



Openbare Aanbesteding onderhoud E+W installaties

Programma van eisen en werkbeschrijving

Referentienummer: 423165

Datum: 27-08-2024

Hoofdstuk 1 Algemene informatie en scope bepaling

Beschrijving huidige situatie	
1.	<p>Gevarieerde vastgoed portefeuille</p> <ul style="list-style-type: none"> De gemeente Eemsdelta heeft een omvangrijke en gevarieerde vastgoedportefeuille. Dit varieert van sportaccommodaties tot gemeentelijke kantoren. Voor een aantal gebouwen van deze portefeuille is een MJOP opgesteld. De gemeente is op zoek naar 1 onderhoudsleverancier die het (deels) storings- en klachtenonderhoud (correctief) /preventief onderhoud /planmatig onderhoud uitvoert voor deze gebouwen. Gedurende de looptijd van het contract kunnen er gebouwen aan het contract toegevoegd worden én gebouwen uit het contract gehaald worden. Dat komt omdat op dit moment nog niet van alle gebouwen een MJOP is opgesteld en er nog geen Strategisch Vastgoed Plan is vastgesteld, waarbij duidelijk met welke onderhoudsstrategie een gebouw wordt onderhouden.
2.	<p>Verschillende onderhoudscontracten</p> <ul style="list-style-type: none"> Op dit moment zijn er veel verschillende onderhoudscontracten afgesloten voor preventief onderhoud per element en/of per gebouw. Daarnaast wordt het storings- en klachtenonderhoud uitgevoerd door de servicedienst van de gemeente Eemsdelta. Hierbij is een eigen consignatiedienst ingesteld die niet alleen voor gebouwen, maar ook voor de openbare ruimte ingeschakeld kan worden. Voor planmatig onderhoud wordt per vervanging een aparte opdracht verstrekt aan verschillende leveranciers.
3.	<p>Beheerbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> Deze situatie geeft onduidelijkheid door de grote verschillen tussen gebouwen, contracten en leveranciers en is daardoor niet goed beheersbaar. De gemeente wil daarom 1 raamovereenkomsten afsluiten voor (deels) storings- en klachtenonderhoud (correctief) /preventief onderhoud /planmatig onderhoud. Voor preventief onderhoud wordt hiervoor een vast bedrag per jaar afgesproken, voor de (tweedelijns) storings- en klachtendienst wordt afgerekend op basis van regie tegen vooraf afgesproken tarieven.
4.	<p>Planmatig onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor planmatig onderhoud en eventuele verbouwingen kan de onderhoudsleverancier gevraagd worden om een offerte, echter hiervoor kunnen ook andere leveranciers worden ingeschakeld. In dat geval zal de onderhoudsleverancier de betreffende installatie na oplevering weer opnemen in het preventief en correctief onderhoud.

Beschrijving gewenste situatie/ scope opdracht	
5.	<p>Correctief onderhoud</p> <p><i>Definitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onder correctief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een geconstateerd mankement, defect of gebrek te herstellen en het technisch systeem weer in die staat terug te brengen die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. <p><i>Regiebasis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Correctief onderhoud vindt plaats op regie basis van uurtarief. Het gaat hier om een all-in uurtarief. Kosten per km en kosten auto etc. dient in dit uurtarief te zijn opgenomen <p><i>Afkoop correctief onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Partijen kunnen in later stadium bepalen om preventief onderhoud af te kopen voor een vast bedrag per jaar. <p><i>Prestatie eisen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatie eisen worden middels KPI's vastgelegd. <p><i>Eerstelijns</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Er dient eerstelijns en tweedelijns support te worden geboden. Waarbij geldt dat de opdrachtgever zelf ook een interne storingsdienst heeft. De samenwerking hiermee dient gezamenlijk vorm te worden gegeven. <p><i>Samenwerking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Er dient te worden samengewerkt met de interne afdeling.
6.	Preventief onderhoud

	<p><i>Definitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onder preventief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een mankement, defect of gebrek te voorkomen en het technische systeem in de staat te houden die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. <p><i>Regiebasis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventief onderhoud vindt plaats op regie basis op basis van uurtarief. Het gaat hier om een all-in uurtarief. Kosten per km en kosten auto etc. dient in dit uurtarief te zijn opgenomen <p><i>Afkoop preventief onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Partijen kunnen in later stadium bepalen om preventief onderhoud af te kopen voor een vast bedrag per jaar. <p><i>Prestatie eisen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentatie eisen worden middels KPI's vastgelegd.
7.	<p>Planmatig onderhoud</p> <p><i>Definitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onder planmatig onderhoud wordt verstaan : het uitvoeren van levensduurverlengend onderhoud als gevolg van het bereiken van het einde van de economische en/of technische levensduur of het niet meer voldoen aan wet- en regelgeving naar gebruik van die zaak of element/asset. <p><i>Nadere offerte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planmatig onderhoud zal middels een nadere offerte worden aangevraagd. Waarbij geldt dat de opdrachtgever planmatig onderhoud ook bij andere partijen op kan vragen.

