

Bijlage 4 Programma van Eisen

In deze Bijlage 4 is het Programma van Eisen van de Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud opgenomen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

1. Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
1.	Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud Voor de Gemeente Zoetermeer, hierna te noemen Opdrachtgever, is het van belang dat de Opdrachtnemer zich opstelt als een servicemanager. De Opdrachtgever verwacht daarbij dat Opdrachtnemer de regierol en coördinatie oppakt in het uitvoeren van Bouwkundig Onderhoud. De onderhoudswerkzaamheden worden door Opdrachtnemer zo veel als mogelijk zelfstandig voorbereid, ingepland en uitgevoerd. De Opdrachtgever verwacht hierbij ontzorgt en goed geïnformeerd te worden. Een proactieve houding en coördinerende rol van de beoogd Opdrachtnemer is een vereiste. De Opdrachtgever wil met deze aanbesteding een minder grote capaciteitsdruk op zijn interne organisatie bereiken en overlast vanuit onderhoud minimaliseren voor gebruikers en huurders. Dit beoogd de Opdrachtgever te realiseren door werkprocessen en raakvlakbeheer zo veel als mogelijk aan de markt over te dragen en te streven naar een “gecoördineerd regiemodel”. Het doel van de Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud is het uitvoeren van het onderhoud van de Gemeentelijke vastgoedobjecten. Dit gebeurt doormiddel van uitvoeren van planmatig onderhoud. Op hoofdlijnen bestaat het onderhoud uit: a) <u>Regulier Onderhoud</u>: Het uitvoeren van de van tevoren vastgestelde onderhoudshandelingen en minimale onderhoudswerkzaamheden aan alle bij de contracteringsdatum aanwezige Gemeente vastgoedobjecten; b) <u>Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen)</u>: Het uitvoeren van Correctief Onderhoud op verzoek van de Opdrachtgever, na opdracht, van de onderhoudshandelingen op basis van de geconstateerde onderhoudsbehoefte (toestands- of conditieafhankelijk) en oplossen van de storingen/meldingen; c) <u>Groot Onderhoud</u>: Het op verzoek van de Opdrachtgever uitvoeren van Groot Onderhoud werkzaamheden gebaseerd op het opgestelde jaarlijks gepland MJOP overzicht.

2.	Bouwkundige onderhoudselementen en/of objecten kunnen toegevoegd worden onder dezelfde condities zoals gesteld in deze aanbesteding, tijdens de gehele Raamovereenkomst. Het aantal objecten, dan wel het aantal of type onderhoudselementen per object, kan gedurende de contractperiode variëren doordat nieuwe onderhoudselementen en/of objecten worden toegevoegd aan de overeenkomst. Bouwkundige onderhoudselementen en/of objecten toevoegen. Door de Opdrachtgever kunnen onderhoudselementen en/of objecten aan de overeenkomst worden toegevoegd. Bij het toevoeging worden minimaal de volgende stappen doorlopen: - Opdracht voor het toevoegen van het onderhoudselementen en/of object tot onderhoud verstrekken door de Opdrachtgever; - Toevoegen/verwijderen aan jaarplanning door Opdrachtnemer; - Start onderhoud uitvoeren van de volgende Onderhoudswerkzaamheden Regulier Onderhoud, Correctief onderhoud en op aangeven van Opdrachtgever Groot Onderhoud (na opdracht). De Gemeente behoudt zich het recht voor, om het onderhoud van bepaalde onderhoudselementen die op dit moment niet in de BAG-lijst van het Vastgoedbedrijf zitten, op een andere wijze of bij een andere leverancier onder te brengen. Bijvoorbeeld in gevallen van specialistisch onderhoud zoals asbestsanering.
3.	Bouwkundige onderhoudselementen en/of objecten kunnen uit worden afgestoten tijdens de gehele Raamovereenkomst. Bouwkundige Onderhoudselementen en/of objecten afstoten. Door de Opdrachtgever kunnen onderhoudselementen en/of objecten uit de Raamovereenkomst worden gehaald. Bij het afstoten van een onderhoudselement en/of object dienen de volgende stappen te worden doorlopen: - Opdrachtnemer ontvangt de wijziging en verwerkt deze in haar gegevens; - Het object wordt uit de jaarplanning van de Opdrachtnemer gehaald; Opdrachtnemer verwerkt gegevens in haar periodieke rapportages incl. financiële verrekening.
4.	Uitvoering uitsluitend in nadere Overeenkomsten/opdrachten Opdrachtnemer voert uitsluitend middels nadere overeenkomsten van de Opdrachtgever, alle onderhoudswerkzaamheden van Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen), Regulier- en Groot Onderhoud uit. Deze werkzaamheden zijn gericht op het voortdurend goed en volledig functioneren en het onderhouden van de gebouwen.
5.	NEN Normen & Handboek onderhoudsfilosofie De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform het Handboek onderhoudsfilosofie Bijlage 10 en de bouwkundige elementen volgens de geldende NEN 2767 norm. Bouwkundige elementen dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- & regelgeving. Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Bijlage 10 Handboek onderhoudsfilosofie accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.
6.	Prestatiemonitoring Leveranciersprestaties De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van de leveranciersprestaties. Dit prestatie-model is van toepassing op alle eisen uit deze Bijlage 4 Programma van Eisen.

	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken in het kwartaaloverleg de prestatiemetingen. Daarbij staat het de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de gewijzigde KPI's vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatiemetingen wordt ook het "kaartensysteem" gehanteerd, zoals beschreven in de Raamovereenkomst. In de Bijlage 11 Prestatiemonitor van deze aanbesteding is het prestatie­model nader toegelicht en is er een voorbeeld van een kwartaal­meting.
7.	Conditie wijziging regel- en/of wetgeving Indien de conditie van een bouwkundig element verandert als gevolg van wijzigingen in de regel- en/of wetgeving valt dit niet binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Wel is de Opdrachtnemer overeenkomstig de voorschriften met betrekking tot rapportage verplicht om dit zo snel mogelijk schriftelijk /via het digitaal systeem, onder vermelding van aard en omvang van de afwijking en de kosten om het bouwkundige element in de minimale conditie te brengen, bij de Opdrachtgever te melden.
8.	Conditie ouderdomsaspect Indien de conditie van een bouwkundig element door het ouderdomsaspect in een slechtere conditie valt dan de minimaal vereiste conditie, is het aan Gemeente om: - Het desbetreffende bouwkundig element te vervangen dan wel te renoveren; - De minimale conditie bij te stellen; - Te bepalen of het voorgestelde door Opdrachtnemer te laten uitvoeren. Totdat Gemeente hierover een besluit heeft genomen dient de Opdrachtnemer het bouwkundig element te stabiliseren in de dan aanwezige conditie. Opdrachtnemer stemt het stabiliseren eerst af met de Gemeente totdat hij in uitvoering over gaat.
9.	Gebreken Gedurende de contractperiode mogen de volgende gebreken niet voorkomen: - Ernstige gebreken in een gevorderd stadium en eindstadium (zoals en niet beperkt door corrosie, scheuren, gaten etc); - Serieuze gebreken in eindstadium (m.n. lekkages).
10	Aansprakelijkheid en garantie­bepalingen De aansprakelijkheid- en garantie­bepalingen voortvloeiende uit alle aanvullende werkzaamheden die nader zijn omschreven in een nadere Overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden van de betreffende opdracht voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waarmee de desbetreffende Opdrachtnemer zich heeft geconformeerd.
11	Russische betrokkenheid Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;

