeren die van invloed kunnen zijn op het functioneren van de installatie(s).
VvO-7	Schade en kosten die ontstaan doordat aan bovenstaande gestelde eisen onder 5.19 niet of niet tijdig is voldaan, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Annex 1 rapportages

Art.	Opdrachtnemer	indien nodig	frequentie nader overeen te komen	wekelijks	maandelijks	per 3 maanden	per 6 maanden	per jaar	eenmalig	voor aanvr.
4.3	Installatie wordt niet gebruikt volgens ontwerpspecificaties									
4.4	Er zijn gewijzigde gebruiksomstandigheden									
4.9	Onderdelen worden slecht(er) leverbaar									
4.13	Reparaties aankondigen + stilstandtijd									
4.14	Technische storingen (technisch falen)									
4.15	naam + telefoonnummer. Melder bij loze melding									
4.16	Onjuist gebruik (w.o. vandalisme)									
4.16	Oorzaken van buitenaf, externe oorzaken.									
6.5	overzicht nieuwe + nog openstaande keuringspunten									
7.3	suggesties ter verbetering									
7.6	Meerjaren onderhoudsbegroting									
7.7	Responstijden									
	Opdrachtgever									
5.2	Er zijn gewijzigde gebruiksomstandigheden									
5.3	Abnormaal verschijnsel									
6.1	Welke keurende instantie									