Scope opdracht	
9.	<p>Opdracht</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opdracht betreft de dienstverlening omtrent E en W installaties in alle huisvesting die door de gemeente wordt beheerd, zoals gemeentehuizen, gemeentewerven, sportaccommodaties en verdere kleinere gebouwen. De dienstverlening ziet toe op het beheer en onderhoud van Elektrotechnische- en Werktuigkundige installaties.

	<ul style="list-style-type: none"> De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in bedrijf houden van alle gebouw gebonden werktuigbouwkundige -installaties; gas, water, verwarming, luchtbehandeling, ventilatie en airco. <p>Buiten scope</p> <ul style="list-style-type: none"> Een aantal specifieke elektrotechnische installaties kan ondergebracht worden bij andere specialistische partijen. Hierover zal bij implementatie gesproken worden wat het beste resultaat opleveren voor opdrachtgever. Om lokale werkgelegenheid te bevorderen is er een mogelijkheid om enkele onderdelen van de dienstverlening onder te brengen bij 1 of meerdere lokale bedrijven.
--	---

Uitvoeringseisen	
10.	<p>Jaarlijks onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks onderhoud met oog voor duurzaamheid, circulariteit en innovatie.
11.	<p>Jaarplanning</p> <ul style="list-style-type: none"> De opdrachtnemer stelt samen met de gemeente een jaarplanning op met daarin de te onderhouden installaties en de datum van uitvoering. Deze planning wordt in het begin van het jaar opgesteld en aangeleverd door de opdrachtnemer.
12.	<p>1 overeenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> De gemeente wil 1 overeenkomst afsluiten met 1 partijen voor het onderhoud op <ul style="list-style-type: none"> Werktuigbouwkundige installaties Elektrotechnische installaties <p>De nadruk van de dienstverlening ligt op de werktuigbouwkundige installatie.</p>
13.	<p>Installaties</p> <ul style="list-style-type: none"> De installaties variëren in: <ul style="list-style-type: none"> aantallen, type, bouwjaren, gebruik en complexiteit. Het is daarom van belang dat de Opdrachtnemer in staat is om alle gebouwgebonden installaties te onderhouden. Specialistische werkzaamheden kunnen andere bedrijven worden verstrekt. Gedurende de looptijd van de overeenkomsten kunnen locaties en installaties worden toegevoegd of kunnen vervallen.
14.	<p>Uitvoering onderhoud</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen ieder pand zal de Opdrachtnemer correctief en een deel preventief onderhoud uitvoeren. <ul style="list-style-type: none"> ○ Het Correctief onderhoud is het uitvoeren van onderhoud nadat een melding, storing of klacht is ontstaan met het doel deze melding, storing of klacht op te heffen en af te melden en herhaling van de melding storing of klacht te voorkomen, door afdoende onderzoek te verrichten en de functie van de installatie te corrigeren, verbeteren, te herstellen dan wel te repareren. ○ Correctief onderhoud dient maandelijks gerapporteerd te worden aan gebouwbeheer (assetbeheerders). ○ Preventief onderhoud betreft het uitvoeren van (repetierend) onderhoud met als doel instandhouding van de installatie en het voorkomen van storingen. • Omdat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het herstellen van storingen is het van belang dat de Opdrachtgever kan voldoen aan de maximale aanrijtijd van 2 uur.
	<p>Responsetijden De volgende responsetijden gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prio 1: Binnen 2 uur na melding • Prio 2: Opgelost op dag zelf • Prio 3: Binnen 24 uur • Prio 4: In overleg met gebruiker. <p>Vaststellen prio's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prio 1 Bedrijfs/gebruiksproces ligt compleet stil • Prio 2 Bedrijfs/gebruiksproces ligt gedeeltelijk stil • Prio 3 Bedrijfs/gebruiksproces loopt door met een mankement • Prio 4: Bedrijfs/gebruiksproces kan door
15.	<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor Opdrachtgever is de kwaliteit van de te leveren dienstverlening van groot belang. Hierbij gaat het naast technische kwaliteit om een professionele planning, voorbereiding en coördinatie van werkzaamheden inclusief de communicatie met gebruikers. • Opdrachtnemer fungeert als verlengstuk van de Opdrachtgever en stelt zich klantgericht op. Het onderhoud wordt uitgevoerd, rekening houdend met de bedrijfsvoering van gebruikers om overlast te minimaliseren.
16.	<p>Resultaatverplichting</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de Overeenkomst geldt een resultaatverplichting om te blijven voldoen aan wettelijke eisen.
--	--