	c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
--	--

2. Algemene Voorschriften & Verplichtingen

2.1 Wetgeving | Personeel | Uitvoering

Nummer	Eisen aan de opdracht
12.	Wet- en Regelgeving Opdrachtnemer, en eventueel in te zetten onderaannemers, zijn gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever.
13.	Norm, wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle onder deze Overeenkomst vallende werkzaamheden en voortvloeiende verplichtingen, overeenkomstig het daarover bepaalde in de geldende voorschriften en normen, uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.
14.	WAV Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
15.	WAS In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
16.	BIBOB Op deze Raamovereenkomst is de Beleidsregel Bibob Zoetermeer (of diens opvolger) van toepassing. Door ondertekening van deze Bijlage verklaart Opdrachtnemer kennis te hebben genomen van deze beleidsregel. Op grond van de Beleidsregel Bibob Zoetermeer of de opvolger hiervan, kan de Gemeente onder andere na het sluiten van deze Raamovereenkomst een Bibob-toets (laten) uitvoeren: - Opdrachtgever kan besluiten tot ontbinding van de Raamovereenkomst indien de in het vorige lid van dit artikel genoemde Bibob-toets daartoe aanleiding geeft, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen. De opzegging geschiedt bij aangetekend schrijven. - Er is sprake van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde aanleiding tot ontbinding en opzegging op gronden als vermeld in artikel 9, derde lid, sub a of b en/of artikel 9 lid 3 sub c van de Wet Bibob. - Opdrachtgever kan deze Raamovereenkomst eveneens onmiddellijk ontbinden, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, indien Opdrachtnemer het verstrekte dan wel het eventueel nog te verstrekken Bibob-vragenformulier (als bedoeld in artikel 30 van de Wet Bibob) weigert binnen 4 weken na verstrekking (volledig) te beantwoorden. - Opdrachtgever kan deze Overeenkomst eveneens onmiddellijk ontbinden zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, indien Opdrachtnemer nalaat de eventuele vragen die door het Landelijk

	Bureau Bibob worden gesteld op grond van artikel 12 lid 4 van de Wet Bibob volledig en naar waarheid te beantwoorden.
17.	Wettelijke voorschriften en schriftelijke vergunningsvoorwaarden Deze zijn van toepassing voor zover zij van kracht waren ten tijde van het ondertekenen van de Overeenkomst. Zulks met uitzondering van de beschikkingsbevoegdheid van inspecterende diensten tot het geven van nadere aanwijzingen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.
18.	CE- markering Alle nieuw toe te passen bouwproducten moeten voorzien zijn van een CE-markering (CE: Conformité Européene) dat voldoet dus aan alle EU-eisen qua veiligheid, gezondheid en milieubescherming.
19.	Conditiebepaling De conditiebepaling van het Bouwkundige element (en object) wordt gedaan volgens NEN2767. Zie voor nadere specificaties Bijlage 10 Handboek Onderhoudsfilosofie.
20.	Navolging wettelijke en andere voorschriften De Opdrachtnemer wordt geacht met alle relevante voorschriften en richtlijnen met betrekking tot Bouwkundige elementen bekend te zijn. Onverminderd de overige uit dit PvE voor de Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen, is de Opdrachtnemer dus te allen tijde verantwoordelijk voor de navolging van wettelijke en andere voorschriften, die bij de uitvoering van werkzaamheden in acht moeten worden genomen. Indien nodig, draagt de Opdrachtnemer zorg voor de verkrijging van eventueel voor de werkzaamheden benodigde vergunningen, goedkeuringen, ontheffingen en/of andere beschikkingen van overheidswege.
21.	Arbeidsomstandigheden Opdrachtnemer is als uitvoerder verplicht alle in dat verband uit het Bouwprocesbesluit arbeidsomstandigheden voortvloeiende verplichtingen correct na te komen en de Opdrachtgever te vrijwaren voor het geval een dergelijke nakoming niet correct plaatsvindt.
22.	RI&E De Opdrachtnemer verschaft de Opdrachtgever jaarlijks ongevraagd een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), betreffende de uit te voeren werkzaamheden op de objecten van de Opdrachtgever. Er dient één algemeen RI&E opgesteld te worden en een specifiek RI&E per (grootonderhoud)project.
23.	Vakkundig personeel Opdrachtnemer voert alle onder deze Overeenkomst vallende werkzaamheden en voortvloeiende verplichtingen, overeenkomstig het daarover bepaalde in de geldende wetgeving, voorschriften, eisen en normen, uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.
24.	Bedrijf- werkkleding De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, alsmede het personeel van de onderaannemers, te voorzien van schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding, welke in ieder geval voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.
25.	Identificatie De Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat zijn personeel in het bezit is van geldige identificatie, die op verzoek van de bevoegde functionaris van Opdrachtgever of op verzoek van de beveiliging of gebouwgebruiker getoond dient te worden.
26.	Werkhouding & gedragscoderegels De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen, die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. In het bijzijn van de gebouwgebruikers wordt een positieve en op service gerichte werkhouding aangenomen. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de gebouwgebruikers en/of de bezoekers van Opdrachtgever heeft invloed op de

	beoordeling van de Opdrachtnemer. In aanvulling hierop en niet de intentie hebbende volledig te zijn, gelden als algemene gedragscode regels, dat de Opdrachtnemer alsmede al het personeel en het personeel van derden: - De gebruikers correct en met respect te woord zullen staan; - Het beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift; - Niet in discussie met de gebruiker gaan over beleid en/of aanpak Opdrachtgever en toegepaste technieken; - Geen uitspraken doen, die Opdrachtgever in diskrediet brengen; - Geen toezeggingen doen buiten het mandaat van de bevoegdheden, overeenkomstig dit contract; - Op tijd komen op afspraken en het tijdig melden wanneer de afspraken door wat voor reden dan ook niet nagekomen kunnen worden. Er wordt dan direct een nieuwe afspraak gemaakt; - De privacy van de gebruikers respecteert; - Zorg dragen voor het treffen van adequate maatregelen ter voorkoming van (gevolg)schade aan eigendommen van de Opdrachtgever; - Geen eigen muziek door bijvoorbeeld radio's zullen hebben aanstaan; - In geen geval zullen roken in de publieke ruimten en technische ruimten. Als zodanig geldt een algemeen rookverbod in de gebouwen van Opdrachtgever; - Vrijgekomen materialen, hulpmiddelen en afval netjes en terstond zullen opruimen.
27.	VOG Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn, overlegd te kunnen worden. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier van Opdrachtnemer aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient van alle medewerkers één keer per twee jaar een nieuwe VOG aan te vragen. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
28.	Doelmatige werkwijze De Opdrachtnemer stelt zich ten doel om de onderhoudsopdrachten voor de Opdrachtgever op de meest doelmatige wijze tot stand te brengen, hetgeen inhoudt dat gestreefd wordt naar een optimaal resultaat (het welk zich uit in kwaliteit, tijd en kosten). Zo nodig zal de Opdrachtnemer daarvoor alternatieven ter besluitvorming aan de Opdrachtgever voorleggen.
29.	Werktijden Werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag door de opdrachtnemer van 7.30-16.00. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met de opdrachtgever vaststellen.
30.	Bereikbaarheid buiten werktijden De Opdrachtnemer is permanent gedurende 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer ook bereikbaar is voor het uitvoeren van urgente storingen en calamiteiten buiten de standaard opgenomen werktijden.
31.	Overlast gebouwgebruikers De gebouwgebruikers mogen in beginsel geen overlast ondervinden als gevolg van de werkzaamheden. Indien wordt verwacht, dat er overlast kan optreden, dienen door de Opdrachtnemer, in overleg en ter goedkeuring van Opdrachtgever, maatregelen te worden getroffen, die de overlast voorkomen. Dit zou kunnen resulteren in werkzaamheden die buiten de normale werktijden vallen

