

Werkinstructie

Leveren en beheren van spreekluistertoestellen in liften

Kenmerk: 2024-VGU-014

d.d. 14 mei 2024

Vastgoedorganisatie Utrecht

Vastgoedmanagement

Postadres: Postbus 16200, 3500 CE Utrecht

Bezoekadres: Stadsplateau 1 3521 AZ Utrecht

Telefoon: 14030

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Definities	3
2	Algemene bepalingen	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Prestatie-eis	6
2.3	Legitimatie	6
2.4	Communicatie op locatie	6
2.5	Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen	6
2.6	Meldingsplicht calamiteiten	7
2.7	Gevaarlijke of levensbedreigende situatie	7
2.8	Verstrekking informatie aan derden	7
2.9	Afsluiting contractjaar	7
2.10	Evaluatiegesprek	7
2.11	Contractoverleg	7
2.12	Registratie werkzaamheden	8
2.13	Logboek	8
2.14	Liftnummers	8
3	Apparatuur	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Producteisen	9
4	Installatie werkzaamheden	10
4.1	Inleiding	10
4.2	Werkprocedure	10
4.3	Afkomende materialen	10
5	Beheer	11
5.1	Lijntesten	11
5.2	Rapportage	11
5.3	Storingen	11
5.4	Responstijden	11
6	Keuringen & inspectie	12
6.1	Algemeen	12
6.2	Opdracht verstrekking keurende instantie	12
6.3	Assistentie keuringen	12
6.4	Technische (af)keuringspunten	12

1 Begripsbepalingen

Inleiding

In deze overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen gehanteerde terminologie is bedoeld volgens de hierna benoemde definities.

Opdrachtgever zal inzake deze overeenkomst worden vertegenwoordigd door:

- Medewerkers van Opdrachtgever, zoals de technisch beheerder die verantwoordelijk is voor het technisch beheer van de betreffende installaties en/of medewerkers van het bedrijfsbureau; voor het melden van storingen en/of verstrekken van aanvullende opdrachten.

Definities

Beschikbaarheidpercentage: De tijd in uren dat de installatie beschikbaar was in verhouding tot de totale tijd in uren van één jaar, uitgedrukt in een percentage. Het beschikbaarheidpercentage wordt uitgedrukt door:

$$\frac{A - B}{A} \times 100 = \text{beschikbaarheid in procenten}$$

Daarbij is:

A = aantal dagen per jaar x 24 uur.

B = stilstand in uren als gevolg van storingen en reparaties. Onjuist gebruik, oorzaken van buitenaf en planmatig onderhoud worden niet als stilstand aangemerkt.

De beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van 12 maanden, van 1 januari tot 31 december.

Bouwkundig keuringspunt: Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een gebrek aan een installatie van bouwkundige aard. (zie ook lifttechnisch keuringspunt).

Calamiteit: Een onverwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken c.q. acuut gevaar oplevert voor veiligheid/gezondheid/milieu of de continuïteit van het primaire proces ernstig verstoord geldt als een calamiteit. Bijvoorbeeld: uitval van de transportinstallatie op het hoofdkantoor geldt als een calamiteit.

Componenten: Functionele onderdelen behorende tot de installatie.

Correctief onderhoud: Niet geplande onderhoudswerkzaamheden die voortvloeien uit het falen van een installatie.

Curatief onderhoud: Geplande werkzaamheden met offerte die voortvloeien uit correctief onderhoud.