Prioriteitenmatrix	
17.	<p>Spoed</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primaire proces of veiligheid of gezondheid is direct in het geding (bijv. CV uitval in de winter) • Dit betreffen calamiteiten en incidenten. <p><i>Maximale responstijd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mondeling binnen 10 minuten • Binnen 60 minuten ter plaatse <p><i>Oplossing uitgevoerd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 5 uur <p><i>Schriftelijke rapportage aan opdrachtgever met oplossing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 uur • Meldingen die steeds terug komen vanuit de gebruiker, direct melden bij gebouw beheer en niet wachten tot maandelijks rapport
18.	<p>Urgent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primaire proces of veiligheid of gezondheid kan in het geding komen (bijv. ventilatie defect) • Dit betreffen urgente klachten. <p><i>Maximale responstijd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mondeling binnen 1 uur • Binnen 2 uur ter plaatse <p><i>Oplossing uitgevoerd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 2 werkdagen <p><i>Schriftelijke rapportage aan opdrachtgever met oplossing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 48 uur
19.	<p>Niet urgent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft niet direct invloed op het primaire proces of veiligheid of gezondheid • Dit betreffen meldingen en storingen.

	<p><i>Maximale responstijd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mondeling binnen 1 dag • Binnen 2 dagen ter plaatse <p><i>Oplossing uitgevoerd</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 3 werkdagen <p><i>Schriftelijke rapportage aan opdrachtgever met oplossing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 dagen • Meldingen die steeds terug komen vanuit de gebruiker, direct melden bij gebouw beheer en niet wachten tot maandelijks rapport
20.	<p>Overige</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitaal per omgaande • Op afspraak • Op afspraak
21.	<p>Bepaling prioritering</p> <ul style="list-style-type: none"> • De servicedienst van de opdrachtgever bepaald de prioritering van de meldingen en storingen en communiceert dit met opdrachtnemer. • Onderscheid maken tussen eerstelijns en tweedelijns <p><i>Tijdens kantooruren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdens kantooruren is er contact met de interne storingsdienst. <p><i>Buiten kantooruren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buiten kantooruren kunnen ook andere medewerkers contact zoeken.
22.	<p>Communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie tussen interne storingsdienst en opdrachtnemer vindt per email of software programma plaats door de interne storingsdienst en of gebouwenbeheerder. • Bij spoed dient er per telefoon te worden gecommuniceerd.
23.	<p>Calamiteitenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenservice. Er kunnen zich calamiteiten voordoen die uw directe inzet vragen. Deze inzet kan plaatsvinden op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur.
24.	<p>24/7 service</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Naast een calamiteitenservice heeft de opdrachtnemer de beschikking over een 24/7 service waarbij zeer urgente storingen gemeld kan worden.
25.	Vervanging <ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtnemer mag kleine en benodigde onderdelen tot een bedrag van €200 zonder goedkeuring vervangingen. Bedragen boven de €200 worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
26.	Sticker <ul style="list-style-type: none"> • Na de uitvoering van het onderhoud en de controles, dient een sticker met datum aangebracht worden, waaruit blijkt dat werkzaamheden zijn uitgevoerd alsook in een onderhoudsrapport zijn vastgelegd.
	Preventief onderhoud rapportage <ul style="list-style-type: none"> • Rapportages onderhoud preventief moeten worden aangeleverd aan gebouwbeheer en moet ten alle tijden beschikbaar zijn na uitvoeren onderhoud.