32.	Opslagruimte De ruimten en andere delen van de gebouwen waar werkzaamheden hebben plaatsgevonden mogen niet worden gebruikt als opslagruimte en dienen dagelijks na de werkzaamheden opgeruimd te worden. Bij oplevering dient de ruimte netjes en veegschoon opgeleverd te worden.
33.	Beschermingsmaatregelen Overall waar naar oordeel van de Opdrachtgever beschadiging, verontreiniging, vernieling of het verloren gaan van bouwstoffen van het werk of van de daarmee in verband staande eigendommen en werken van de Opdrachtgever en van derden is te verwachten, treft de Opdrachtnemer afdoende beschermingsmaatregelen.
34.	Aanvang werkzaamheden en huisregels De werknemers moeten zich bij aanvang van de werkzaamheden bij de contactpersoon van Opdrachtgever van de desbetreffende locatie melden. Men mag zich uitsluitend ophouden op de plaatsen waar werkzaamheden dit noodzakelijk maken en men heeft zich te houden aan de huisregels zoals deze ter plaatse gelden.
35.	Derden Het is de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan het onderhoud geheel of ten dele aan derden op te dragen. Deze toestemming ontheft de Opdrachtnemer op geen enkele wijze van zijn verantwoordelijkheden jegens de Opdrachtgever uit hoofde van dit PvE. De voorwaarden van dit PvE dienen van toepassing te worden verklaard op alle Overeenkomsten van de Opdrachtnemer met onderaannemers. Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s), dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst of tijdens de optiejaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de Overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging (extra kosten) zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.
36.	Aansturing en coördinatie eventuele derden De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de aansturing en coördinatie van eventuele derden welke werkzaamheden voor hem uitvoeren. Dit behelst onder andere: - Het wegwijs maken van deze derden in het object; - De directe begeleiding (coördinatie en aansturing geven) bij de werkzaamheden; - Borgen dat derden zich conformeren aan de Raamovereenkomst, vragen en antwoorden uit de Nota's van Inlichtingen, het Beschrijvend document, de AV VNG met Zoetermeers addendum en andere onderliggende documenten.

37.	Huisregels en derden De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen (inclusief derden), die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten de huisregels op de betreffende object in acht nemen. De huisregels van de Opdrachtgever zullen na opdrachtverstrekking aan de Opdrachtnemer worden overhandigd.
38.	Samenwerking Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig (E&W) Opdrachtnemer De Opdrachtnemer verplicht zich bereid te verklaren om samen te werken met de Opdrachtnemer van het Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig (E&W) onderhoud van Opdrachtgever. Dit geschied voornamelijk bij mogelijke gecombineerde onderhoudsopdrachten of Projecten. Opdrachtgever bepaald welke Opdrachtnemer de (project)coördinatie per opdracht heeft, waarbij de samenwerking wordt vereist. Voor informatie over verrekening van de kosten/vergoeding voor Project coördinatie staat een beschrijving in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie.
39.	Aanmelden & Pandsleutels De Opdrachtnemer dient al zijn geplande onderhoudswerkzaamheden separaat aan te melden bij de pandgebruiker en de Servicedesk van de Opdrachtgever. 1. Na goedkeuring van deze planning dient de Opdrachtnemer zelf (indien nodig) de pandsleutels op te halen bij de servicebalie van de Opdrachtgever. 2. Na het afronden van de werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer dezelfde dag of uiterlijk de navolgende werkdag, de pandsleutels weer te retourneren bij de servicebalie van Opdrachtgever. Bij verlies van de pandsleutels / toegangspassen en dergelijke, is de Opdrachtnemer verplicht tot het vergoeden van de kosten voor het maken van nieuwe pandsleutels/toegangspassen, dan wel vervangen van cilindersloten en eventuele overige kosten. Het preventieve onderhoud wordt aanvullend op de reeds overeengekomen planning, aangemeld binnen 5 werkdagen voor aanvang via servicedesk@zoetermeer.nl en aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft een overzicht van de aard en omvang van de werkzaamheden, in te zetten medewerker en de functie. Het groot onderhoud wordt aanvullend op de reeds overeengekomen planning aangemeld binnen 10 werkdagen voor aanvang aan de contactpersonen van de locatie en aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft een overzicht van de aard en omvang van de werkzaamheden, in te zetten medewerker en de functie.
40.	Onaangekondigde bezoeken op locatie Indien de Opdrachtnemer zijn bezoek niet vooraf aankondigt en afstemt voor goedkeuring met een desbetreffende locatie, waardoor de werkzaamheden niet plaats konden vinden, is de Opdrachtgever geen vergoeding / kosten verschuldigd. Dit geldt voor zowel Storingen/Meldingen, Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud.
41.	Contactpersonen Opdrachtgever Na ondertekenen Overeenkomst zal de Opdrachtgever een overzicht geven aan de Opdrachtnemer met de namen vermeld van de personen, die bevoegd zijn om Opdrachtgever in rechte te vertegenwoordigen in situaties waarbij sprake is van toestemming, handtekeningen, af- en aanmeldingen etc. Tevens geeft het overzicht aan op welke wijze deze personen voor het personeel van de Opdrachtnemer bereikbaar zijn.