Gebruiker:	De huurder van het pand.
Keuring:	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de liftinstallatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de liftinstallatie is gebouwd en/of voldoet aan nieuwe wetten en regelgeving.
Liftinstallatie:	Een vast opgesteld hefwerktuig dat bepaalde stopplaatsen bedient en is voorzien van een kooi geschikt voor vervoer van personen en/of goederen, opgehangen aan één of meerdere kabels of aandrijfriemen of gesteund door één of meerdere pluniers, dat zich verplaatst langs verticale geleiders. Hiertoe worden eveneens gerekend alle installaties die in het maatschappelijke verkeer als lift genoemd worden en dezelfde functionaliteit bezitten. Tot die installatie behoren alle installaties in de schacht en de eventuele machinekamer.
Technisch keuringspunt:	Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een gebrek aan een installatie van technische aard. (zie ook bouwtechnisch keuringspunt).
Technisch gebrek:	Een gebrek van een installatie dat het gevolg is van het niet of onjuist functioneren van de techniek.
Looptijd:	De tijd tussen aanvang van de overeenkomst en het moment waarop deze wordt beëindigd.
Nieuwe wet- en regelgeving:	Voorzieningen op grond van Wet- en regelgeving die ten tijde van de bouw van de installatie(s) niet vereist waren en waarvan de installaties tot op heden niet zijn voorzien.
Onjuist gebruik:	Het gebruiken van de installatie op een wijze waarvoor deze niet is ontworpen.
Ontwerpspecificaties:	De specificaties die gesteld zijn aan de bouwkundige omgeving en de installatie om deze naar behoren te laten functioneren. Hierbij inbegrepen zijn alle toleranties ten gevolge van normaal wisselende klimatologische omstandigheden en geaccepteerde slijtage.
Oorzaken van buitenaf:	Het uitvallen van de liftinstallatie als gevolg van een overmacht situatie zoals; spanningsuitval, brand, explosie, waterschade, natuurrampen, bouwkundige oorzaken/werkzaamheden, oorlogshandelingen, oproer, atoomkernreacties, het vrijkomen van atoomenergie of grondverschuiving.
Opdrachtbon:	Schriftelijke bevestiging van een opdracht door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer voor het uitvoeren van correctief onderhoud.
Opdrachtgever:	Vastgoedbeheer van de gemeente Utrecht.

Opdrachtnemer:	Contractant van de raamovereenkomst.
Planmatig onderhoud:	Planmatig onderhoud zijn geplande werkzaamheden die voortvloeien uit het MJOP van de Gemeente Utrecht.
Prestatie:	De eisen die gesteld worden in deze overeenkomst op basis waarvan het functioneren van de liftinstallatie wordt beoordeeld.
Reparatie:	Geplande vervangingen.
Responstijd:	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat een storing wordt gemeld en het moment dat een medewerker van de opdrachtnemer ter plaatse verschijnt.
Serviceverzoek:	Korte omschrijving van een storing of gebrek, met het verzoek deze storing of dit gebrek op te heffen/af te handelen.
SLV:	Spreekluister verbinding.
Stilstand:	Het niet beschikbaar zijn voor normaal en veilig gebruik van de transportinstallatie.
Storing:	Onverwacht falen van de installatie.
Storingsmeldingen:	Meldingen van een niet functionerende installatie.
Technisch falen:	Het uitvallen van de installatie ten gevolge van een installatietechnisch gebrek.
Werktijd:	Maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

2 Algemene bepalingen

2.1 Inleiding

In deze overeenkomst wordt alleen de dienst, “voldoen aan wet- en regelgeving inzake spreekluister verbindingen in liften”, ingekocht. Alle kosten voor materialen en werkzaamheden dienen in deze dienst te worden verrekend.

2.2 Prestatie-eis

De prestatie wordt per kalenderjaar, per SLV bepaald aan de hand van onderstaande prestatie eisen:

- a. Een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,5%;
- b. Het voldoen aan de keuringsvereisten als genoemd in paragraaf 6.1;
- c. Het voldoen aan de responstijden als genoemd in paragraaf 5.5.

Indien alle bovengenoemde prestaties a. tot en met c. voor één installatie worden behaald is er sprake van het voldoen aan de totale prestatie-eis voor die installatie. Indien een prestatie niet is behaald wordt er 5% van de contractwaarde, genoemd in de jaaropdracht, korting verrekend. De maximale korting is gelimiteerd aan 10% van de contractwaarde per installatie.

Voor de prestatieverklaring wordt door de gemeente Utrecht een onderlegger verstrekt. Deze dient direct na het contractjaar te worden ingeleverd bij de contractmanager van de gemeente Utrecht.

2.3 Legitimatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel beschikt over rechtsgeldige legitimatie waarbij medewerkers van opdrachtnemer zich als zodanig kunnen legitimeren.

2.4 Communicatie op locatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel zich meldt bij de receptie op de locatie indien er werkzaamheden moeten worden verricht. De voertaal tijdens de voorbereiding, realisering en de onderhoudsperiode zal Nederlands zijn. Het door de opdrachtnemer in te zetten leidinggevend en uitvoerend personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Na het uitvoeren van de werkzaamheden zal het personeel van de opdrachtnemer zich afmelden bij de technisch verantwoordelijke op de locatie.