Software programma	
27.	Data invoer <ul style="list-style-type: none"> • De gemeente werkt met een software procedure om de vastgoed informatie op te slaan. De Gemeente gebruikt O-prognose voor inspecties, MJOP's en begrotingen. • Opdrachtnemer stelt na het uitgevoerde onderhoud een MJOP op en overlegt dit met Gebouwbeheer (assetbeheerders). Inleverdatum uiterlijk (tijdens q3 bespreking) oktober van elk jaar.

Looptijd	
28.	Looptijd <ul style="list-style-type: none"> • De overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar, met een optie tot verlenging van drie maal één jaar. Er is gekozen voor een langere looptijd dan 4 jaar wegens de inwerkperiode die plaats gaat vinden voor de nieuwe contractant.

Raamovereenkomst	
29.	Raamovereenkomst <ul style="list-style-type: none"> • Met 1 partij wordt een raamovereenkomst afgesloten.

Uitgangspunten Gemeente Eemsdelta	
30.	<p>Duurzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van de Opdrachtnemer zal worden verwacht actief mee te denken en te adviseren over duurzame(re) oplossingen bij het uitvoeren van onderhoud, storingen en vervangingen. • De leverancier dient op een duurzame manier de werkzaamheden uit te voeren. Dit op het gebied van materialen, afvalverwerking, transport etc. • Verduurzaming van objecten is steeds belangrijker, door nadruk op aspect duurzaamheid vanuit de Rijksoverheid. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat oplossingen op het gebied van duurzaamheid in de gehele dienstverlening, maar zeker ook bij het maken van een keuze voor een nieuwe installatie, proactief worden aangeleverd en besproken.
31.	<p>Efficiënte inzet van personeel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van de Opdrachtnemer zal worden verwacht actief mee te denken en te adviseren over de efficiënte inzet van personeel.
32.	<p>Regionale werkgelegenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemeente stimuleert regionale werkgelegenheid.

Verwachtingen Opdrachtgever	
33.	<p>De volgende verwachtingen gelden voor de opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open en transparant te handelen. • Actief betrokken te zijn bij de uitvoering. • Actief betrokken te zijn bij de communicatie in de uitvoeringsfase. • Risico's beheersen en kansen benutten.

Verwachtingen Opdrachtnemer	
34.	<p>Verwachtingen</p> <p>De volgende verwachtingen gelden voor de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zo veel mogelijk ontzorgen van opdrachtgever. • Ondersteunen van opdrachtgever door adviseren en meedenken. • Open en transparant handelen. • Flexibiliteit. • Risico's en kansen signaleren. • Risico's in de uitvoering minimaliseren en beheersen. • Streeft naar uitvoering binnen de gestelde kaders in tijd, geld en kwaliteit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor duurzaamheid in de gehele dienstverlening. • Verzorgen van up to date rapportage's. • Snelle responstijd/ aanrijtijd bij problematiek.
--	--

Onderwerpen expliciet buiten de aanbesteding	
35.	<p>Planmatig onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planmatig en groot onderhoud wordt niet meegenomen in deze aanbesteding. Wanneer dit voorkomt behoudt Opdrachtgever het recht dit per situatie te onderzoeken en in te kopen.

Onderwerpen op aanvraag	
36.	<p>Nulmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op verzoek dient er een nulmeting te worden uitgevoerd door de opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht. Hierbij dient Opdrachtnemer een overzicht op te stellen van alle in het gebouw aanwezige elementen en installaties. Dit overzicht dient Opdrachtnemer actueel te houden en jaarlijks met Opdrachtgever te delen. Onderdeel van de nulmeting kan zijn dat er een actualisatie plaatsvindt van de bestaande bestekstekeningen. • Op verzoek kan dit worden aangevraagd middels een nadere offerte aanvraag.
37.	<p>MJOP/ Jaarplan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het opstellen van een MJOP is in eigen beheer. Opdrachtnemer dient input te geven aan de gemeente zodat de gemeente een MJOP kan opstellen. • Op verzoek kan dit worden aangevraagd middels een nadere offerte aanvraag. <p><i>Definitie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Een MJOP is een plan voor het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud aan installaties van de gebouwen, met als doel onder andere het inzicht te verkrijgen in/van: de onderhoudsnoodzaak, de financiële consequenties, mogelijke onderhoudsachterstand voor een periode van meerdere jaren. Een plan dat in één oogopslag de te verwachten kosten weergeeft voor onderhoud en/of vervanging, op de korte, middellange en lange termijn. Het Meerjarenonderhoudsplan dient alle aspecten van de NEN-2767 integraal te behandelen.