2.2 Arbeidsomstandigheden en Veiligheid

Nummer	Eisen aan de opdracht
42.	Veiligheid tijdens uitvoering De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van storingen en het onderhoud en dient te allen tijde alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, het personeel van Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden, alsmede tegen letsel, ongevallen en materiële schade.
43.	Arbo wetgeving Te allen tijde dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de geldende Arbowetgeving. De Opdrachtnemer inventariseert de situatie en werkzaamheden voorafgaand aan zijn bezoek voor de locatie, om de geplande werkzaamheden te kunnen uitvoeren conform geldende Arbo wetgeving.
44.	Veiligheids-en gezondheidsplan Uiterlijk 4 weken na aanvang van het onderhoudscontract dient de Opdrachtnemer een veiligheids- en gezondheidsplan aan Opdrachtgever te overhandigen, dat inzichtelijk maakt op welke manier de veiligheid en gezondheid van de werknemers en Opdrachtgever worden gegarandeerd.
45.	Inspecties & werkzaamheden derden of eigen personeel Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op ieder moment door eigen personeel of door Opdrachtgever aan te wijzen derden, werkzaamheden te laten verrichten of controle/werkinspecties en (oplever) keuringen te laten uitvoeren.

2.3 Duurzaamheid, Materialen & Certificering | Milieu | Vervoer

Nummer	Eisen aan de opdracht
46.	Materialen levensduur en verkrijgbaarheid Indien er voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden, bepaalde materialen met een beperkte levensduur of een beperkte verkrijgbaarheid worden gebruikt, dient de Opdrachtnemer dit te overleggen met de Opdrachtgever voor goedkeuring.
47.	Innovatieve en duurzame producten Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij nieuwe, innovatieve en duurzame producten onder de aandacht brengt bij de opdrachtgever. De Opdrachtgever krijgt hierin de keuze om de voorgestelde componenten duurzaam te laten vervangen
48.	Duurzaamheid Opdrachtnemer voldoet minimaal aan: 1. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van de gebruikers en bezoekers; 2. Heeft een duurzaam afvalverwijderingsplan; 3. Verantwoord energie- en watergebruik; 4. Doet voorstellen over duurzaamheid en energiebesparing; 5. Belast het milieu zo min mogelijk door op een optimale manier van vervoeren van/naar locaties van de Opdrachtgever; 6. Kiest een zo duurzaam mogelijke manier voor het vervoeren van materialen en mensen.
49.	Aanschaf Onderdelen Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om in overleg met de Opdrachtnemer wel of niet over te gaan tot de aanschaf van onderdelen.

50.	Gelijkwaardige onderdelen en componenten Opdrachtnemer gebruikt bij vervanging van Bouwkundige elementen identieke of tenminste aantoonbaar gelijkwaardige onderdelen of componenten. Hierbij gaat Opdrachtgever uit van tevens een gelijkwaardige prijsverhouding.
51.	Bouwstoffen Het moet voldoen aan uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA).
52.	Grondstoffen en Producten Opdrachtnemer gebruikt producten die voor een zo groot mogelijk aandeel bestaan uit hergebruikte onderdelen, biobased grondstoffen, circulair toe te passen en/of gerecyclede grondstoffen.
53.	Certificeringen Alle kosten van certificering en instandhouding hiervan die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de Opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing is op deze Opdracht dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
54.	Milieubepalingen Meer dan in het bijzonder staat de Opdrachtnemer in voor de correcte naleving van milieubepalingen en draagt hij zorg voor veilige en gezonde omstandigheden op de plaats waar de betreffende werkzaamheden worden uitgevoerd.
55.	Afvoeren vervangen componenten en onderdelen De vervangen componenten, onderdelen, materialen, alsmede niet bruikbare en/of verontreinigde materialen (oa. Dakbedekking, verf, asbest e.d.) worden direct na afloop van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer overeenkomstig de geldende voorschriften en normen op adequate wijze afgevoerd en verwerkt. De Opdrachtnemer dient zo nodig op verzoek een stortingsbewijs/afgiftebewijs te overleggen. Deze werkzaamheden zullen separaat worden verrekend.
56.	Tijdelijke opslag De Opdrachtnemer is verplicht voor de tijdelijke opslag van componenten, onderdelen of materiaal in overleg te treden met Opdrachtgever.
57.	Afval gescheiden afvoeren Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/rest materialen dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan dit op de locaties van de Opdrachtgever achter te laten.
58.	Afvoeren en Verwerkingskosten De kosten voor het afvoeren en verwerken van alle (afval) bouwmaterialen, zoals genoemd in dit hoofdstuk bij eis 55 zijn bij de prijzen inbegrepen. Voor verdere specificatie zie hoofdstuk 10 Prijzen en Facturatie van deze Bijlage.
59.	Vervoer Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat het vervoer van/naar de locaties van de Opdrachtgever op een zo duurzame manier wordt toegepast, zodat het milieu zo min mogelijk wordt belast.
60.	Voertuigen De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm. Indien door Opdrachtgever gevraagd, verstrekt de Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van het wagenpark, waaruit de voertuignormen kan worden gecontroleerd.
61.	Hergebruik, Biobased, Gerecyclede grondstoffen.

	Inschrijver gebruikt producten die voor een zo groot mogelijk aandeel bestaan uit hergebruikte onderdelen, biobased grondstoffen en/of gerecyclede grondstoffen. Onder hergebruikte onderdelen wordt verstaan: onderdelen die al in gebruik zijn geweest, in dezelfde vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden. Biobased grondstoffen zijn grondstoffen die bestaan uit biomassa. De biomassa kan direct toepasbaar zijn of gebruikt worden in een (chemisch proces) voor de productie van biobased materialen of producten. De definitie van biomassa sluit aan bij de transitieagenda biomassa en voedsel: 'biomassa is een hernieuwbare grondstof die CO₂ uit de lucht vastlegt. Biomassa is een verzamelnaam voor landbouwgewassen, hout, grassen, gewassen die in het water geteeld worden zoals algen en wieren en reststromen die in de keten van oogst tot en met consumptie en eindverwerking ontstaan. Ook producten gewonnen uit dierlijk restmateriaal rekenen we tot biomassa. Gerecyclede grondstoffen zijn grondstoffen die verkregen zijn via opwerking van afvalmateriaal, afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld. De grondstof kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Brandstoffen uit gerecyclede producten vallen niet onder gerecyclede grondstoffen.
62.	Hout verwerking Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode (zie http://www.tpac.smk.nl/176/documents/procedural-documents.html). <i>De inschrijver dient bij levering van het product bewijs aan te leveren waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan.</i> Hout voldoet aan de gestelde eis indien het wordt geleverd onder een certificeringssysteem dat door de voor dit dossier verantwoordelijke staatssecretaris is toegelaten tot het inkoopbeleid, zoals bijvoorbeeld FSC en PEFC (zie rechterkolom van de tabel 'judgements' op http://www.tpac.smk.nl/170/about/judgements.html voor alle toegelaten certificeringssystemen). Daarnaast kan de inschrijver alternatief en verifieerbaar bewijs leveren waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Als hulpmiddel bij het leveren van alternatief bewijs kan de inschrijver gebruik maken van "Documents for Category B evidence" op http://www.tpac.smk.nl/176/documents/procedural-documents.html. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van: - naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; - datum uitgifte; - houtsoort en/of productbeschrijving - volume of aantal van het geleverd product;