2.5 Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen

Opdrachtnemer heeft de verplichting afkomende materialen en verpakkingsmaterialen op te ruimen en op verantwoorde wijze af te voeren. Voor de oude spreekluistertoestellen die bij aanvang vrijkomen is de procedure beschreven in paragraaf 4.3.

2.6 Meldingsplicht calamiteiten

Opdrachtnemer verplicht zich om aan opdrachtgever, telefonisch of per e-mail, direct melding te doen van de volgende bijzonderheden wanneer deze zich hebben voorgedaan of zijn aangetroffen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden:

- Ongevallen;
- Conflict met de bewoners/huurders;
- Onveilige situaties;
- Ernstige gebreken aan een constructie en/of installatie.

2.7 Gevaarlijke of levensbedreigende situatie

Opdrachtnemer verplicht zich om in geval van een acuut gevaarlijke of een levensbedreigende situatie direct actie te ondernemen door het opheffen van de onveilige situatie zonder tussenkomst van Opdrachtgever.

2.8 Verstrekking informatie aan derden

Medewerkers van opdrachtnemer onthouden zich van het op eigen initiatief verstrekken van informatie aan gebruikers van de installatie(s) en/of klanten van opdrachtgever.

2.9 Afsluiting contractjaar

Na het contractjaar wordt de prestatie vastgesteld en verrekend met het laatste kwartaal

2.10 Evaluatiegesprek

Eenmaal per jaar voeren de contractmanagers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer een evaluatiegesprek over de invulling van de overeenkomst. De opdrachtgever stelt de data en vergaderlocatie vast en verzorgt de verslaglegging.

2.11 Contractoverleg

Ieder jaar vindt er een voortgangsoverleg plaats tussen de contractmanager van de gemeente Utrecht en uw centrale contactpersoon. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de gemeente Utrecht en dit zal ter goedkeuring overlegd worden. Tijdens het gesprek worden in ieder geval de volgende punten besproken:

- De geactualiseerde planning;
- De beschikbaarheidspercentage van de SLV per installatie;
- Communicatie in de afgelopen periode;
- Aandachtspunten en eventuele knelpunten;

De exacte vorm en inhoud van de gesprekken wordt in overleg tussen beide partijen vastgesteld.

Het tijdstip van het gesprek is 1 maand na kalenderjaar. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit direct door aan de technisch contactpersoon van de gemeente Utrecht.

2.12 Registratie werkzaamheden

Alle uitgevoerde werkzaamheden zullen door de medewerkers van opdrachtnemer worden verwerkt in het digitale gebouwlogboek volgens de procedure zoals omschreven in paragraaf 2.20.

Werkzaamheden dienen in eerste instantie tevens opgetekend te worden in het logboek dossier wat zich in de technische ruimte van de installatie bevindt totdat Gemeente Utrecht aangeeft volledig over te gaan op het digitale gebouwlogboek.

2.13 Logboek

Alle werkzaamheden, geconstateerde gebreken, gewijzigde tekeningen en modificaties dienen door de opdrachtnemer in het logboek te worden vermeld.

2.14 Liftnummers

Bij alle communicatie wordt het liftnummer van de gemeente Utrecht gehanteerd. Deze liftnummers worden bij aanvang van de overeenkomst verstrekt.

3 Apparatuur

3.1 Inleiding

De overeenkomst behelst een dienst. Alle apparatuur die daarvoor benodigd is en blijft eigendom van opdrachtnemer.

3.2 Producteisen

Producteisen spreekluistertoestel:

- Deze moet voorzien van een CE-keurmerk;
- Deze moet voldoen aan NEN-EN 81-28 normering;
- Deze moet voorzien zijn van een accu met een autonomietijd van minimaal 24 uur;
- Deze moet voorzien zijn van een storingsmelding bij storing van het apparaat en te lage voltage van de accu;
- Deze moet voorzien zijn van een gsm-module;
- Deze moet een vrij programmeerbare spreekluisterverbinding tot stand kunnen brengen met een willekeuring callcenter van een liftonderhoudsbedrijf;
- De simkaart moet voorzien zijn van een veiligheidsslot;
- Deze moet voorzien zijn van een drukknop op en onder de kooi;
- Terugbelfunctie vanuit het callcenter van het onderhoudsbedrijf

4 Installatie werkzaamheden

4.1 Inleiding

De installatiewerkzaamheden voor de dienst die wordt afgenomen zijn onderdeel van de overeenkomst en zijn derhalve niet verrekenbaar.