Hoofdstuk 2 Werkzaamheden E en W installaties

Werkzaamheden Opdrachtnemer E - Installaties.
--

38.	Wettelijke verplichtingen: <ul style="list-style-type: none"> • Het voldoen aan wettelijke verplichtingen ten aanzien van het onderhoud en de veiligheid van het gebouw en/of de E installaties. • Eventuele wetwijzigingen worden actief door de opdrachtnemer gemeld bij de opdrachtgever.
39.	Preventief onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> • Onder preventief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een mankement, defect of gebrek te voorkomen en het technische systeem in de staat te houden die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. • Zie verder hoofdstuk 1
40.	Correctief onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> • Onder correctief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een geconstateerd mankement, defect of gebrek te herstellen en het technisch systeem weer in die staat terug te brengen die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. • Zie verder hoofdstuk 1.
41.	Beheertaken: <ul style="list-style-type: none"> • Het voorbereiden en uitvoeren van functionele aanpassingen (incl. onder andere testplan en risicoanalyse). • Het planmatig op operationeel, tactisch en strategisch niveau informeren van de opdrachtgever. • Het beheren van het preventieve onderhoudsplan en Meerjarenonderhoudsplan (MJOP). • Aanmelden, registreren, voortgang, functieherstel en afsluiting van incidenten. • Het up-to-date houden van de installatie gegevens. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van alle wijzigingen aan de apparatuur die tijdens de duur van het contract worden uitgevoerd. • Het up-to-date houden van revisiebescheiden. • Per kwartaal opstellen klantrapportages.
42.	Advisering: <ul style="list-style-type: none"> • Gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen waardoor kwaliteitsslagen dan wel kostenverlagingen gemaakt kunnen worden.

Werkzaamheden Opdrachtnemer W - Installaties.	
43.	Wettelijke verplichtingen <ul style="list-style-type: none"> • Het voldoen aan wettelijke verplichtingen ten aanzien van het onderhoud en de veiligheid van het gebouw en/of de installaties.

	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuele wetswijzigingen worden actief door de opdrachtnemer gemeld bij de opdrachtgever.
44.	Preventief onderhoud <ul style="list-style-type: none"> • Onder preventief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een mankement, defect of gebrek te voorkomen en het technische systeem in de staat te houden die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. • Zie verder hoofdstuk 1.
45.	Correctief onderhoud <ul style="list-style-type: none"> • Onder correctief onderhoud wordt verstaan de vorm van onderhoud die nodig is om een geconstateerd mankement, defect of gebrek te herstellen en het technisch systeem weer in die staat terug te brengen die nodig is voor de door het systeem te vervullen functie. • Zie verder hoofdstuk 1.
46.	Beheertaken <ul style="list-style-type: none"> • Het op operationeel, tactisch en strategisch niveau informeren van de opdrachtgever. • Het beheren van het preventieve onderhoudsplan. • Aanmelden, registreren, voortgang, functieherstel en afsluiting van incidenten. • Het up-to-date houden van de installatie gegevens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van alle wijzigingen aan de apparatuur die tijdens de duur van het contract worden uitgevoerd. • Het up-to-date houden van revisiebescheiden. • Per kwartaal opstellen klantrapportages
47.	Advisering: <ul style="list-style-type: none"> • Gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen waardoor kwaliteitsslagen dan wel kostenverlagingen gemaakt kunnen worden.

	Verantwoordelijkheden opdrachtgever
48.	Verantwoordelijkheden <ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren juiste gegevens

	Rapportages en communicatie
49.	Rapportages De volgende rapportages dienen opgeleverd te worden

- Rapportage van klachten en meldingen (Afstemmen met servicedienst gemeente waar deze taak ligt).
- Rapportage van alle uitgevoerde correctieve werkzaamheden.
- Rapportage van alle uitgevoerde preventieve werkzaamheden
- Planning van de werkzaamheden komend kwartaal
- Evaluatie Samenwerking en Organisatie
- Duurzaamheidsadvisering

Kwartaalrapportages

Opdrachtgever hecht veel waarde aan goed preventief onderhoud en aan het tijdig en volledig uitvoeren van wettelijke keuringen en het vastleggen hiervan en zal daarop toezien.

De kwartaalrapportage wordt besproken met de gemeentelijke contactpersonen.