	- de naam van het certificeringssysteem, de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd)Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.
63.	Steenachtige stoffen Indien steenachtige stoffen worden gebroken dan moet het breken conform de BRL 2506 plaatsvinden. <i>De inschrijver kan worden gevraagd om een KOMO-productcertificaat 'BRL 2506 Recyclinggranulaten voor toepassing in GWW-werken en in beton' op naam van de inschrijver of onderaannemer. Controle van het certificaat kan via www.bouwkwiteit.nl</i>

3. Regulier Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
64.	Regulier Onderhoud In tabblad Regulier Onderhoud van het Prijzenblad van deze aanbesteding, staan de verschillende type Serviceonderhoud elementen vermeld die dienen te worden uitgevoerd bij de (verschillende) objecten. Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal per type en eventueel het object in overleg met Opdrachtgever gewijzigd worden.
65.	Regulier Onderhoud & Planning Regulier Onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Regulier Onderhoud verloopt overeenkomstig een door de Opdrachtnemer opgestelde planning ten einde het vereiste conditieniveau te handhaven. Zie voor meer specificaties hoofdstuk 6 "Planning" van deze Bijlage.
66.	Vervanging van versleten en/of beschadigde onderdelen Regulier Onderhoud Vervanging van versleten en/of beschadigde onderdelen die de goede werking de bouwkundige element kunnen beïnvloeden moeten door de Opdrachtnemer schriftelijk worden gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft separaat akkoord voor het eventueel herstellen/vervangen.
67.	Mandaatregels meerwerk Regulier Onderhoud Verrekening van de kosten van Regulier Onderhoud vindt alleen plaats door middel van de aanneemsom van de Inschrijving. Zie hiervoor Hoofdstuk 10 van deze Bijlage. Indien er tijdens de uitvoering van het jaarlijks gepland Regulier Onderhoud sprake is van onvoorzien en ongepland meerwerk, wat buiten de Inschrijving van de aanbesteding valt, gelden er onderstaande mandaatregels gedurende de gehele Overeenkomst. Deze ondergenoemde mandaatbedragen zijn <i>exclusief BTW</i>. 1. Voor het verhelpen van Regulier Onderhoud tot het bedrag van € 500,- die buiten de Onderhoudsovereenkomst vallen, kunnen direct door Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Controle vindt achteraf per maand plaats vindt. (zie eis 138 van deze Bijlage) 2. Voor het verhelpen van Regulier Onderhoud tussen het bedrag van € 500,- en € 2.500,- is er telefonisch overleg en mondeling akkoord nodig van de Opdrachtgever. Hierbij ontvangt de Opdrachtgever achteraf een bevestiging per e-mail met desbetreffende opdrachtnummer door Opdrachtnemer. (zie eis 138 van deze Bijlage) 3. Voor het verhelpen van Regulier Onderhoud boven de € 2.500 is een offerte en akkoord nodig van de Opdrachtgever. Deze offerte dient per e-mail aangeleverd te worden met het desbetreffende opdrachtnummer van Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal bij akkoord digitaal de opdracht verstrekken. (zie eis 138 van deze Bijlage) De Opdrachtgever behoudt het recht om offertes van Regulier Onderhoud ten allen tijde te kunnen toetsen op marktconformiteit en de gevraagde eisen en wensen. Tevens behoudt de Opdrachtgever het recht om de mandaatregels aan te passen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

68.	Oplevering & Rapportage Regulier Onderhoud Na afloop van elk Regulier Onderhoudsbezoek dient het personeel van de Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 werkdagen een digitale werkbon te overleggen per e-mail. Op deze digitale werkbon dient te zijn aangegeven: - Topdesk Regulier Onderhoud opdracht nummer (het nummer wat vermeldt staat op de verzonden opdracht aan de Opdrachtnemer door de opdrachtgever) - Datum van het bezoek, aanvangs- en eindtijd, gewerkte tijd (totaal); - De namen van het betreffende personeel; - De reden van het bezoek; - Locatie waar gewerkt is (evt. gebouw, verdieping, kamernummer); - Een kort verslag van de uitgevoerde werkzaamheden en welke werkzaamheden volgens de planning zijn uitgevoerd; - Prestatie of opleververklaring uitgevoerde werkzaamheden; - Eventuele keuringsrapporten certificeringen foto's etc; - Inzicht gemaakte kosten Meer- / Minderwerk; - Geconstateerde gebreken en verwachting van de resterende levensduur van het desbetreffende bouwkundig element; - Eventuele bijzonderheden. Bij het niet nakomen van deze verplichting wordt het bezoek als niet afgelegd beschouwd. Indien van toepassing voor het desbetreffende werk, levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan Opdrachtgever. De rapportage geschiedt zoals beschreven in Hoofdstuk 8 “Rapportage en Overleg” van deze Bijlage en indien van toepassing volgens Bijlage 10 Handboek onderhoudsfilosofie
69.	Facturatie Regulier Onderhoud Verrekening van de kosten van Regulier Onderhoud vindt alleen plaats door middel van de aanneemsom van de Inschrijving. Anders dan deze verrekening is niet van toepassing. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de facturatie Regulier Onderhoud uitvoert zoals vermeld in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie van deze Bijlage.
70.	Prestatiemonitoring Regulier Onderhoud De Opdrachtgever hanteert een prestatie model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Regulier Onderhoud. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Het staat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te bespreken c.q. te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de KPI's daarna na gezamenlijk overleg vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatie metingen wordt ook het “kaartensysteem” gehanteerd, zoals beschreven in artikel 13 van Bijlage Raamovereenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van het kaartensysteem en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