4.2 Werkprocedure

Twee maanden voor aanvang van de overeenkomst wordt een lijst van de liften die moeten worden voorzien van een SLV toegestuurd. Deze lijst bevat de volgende gegevens:

- Adressen
- Liftnummers
- Namen contactpersonen
- Telefoonnummers van de contactpersonen
- Email adressen van de contactpersonen

U maakt zonder tussenkomst van de opdrachtgever de afspraken met de locaties waar de SLV's moeten worden geïnstalleerd.

De complete planning communiceert u 2 weken voor aanvang met technisch beheerder van de gemeente Utrecht via vqu-transport@utrecht.nl.

U start met uw werkzaamheden op 2 januari 2025 en u dient voor 1 februari 2025 volledig operationeel te zijn.

4.3 Afkomende materialen

De oude spreekluistertoestellen levert u in bij:

UW

t.a.v. Jeroen Menting

Niels Bohrweg 121

3542 CA Utrecht

De oude SIM kaarten levert u in bij:

Stadskantoor Utrecht

t.a.v. Gerko Koller

Stadsplateau 1

3521 AZ Utrecht

5 Beheer

5.1 Lijntesten

Opdrachtnemer heeft de verplichting om elke 72 uur een lijntest uit te voeren conform NEN-EN 81-28. Een korter interval is toegestaan en ook gewenst.

5.2 Rapportage

Elke week dient een rapportage te worden verstrekt op mailadres: vgu-transport@utrecht.nl.

Deze rapportage moet van elke SLV minimaal bevatten:

- Lijntesten
- Storingen
- Lage spanningsmeldingen accu

5.3 Storingen

Als er een storing wordt gemeld dient u adequaat hierop te reageren en de storing te verhelpen. De storingen kunnen door de opdrachtgever en ook door uw systeem worden gemeld. Het tijdstip van de melding op de storingsbon of de melding in uw rapportage wordt gezien als aanvang responstijd. Indien er een melding plaatsvindt op beide systemen is de eerste melding leidend.

5.4 Responstijden

Responstijden maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De responstijden gelden zowel binnen als buiten werktijd.

De responstijd voor een storing is maximaal 24 uur, indien u de lijntesten conform de NEN-EN 81-28 uitvoert. Als u de lijntesten elke 24 uur uitvoert is de responstijd maximaal 72 uur.

6 Keuringen & inspectie

6.1 Algemeen

Alle installaties worden volgens de vigerende wet- en regelgeving gekeurd of geïnspecteerd. Alle installaties dienen door een gecertificeerd bedrijf, welke door de opdrachtgever wordt aangewezen, periodiek te worden gekeurd.

Het keuringsinterval voor de machinerichtlijn installaties die onder deze overeenkomst vallen is bepaald op 18 maanden.

Een afkeuring van een lift op een niet werkende spreekluisterverbinding wordt gezien als niet voldoen aan de gestelde prestatie.

6.2 Opdracht verstrekking keurende instantie

Opdrachtgever geeft rechtstreeks opdracht aan de keurende instantie. De kosten voor deze keuringen zijn voor rekening van opdrachtgever.

6.3 Assistentie keuringen

De assistentie voor de reguliere keuringen wordt verleend door het onderhoudsbedrijf die het preventief, correctief en planmatig onderhoud uitvoert een de betreffende lift(en).

Alleen bij herkeuring waar het afkeurpunt de spreekluisterverbinding of apparatuur t.b.v. de spreekluisterverbinding betreft, is de opdrachtnemer verplicht om de inspecteur van de keurende instantie assistentie te verlenen bij de herkeuring. Deze kosten zijn derhalve niet verrekenbaar.

6.4 Technische (af)keuringspunten

Indien een lift wordt afgekeurd op de spreekluisterverbinding is de opdrachtnemer verplicht om dit binnen 72 uur te repareren en de lift voor herkeuring bij de opdrachtgever aan te bieden. De kosten voor de herkeuring zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Deze kosten worden bij de eindafrekening van het betreffende contractjaar verrekend.

Keuringspunten betreffende de spreekluisterverbinding dienen binnen 3 maanden na overhandiging van het keuringsrapport te worden verholpen.