Er dient maximaal gebruik gemaakt te worden van de beschikbare digitale mogelijkheden voor het verzorgen van:

- Storingsmelding en het online en real time volgen van de status van de meldingen door de gemeente Eemsdelta;
- Rapportages met status en trends meldingen, klachten en storingen en voortgang onderhoud;
- Opdrachtnemer dient voor het uitvoeren van het preventief onderhoud en de te houden keuringen en wettelijk voorgeschreven werkzaamheden jaarlijks, voor 1 januari van het komend jaar, ter goedkeuring een planning in bij de Opdrachtgever
- Over de voortgang en de uitvoering van het preventief onderhoud zal opdrachtnemer om de 14 dagen voorafgaande aan het operationeel overleg volledig en accuraat, schriftelijk en inzichtelijk in de planning rapporteren;
- Logboeken dienen accuraat, volledig en na iedere onderhoudsbeurt en storing meteen bijgewerkt te worden;
- Incidenten moeten binnen 24 uur gerapporteerd worden volgens een vast format. Tevens dient op gezette tijden, welke nader worden afgesproken met de gemeente Eemsdelta, mondelinge updates gegeven te worden over de voortgang;
- In bijzondere gevallen, zoals bij een incidentenonderzoek en geconstateerde zaken tijdens het plegen van onderhoud of tijdens de loop door de panden vastgesteld, worden om de 14 dagen voorafgaande aan het operationeel overleg aan betrokkenen toegezonden en tijdens overleg besproken. Aan de hand van het operationeel overleg wordt besproken welke acties hierop dienen te volgen. Opdrachtnemer verplicht zich tot een signaalfunctie richting de gemeente Eemsdelta. Zij zijn de ogen en oren van de coördinatoren van de gemeente Eemsdelta;
- Opdrachtnemer dient uiterlijk einde implementatieperiode de rapportage m.b.t. de feitelijke situatie in bij de gemeente Eemsdelta;

	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient per kwartaal (eerste week na einde kwartaal tenzij anders overeengekomen) een managementrapportage in waarin zij aangeven in hoeverre zij voldoen aan hun contractuele verplichtingen zoals o.a. financiële voortgang, voortgang planning onderhoud, response- en fixtijden, status projecten, veiligheid en voortgang prioriteitstelling meldingen, klachten en storingen (datacenters); • Opdrachtnemer dient tweewekelijks bij het operationeel overleg meldingen-, klachten- en storingsrapportage in bij de interne servicedienst. De rapportage bevat informatie per melding, klacht en storing betreffende datum en tijd, locatie, naam melder en gegevens omtrent melding, voorstel verbetering, analyse, responsetijd, fixtijd en eventuele bijzonderheden; • Van de niet opgeloste meldingen, klachten of storingen wordt direct per e-mail gerapporteerd aan de interne storingsdienst. Tevens wordt aangegeven dat aan de melder van de klacht, melding of storing terugkoppeling heeft gekregen (datum, tijd); • In geval van mutaties, vervanging, verbouw of nieuwbouw dienen garantiebepalingen, revisiebescheiden, ontwerptekeningen, informatie over mutaties en handleidingen bij oplevering van het werk, ter controle, aan de interne storingsdienst te worden aangeboden. Na goedkeuring worden de gegevens opgenomen in bestaande bestanden; • De opdrachtnemer rapporteert over de verrichtingen van zijn onderaannemers, draagt zorg en is verantwoordelijk voor het invullen en controleren van de wettelijke voorschriften betreffende installatieonderhoud en het invullen van de logboeken; • Uiterlijk eind 3e kwartaal, ieder contractjaar, dient de opdrachtnemer de mutaties per pand in. • Jaarlijks, uiterlijk eind 3e kwartaal, voor het nieuwe contractjaar levert de opdrachtgever elektronisch (in Excel) een lijst aan per pand met daarin de mutaties van dat pand.
50.	Klanttevredenheidsonderzoek <ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtgever voert 1 keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit bij de gebruikers van de gemeentelijke gebouwen. De uitkomsten van de evaluatie worden besproken met de opdrachtnemer.
51.	Eén aanspreekpunt <ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtnemer biedt één aanspreekpunt voor Opdrachtgever met een vaste vervanger gedurende de duur van de overeenkomst.
52.	Wijzigingen wet- en regelgeving <ul style="list-style-type: none"> • De opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij wijzigingen in wet- en regelgeving, adviseert en geeft aan welke gevolgen dit heeft voor de installatie en/of opdracht.
53.	Veiligheidsvoorschriften