4. Groot Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
71.	Groot Onderhoud Groot Onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer voert uitsluitend het Groot Onderhoud uit in nadere opdracht van Opdrachtgever. (zie eis 1 en 3 van deze Bijlage). Het jaarlijks proces Groot Onderhoud verloopt in hoofdlijnen als volgt: MJOP Groot Onderhoudsbehoefte → Grove jaarplanning → Opnames op locatie → Uitbrengen Offerte → Opdrachtfase → Uitvoeringsfase → Opleverfase.
72.	Groot Onderhoud & MJOP De Opdrachtgever verstrekt jaarlijks gedurende de looptijd van het contract in de periode oktober-november de gewenste MJOP onderhoudsbehoefte van het opvolgende jaar aan de Opdrachtnemer. (zie Hoofdstuk 6 “Planning” van deze Bijlage) Het wordt <u>niet</u> verwacht dat Opdrachtnemer een MJOP opstelt. Wat wel van Opdrachtnemer wordt verlangd is: - Dat Opdrachtnemer tijdens de (onderhouds) werkzaamheden een deskundig oordeel velt en schriftelijk rapporteert aan Opdrachtgever, over de conditionele staat van de bouwkundige elementen en objecten. Met name indien dit gevolgen heeft voor: de veiligheid, gezondheid, bedrijfsvoering, kwaliteit en resterende technische levensduur; - Dat Opdrachtnemer per kwartaal een MJOP adviesgesprek initieert met Opdrachtnemer, met betrekking tot het uitgevoerde onderhoud per elementen en/of object en de gedane bevindingen die invloed hebben op de veiligheid, gezondheid, bedrijfsvoering, kwaliteit en resterende technische levensduur; - Dat Opdrachtnemer jaarlijks in de periode juni/juli een gedegen en onderbouwd totaal input & advies levert aan de Opdrachtgever, over de staat van de bouwkundige elementen en objecten, waarbij Opdrachtgever rekening moet houden in de MJOP-begroting voor het opvolgende jaar. Dit schriftelijke advies komt voort uit het uitgevoerde gerelateerde Regulier Onderhoud, Keuringen en Inspectierapporten. De wijze waarop Opdrachtnemer dit schriftelijke advies en input doet, is aan Opdrachtnemer; - De wettelijk verplichte keuringen uit te voeren en te rapporteren.
73.	Groot Onderhoud & Planning Groot Onderhoud verloopt overeenkomstig een door de Opdrachtnemer opgestelde grove jaarplanning ten einde het vereiste conditioneniveau te handhaven en de werkzaamheden in het betreffende jaar uit te voeren. Vanuit deze grove jaarplanning volgt maand- en kwartaalplanning. Verdere uitwerking van deze planning staat beschreven in hoofdstuk 6 “Planning” van deze Bijlage.
74.	Opname op locaties t.b.v. offertes Groot Onderhoud Opdrachtnemer voert t.b.v. het uitbrengen van een gespecificeerde en correcte offerte voor Groot Onderhoud een Opname uit op het desbetreffende object(en). In overleg met Opdrachtgever voert Opdrachtnemer deze opname zelfstandig uit, of samen met contactpersoon van Opdrachtgever. Dit dient in overleg te worden afgestemd. Bij de opname inventariseert de Opdrachtnemer ook hoe hij de gevraagde werkzaamheden kan uitvoeren volgens de wettelijke regelgeving en met minimale overlast voor gebruikers/huurders. (ARBO / werktijden etc.)

	Opdrachtnemer dient zijn bezoek voor de opname van offertes zelf van te voren aan te melden/in te plannen en te verrichten met akkoord van desbetreffende object.
75.	Aanlevertermijn Offerte Groot Onderhoud Na de opname dient Opdrachtnemer na maximaal 10 werkdagen (tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever) per aanvraag/project digitaal een gespecificeerde offerte in voor het uitvoeren op basis van “Groot Onderhoud/-vervangingsonderhoud”. De offerte dient digitaal te worden aangeleverd aan de Opdrachtgever.
76.	Offertes Groot Onderhoud & Groot Onderhoud Projecten Groot onderhoud Aan de Opdrachtnemer wordt in de regel enkelvoudig onderhands per locatie/object een marktconforme “Groot Onderhoud offerte gevraagd vanuit de jaarlijkse MJOP onderhoudsbehoefte en onderhoudsdisciplines*. De (uur) tarieven zoals opgegeven en overeengekomen in het Prijzenblad zullen worden gehanteerd door Opdrachtnemer voor het uitbrengen van een offerte. De Opdrachtgever behoudt ten alle tijde het recht om alle uitgevraagde offertes van Groot Onderhoud te kunnen toetsen op marktconformiteit. Waaronder bijvoorbeeld het geoffreerde aantal manuren, de afgegeven materiaalprijzen, aannemersmarges, en de uitgevraagde eisen en wensen. De Opdrachtgever heeft het recht om op basis hiervan wel/niet over te gaan op het akkoord geven van de offerte. De opdracht wordt in de regel gegund aan de Opdrachtnemer, tenzij: 1. “Toetsing marktconformiteit”. Indien na toetsing blijkt dat de offerte van Opdrachtnemer niet marktconform is, heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid tot het herzien en indienen van een herziene offerte binnen 1 werkweek na overleg met Opdrachtgever; → Bij akkoord van herziene offerte door Opdrachtgever wordt deze gegund aan Opdrachtnemer. → Indien de Opdrachtnemer geen gebruik maakt van de optie tot een herziene offerte of de herziene offerte blijkt alsnog niet marktconform, dan vraagt de Opdrachtgever een offerte aan bij <u>maximaal 3 andere ondernemers</u>. Op basis van de gestelde voorwaarden, bepalingen, eisen- en wensen in de offerteaanvraag, wordt het project gegund aan de dan winnende ondernemer. Of 2. “Gele Kaart”. Indien de Opdrachtnemer op moment van offerte uitvraag een “gele kaart” heeft of ontvangt voor de desbetreffende onderhoudsdiscipline* waar de gevraagde Groot Onderhoud offerte betrekking op heeft, dan vraagt de Opdrachtgever een offerte aan bij <u>maximaal 3 andere ondernemers</u>. Op basis van de gestelde voorwaarden, bepalingen, eisen- en wensen in de offerteaanvraag, wordt het project gegund aan de dan winnende ondernemer. *De Onderhoudsdisciplines staan beschreven in eis 1 van deze Bijlage en nader toegelicht in Bijlage 10 Handboek onderhoudsfilosofie”. <u>Groot Onderhoud Projecten</u> Groot Onderhoud Projecten die boven de € 300.000,- exclusief BTW bedragen behoudt de Gemeente het recht op basis van de gestelde inkoopvoorwaarden, bepalingen, eisen- en wensen van het Project, aan maximaal drie ondernemers, <u>waaronder ook aan de Opdrachtnemer van deze Raamovereenkomst</u> een offerte aan te vragen en wordt aan de dan winnende ondernemer gegund.

77.	Uitvoeringsfase Groot Onderhoud In de uitvoeringsfase dient de Opdrachtnemer het werk uit te voeren conform de gedane offerte en de gestelde eisen, wet- en regelgeving zoals beschreven in deze Bijlage. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen hiervan en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.
78.	Opleverfase Groot Onderhoud <u>1. Oplevering bij gereed werkzaamheden</u> Na het afronden van de werkzaamheden, levert de Opdrachtnemer het uitgevoerde werk op bij de Toezichthouder/Specialist, of aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen eventuele onafhankelijke derde. Indien de werkzaamheden door onderaannemers van de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd, dient Opdrachtnemer eerst zelf het werk met zijn onderaannemer(s) voor op te leveren, alvorens de oplevering aan de Opdrachtgever plaatsvindt. De Opdrachtnemer is ten allen tijde het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. - Het werk wordt op locatie opgeleverd door Opdrachtnemer aan de Toezichthouder/Specialist van Opdrachtgever en of een eventuele onafhankelijke derde. Na deze oplevering op locatie draagt de Opdrachtnemer zorg voor digitale aanlevering van: - Digitaal geaccordeerde Prestatieverklaring en/of door Opdrachtgever getekend opleverdocument met eventuele restpunten. - Digitale aanlevering van alle benodigde garantiedocumenten etc. - Eventuele geconstateerde gebreken en/of verwachting van de resterende levensduur van het desbetreffende bouwkundig element. - Concrete planning met data voor het afhandelen eventuele restpunten (binnen max 2 weken na oplevering) <u>2. Volledige oplevering en afsluiten werk</u> Na "Oplevering bij gereed werkzaamheden" en na het afronden van aanleveren documentatie en eventuele openstaande restpunten, kan het werk <u>volledig</u> worden opgeleverd aan de Toezichthouder/Specialist of een door de Opdrachtgever aan te wijzen eventuele onafhankelijke derde. Hiermee wordt de gegunde opdracht afgesloten.
79.	Revisiebescheiden Groot Onderhoud Bij elke opdracht waarbij van toepassing van Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer digitaal Revisiebescheiden aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct opstellen en leveren van revisiebescheiden zodanig dat het archief van Opdrachtgever compleet is. Onder revisiebescheiden wordt onder andere verstaan: - Certificaten; - Rapporten; - Garantieverklaring; - Materiaalstaten/ kleurstaten Opdrachtnemer levert de revisiebescheiden uiterlijk 10 werkdagen na gereed melden aan.
80.	Facturatie Groot Onderhoud Verrekening van de kosten van Groot Onderhoud vindt alleen plaats door middel van de goedgekeurde offerte en goedgekeurde meer/minderwerk door de Opdrachtgever. Anders dan deze verrekening is niet van toepassing. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de facturatie Groot Onderhoud uitvoert zoals beschreven in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie van deze Bijlage.

81.	Prestatiemonitoring Groot Onderhoud De Opdrachtgever hanteert een prestatie­model voor het meten, moni­to­ren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Groot Onderhoud. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Het staat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te bespreken c.q. te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de KPI's daarna na gezamenlijk overleg vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatie­metingen wordt ook het “kaartensysteem” gehanteerd, zoals beschreven in artikel 13 van de Raamovereenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van het kaartensysteem en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.
-----	---

5. Correctief Onderhoud | Storingen | Meldingen

Nummer	Eisen aan de opdracht																				
82.	Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen) Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen) valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Correctief Onderhoud verloopt overeenkomstig door de Opdrachtgever aangemelde storingen en meldingen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht om alle storingen en meldingen vanuit alle genoemde onderhoudsdisciplines zoals beschreven in eis 1 van deze Bijlage 4 Programma van Eisen en in Bijlage 10 Handboek onderhoudsfilosofie.																				
83.	2^e lijns Storingsdienst Storingen/meldingen Opdrachtgever voorziet als 1e lijn in storingsdienst bij Correctieve Storingen/meldingen, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de 2e lijns storingen/meldingen.																				
84.	24/7 Storingen/meldingen Opdrachtnemer neemt elke storing/melding en calamiteit melding van de Opdrachtnemer zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit. Er dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24 uur- per dag bereikbaar is voor Opdrachtgever.																				
85.	Storing/melding tijdens normale werktijd Indien een storing tijdens normale werktijd (tussen 7.30 uur en 16.00 uur) door Opdrachtgever of haar vertegenwoordigers aan de Opdrachtnemer wordt gemeld, dient nog dezelfde dag, met inachtneming van de genoemde responstijd, te worden aangevangen met het verhelpen van de storing.																				
86.	Storing/melding buiten normale werktijd Storingen buiten normale werktijd (voor 7.30 uur en na 16.00 uur) worden in overleg met Opdrachtgever direct of de eerstvolgende werkdag uitgevoerd. Indien buiten normale werktijd Opdrachtgever niet bereikbaar is, dient Opdrachtnemer binnen de gestelde responstijd zich ter plaatse op de hoogte te stellen van de aard en omvang van de storing.																				
87.	Respons- en hersteltijd Storingen/meldingen Op storingen en meldingen verband houdend met Bouwkundige elementen van deze Raamovereenkomst, vallen alsmede gebruikersklachten van de Opdrachtgever. Er gelden diverse bevestiging- respons- en hersteltijden voor storingen en meldingen. De Opdrachtgever hanteert 3 niveaus van storingen en meldingen: <i>Calamiteit</i>, <i>Urgente Storing</i> en <i>(normale) Storing</i>. Dat wil zeggen dat de Opdrachtgever de urgentie van de storing/melding of klacht heeft bepaald en dat binnen de responstijd gekwalificeerd personeel van Opdrachtnemer zich ter plaatse heeft gemeld en aanvangt met het opheffen van de storing en/of klacht. <table><tr><th>Type Storing/ melding</th><th>Bevestigen ontvangst</th><th>Maximale Responstijd</th><th>Maximale Hersteltijd (100% functie of noodoplossing)</th><th>Rapportage na herstel</th></tr><tr><td>Calamiteit</td><td>Direct</td><td>Direct</td><td>2 uur</td><td>2 werkdagen</td></tr><tr><td>Urgente Storing</td><td>Direct</td><td>4 uur</td><td>4 uur</td><td>2 werkdagen</td></tr><tr><td>Storing</td><td>Dezelfde dag</td><td></td><td>5 werkdagen</td><td>1 werkweek</td></tr></table> <u>1. Bevestigen ontvangst storing/melding</u> De Opdrachtnemer ontvangt via Topdesk digitaal via de e-mail de storing/melding. Deze dient de Opdrachtnemer via een replay op de mail (digitaal) te bevestigen aan Topdesk o.v.v het Topdesknummer voor ontvangst en behandeling. In geval van	Type Storing/ melding	Bevestigen ontvangst	Maximale Responstijd	Maximale Hersteltijd (100% functie of noodoplossing)	Rapportage na herstel	Calamiteit	Direct	Direct	2 uur	2 werkdagen	Urgente Storing	Direct	4 uur	4 uur	2 werkdagen	Storing	Dezelfde dag		5 werkdagen	1 werkweek
Type Storing/ melding	Bevestigen ontvangst	Maximale Responstijd	Maximale Hersteltijd (100% functie of noodoplossing)	Rapportage na herstel																	
Calamiteit	Direct	Direct	2 uur	2 werkdagen																	
Urgente Storing	Direct	4 uur	4 uur	2 werkdagen																	
Storing	Dezelfde dag		5 werkdagen	1 werkweek																	

Calamiteiten zal de Opdrachtgever eerst telefonisch en daarna digitaal de melding maken bij Opdrachtnemer.

2. Maximale Responstijd

De responstijden worden gedefinieerd als maximale tijden (klokuren) vanaf moment dat Opdrachtgever de melding kenbaar maakt, tot het moment waarbij Opdrachtnemer op locatie is geweest en een acceptabele oplossing heeft aangedragen. Het betreffende personeel van Opdrachtgever dient bekend te zijn met het object en het bouwkundige element.

3. Maximale Hersteltijd

De maximale hersteltijd (reparatietijd) gaat in na de verstrijken van de responstijd. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor 100% functioneel herstel of voor een noodoplossing indien nodig.

4. Rapportage na herstel

Zie hiervoor eis 67 van deze Bijlage "Digitale Werkbon" voorzien van het storing/meldingsnummer".

Voor het bepalen van de urgentie van de storingen/meldingen, hanteert Opdrachtgever de definities: Calamiteit, Urgente Storing en Storing. Deze staan hieronder nader gedefinieerd.