	<ul style="list-style-type: none"> De opdrachtnemer werkt netjes en schoon, houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften en neemt alle afval mee na afronding van de werkzaamheden.
54.	Vaste poule <ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van een poule met vaste medewerkers, dit ten behoeve van herkenbaarheid en kennis van de locaties.
55.	Herkenbare kleding <ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van opdrachtnemer zijn op locatie van Opdrachtgever herkenbaar gekleed.
56.	Nederlandse taal In te zetten personeel dient de Nederlandse taal machtig te zijn. Als personeel niet de Nederlandse taal machtig is dan dient dit vooraf besproken te worden voordat deze personen ingezet worden.

	Overige uitvoeringseisen
57.	Diploma's <ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over de juiste diploma's en certificaten om het gevraagde werk uit te voeren.

	Basisdienstverlening
58.	Basisdienstverlening <ul style="list-style-type: none"> Basis dienstverlening betreft het laten voldoen aan de wettelijke eisen van de installaties en correctief en preventief onderhoud uitvoeren en de rapportage hierop.

	Nadere offertes
59.	Nadere offertes <ul style="list-style-type: none"> Alle uitvoeringstaken om te voldoen aan de wettelijke taken en regelingen zullen worden. uitgevraagd via een nadere offerte. Dit betreft de feitelijke fysieke activiteiten.

	Huidige contracten
--	---------------------------

60.	<p>Huidige contracten</p> <ul style="list-style-type: none"> Er zijn nu huidige contracten met partijen voor onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen in de loop van de overeenkomst vervallen. De activiteiten zullen dan onderdeel worden van deze overeenkomsten. Niet van ieder contract is nu een vervaldatum bekend.
-----	--

Buiten scope	
61.	<p>Lokale partijen</p> <ul style="list-style-type: none"> Een gedeelte van de onderhoudswerkzaamheden wordt ondergebracht bij lokale partijen. Dit draagt bij aan het stimuleren van de lokale economie wat door de Raad en het college wordt uitgedragen en gewaardeerd

Hoofdstuk 3 Algemene Eisen

Algemene eisen	
1.	<p>Akkoord</p> <ul style="list-style-type: none"> Inschrijver gaat akkoord met de inhoud en de voorwaarden van de Offerteaanvraag, inclusief de wijze van de aanbesteding, beoordelingsmethoden en het indienen van de inschrijving met daarbij eventuele wijzigingen, toelichtingen of aanvullingen door de Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen.
2.	<p>Inkoopvoorwaarden</p> <ul style="list-style-type: none"> De inkoopvoorwaarden 2020 van gemeente Eemsdelta zijn van toepassing op deze aanbesteding. Inschrijver gaat volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de inkoopvoorwaarden en de overeenkomsten die zijn toegevoegd bij de Offerteaanvraag. Voor deze aanbesteding zijn uitsluitend de gehanteerde van Opdrachtgever van toepassing. Inschrijver mag niet verwijzen naar andere eigen voorwaarden. Voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3.	<p>Goedkeuring</p> <ul style="list-style-type: none"> Inschrijver gaat ermee akkoord dat er pas een overeenkomst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van burgemeesters en wethouders, van de gemeente Eemsdelta verkregen zijn.
4.	<p>Uitsluiting</p> <ul style="list-style-type: none"> Het aanpassen, zelf samenstellen of het afwijken van de vraagstelling van de Opdrachtgever opgestelde bijlagen en standaardformulieren leidt tot uitsluiting van de Inschrijver.
5.	<p>Mededingingsrecht</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. • Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6.	<p>Geen vergoeding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij geen vergoeding ontvangt voor zijn Inschrijving. Inschrijver ontvangt ook geen vergoeding indien Opdrachtgever besluit om de aanbestedingsprocedure volledige, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
7.	<p>Nederlandse taal</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanbieding van de Inschrijver is opgesteld in de Nederlandse taal. Inschrijver dient alle documenten in de Nederlandse taal aan te leveren, tenzij de documenten oorspronkelijk in een andere taal opgesteld zijn. In dat geval kan Opdrachtgever om een officiële vertaling van de documenten verzoeken. Eventuele kosten voor de vertaling zijn voor de Inschrijver.
8.	<p>Kredietbeperking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver hanteert geen kredietbeperking in haar facturen. Opdrachtgever zal geen gebruik maken van een eventuele betalingskorting van 30 dagen.
9.	<p>Betalingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betalingen tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschieden in euro's (€).
10.	<p>Audit</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inschrijver werkt mee bij audits en/of leveranciersbeoordelingen die de Gemeente Eemdelta uitvoert, bv. door het verlenen van toegang en/of gegevens te verschaffen die de Gemeente Eemdelta op dat moment opvraagt.
11.	<p>Verantwoordelijkheid medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver is verantwoordelijk voor haar medewerkers. Inschrijver garandeert dat het in te zetten personeel bij deze opdracht voldoende opgeleid is en vakbekwaam is.
12.	<p>Verrekening</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nooit de aanleiding zijn tot verrekening.
13.	<p>Huidige contracten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver is zich ervan bewust dat de huidige contracten die buiten deze overeenkomst lopen niet tot deze Opdracht behoren.
14.	Onderaannemers <ul style="list-style-type: none"> • Indien Inschrijver zich inschrijft als (hoofd)Opdrachtnemer en in zijn aanbieding aangeeft gebruikt te maken van onderaannemers, is (hoofd)Opdrachtnemer verplicht om na gunning daadwerkelijk gebruik te maken van de genoemde onderaannemers conform het gestelde in zijn aanbieding.
15.	Waarheid <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer inschrijver niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.
16.	Vertrouwelijke informatie <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers van Inschrijver gaan vertrouwelijk om met alle informatie die aan hen ter kennis komt gedurende het uitvoeren van de Opdracht.
17.	Voertaal <ul style="list-style-type: none"> • De voertaal in woord en geschrift is de Nederlandse taal gedurende de overeenkomst. Er wordt uitzondering gemaakt op internationaal gebruikte terminologie.

Financiële eisen	
18.	Digitale verwerking <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient in staat te zijn om aanvragen van Opdrachtgever digitaal te verwerken.
19.	All inclusive <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver garandeert dat alle opgegeven prijzen in de nadere offertes en (uur)tarieven <i>all inclusive</i> (exclusief btw) zijn, zoals (maar niet gelimiteerd tot) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis-en verblijfskosten, parkeerkosten, wervings- en selectiekosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten, vergunningen en ontheffingen etc.
20.	Onrealistische prijzen <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver mag, in nadere offertes, geen negatieve, irreële of onrealistische prijzen aanbieden, ook niet voor onderdelen van de prijs. Inschrijver dient realistische prijzen te hanteren die in verhouding staan tot de door inschrijver gemaakte kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Indien inschrijver negatieve, irreële of

	onrealistische prijzen aanbiedt, kan hij uitgesloten worden van verdere uitvoering van de overeenkomst.
21.	<p>Facturen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturen dienen voorzien te zijn van de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer of routenummer • Projectnaam/-nummer • Besteller/ budgethouder van Opdrachtgever • Omschrijving van de werkzaamheden • Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen.
22.	<p>Verzekering ondernemersrisico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven. Op basis van ervaring is de aanbestedende dienst van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de Opdracht, een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot een dekking van € 3.000.000,- per jaar noodzakelijk is. De inschrijver is gehouden om gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te blijven. Bij wijziging in de omstandigheden van verzekering moet de inschrijver de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte te stellen.

Technische eisen	
23.	<p>ISO 9001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient te beschikken over een geldig gecertificeerd kwaliteitssysteem ISO 9001 o.g., waarbij certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur of een vergelijkbaar document
24.	<p>Kwaliteitssysteem VCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient te beschikken over een geldig gecertificeerd kwaliteitssysteem VCA o.g., waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur of een vergelijkbaar document
25.	<p>Milieuzorgsysteem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver is, voor zover voor de uitvoering van deze Overeenkomst noodzakelijk is, in het bezit van de geldige benodigde milieuvergunningen en voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van milieu, én beschikt over een

	milieuzorgsysteem en ten aanzien hiervan in het bezit van een geldig certificaat als bedoeld in de EMAS-verordening, zoals in Nederland het ISO-13001 certificaat of een vergelijkbaar document.
--	--

Bijlage 1. 'Pandlocaties'.

Hieronder staat een verdeling van de locaties. Deze inhoud van deze lijst kan veranderen op basis van nieuwe inzichten. Deze lijst is in een Excel bijlage toegevoegd.