Calamiteiten

Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotseling, ongepland optredende verstoring waarbij de veiligheid voor mens en milieu in gevaar is, of de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit van het primaire bedrijfsproces in gevaar komt. In geval van calamiteiten, zoals brand, inbraak etc., is de Opdrachtnemer verplicht assistentie te verlenen indien zij daartoe wordt gevraagd. De assistentie kan o.a. bestaan uit het treffen van nood- en herstelmaatregelen.

Calamiteiten:

- De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of;
- De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of;
- Er direct sprake is van schade of gevolgschade.

Voorbeelden: ernstige lekkage, wateroverlast, brand, explosie, instorting, blikseminslag, stroomstoringen etc.

Urgente Storing

Een urgente storing waarbij de continuïteit van het primaire bedrijfsproces niet direct verstoord wordt en niet direct leidt tot directe en/of indirecte schade aan object en/of bouwkundig elementen

Urgente storing waarbij:

- Er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of;
- De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of;
- Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade.

Storing

Een melding waarbij het primaire bedrijfsproces is niet direct verstoord en de storing leidt niet direct tot directe en/of indirecte schade aan het object en/of bouwkundig element.

88.	Mandaatregels Storingen/Meldingen Opdrachtnemer is gedurende de gehele Overeenkomst gehouden aan onderstaande mandaatregels voor storingen/meldingen. Deze ondergenoemde mandaatbedragen zijn exclusief BTW. Controle en Facturatie vindt achteraf per maand plaats. (zie eis 138) 1. Voor het verhelpen van storingen/meldingen tot het bedrag van € 500, die buiten de onderhoudsovereenkomst vallen, kunnen direct door Opdrachtnemer worden uitgevoerd. 2. Voor het verhelpen van storingen/meldingen tussen het bedrag van € 500,- en € 2.500,- is er telefonisch overleg en mondeling akkoord nodig van de Opdrachtgever. Hierbij ontvangt de Opdrachtgever een bevestiging per e-mail met desbetreffende opdrachtnummer door Opdrachtnemer. 3. Voor het verhelpen van storingen/meldingen boven de €2.500 is een offerte en akkoord nodig van de Opdrachtgever. Deze offerte dient per e-mail te worden aangeleverd met de met desbetreffende opdrachtnummer. De Opdrachtgever zal bij akkoord digitaal opdracht verstrekken De Opdrachtgever behoudt het recht om de kosten en offertes van storingen en meldingen ten allen tijde te kunnen toetsen op marktconformiteit en de uitgevraagde eisen en wensen. Tevens behoudt de Opdrachtgever het recht om de mandaatregels eventueel aan te passen.
89.	Werk en communicatieproces Storingen/Meldingen De Opdrachtnemer dient storingen/meldingen uit te voeren volgens het onderstaande schematische werk en communicatieproces: 1. Opdrachtgever stuurt digitaal de storing/melding digitaal naar de Opdrachtnemer via een digitale opdracht voorzien van een opdrachtnummer. ↓ 2. Opdrachtnemer bevestigt direct het ontvangst van de opdracht via een reply op de mail. ↓ 3. Opdrachtnemer neemt benodigde acties conform het model responstijden. ↓ 4. Opdrachtnemer voert opdracht uit volgens model hersteltijden en mandaatreglement; ↓ 5. Opdrachtnemer meldt de opdracht digitaal af, of stuurt digitaal statusupdate. ↓ 6. Indien storing/melding is afgesloten, zal Opdrachtnemer deze maandelijks factureren zoals beschreven in eis 138.
90.	Digitale Werkbon voorzien van het Storing- Meldingsnummer Na afloop van elk bezoek dient het personeel van de Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 werkdagen een digitale werkbon te overleggen per e-mail. Op deze digitale werkbon dient te zijn aangegeven: - Topdesk opdrachtnummer (Het nummer wat vermeldt staat op de verzonden opdracht aan de Opdrachtnemer door de opdrachtgever). - Datum van het bezoek, aanvangs- en eindtijd, gewerkte tijd (totaal); - De namen van het betreffende personeel; - De reden van het bezoek; - Locatie waar gewerkt is (evt. gebouw, verdieping, ruimtenummer); - Een kort (toelichting en/of opmerkingen) verslag/status van de uitgevoerde werkzaamheden en welke werkzaamheden volgens de planning zijn uitgevoerd. <u>Aanleveren van digitale werkbon</u>

	De digitale werkbbon dient bij alle storingen/meldingen telkens na afloop van elk bezoek binnen een termijn van 2 <i>werkdagen</i> , digitaal per e-mail te worden verstuurd naar de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer e-mailt de werkbbon naar het Topdesk mailadres met als onderwerp het Topdesk opdrachtnummer. Bij het niet nakomen van deze verplichting wordt het bezoek als niet afgelegd beschouwd.
91.	Statusupdates & Rapportage Storingen/meldingen 1. Maandelijks zal de Opdrachtnemer alle ontvangen en nog openstaande storingen/meldingen o.v.v het opdrachtnummer van Opdrachtgever voorzien van digitale statusupdates omtrent verwachte levertijden en planning van hersteldata. 2. De Opdrachtnemer houdt digitaal bij wanneer welke storingen en klachten o.v.v het opdrachtnummer van Opdrachtgever hebben voorgedaan, wanneer en hoe laat deze zijn binnen gekomen, welke actie wanneer en hoe laat is genomen en wanneer de werkzaamheden zijn afgerond. Nadere informatie over rapportage omtrent meldingen staat vermeld in hoofdstuk "Rapportage en Overleg" van deze Bijlage.
92.	Beschadigingen en storingen Beschadigingen en storingen die het gevolg zijn door onoordeelkundig gebruik van de zijde van de Opdrachtgever of derden (geen onderaannemer van de Opdrachtnemer), door of vanwege voorschriften of maatregelen van de overheid in de meest ruime zin van het begrip, alsmede niet-verwijtbaar verzuim van de Opdrachtnemer, vallen buiten de af te sluiten Overeenkomst.
93.	Facturatie Correctief Onderhoud De kosten voor het verhelpen van storingen/meldingen worden buiten de contractprijs om per geval maandelijks in rekening gebracht overeenkomstig de opgegeven (uur) tarieven en opslagen. Dit dient te geschieden volgens het format Speed Entry, zie Bijlage 15. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de facturatie Correctief Onderhoud uitvoert zoals vermeld in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie van deze Bijlage.
94.	Prestatiemonitoring Correctief Onderhoud De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Correctief Onderhoud. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Het staat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te bespreken c.q. te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de KPI's daarna na gezamenlijk overleg vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatiemetingen wordt ook het "kaartensysteem" gehanteerd, zoals beschreven in Bijlage Raamovereenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van het kaartensysteem en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

6. Planning van het Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
95.	Van onderhoudsbehoefte naar planning De Opdrachtgever hecht veel waarde aan het uitvoeren van de jaarlijkse MJOP onderhoudsbehoefte volgens een gestructureerde en inzichtelijke werk- en uitvoeringsplanning van Opdrachtnemer. Het doel van deze planning en werkproces is ten behoeve realiseren van inzicht voor de medewerkers van de interne organisatie en minimale overlast voor de gebruikers en huurders van de Gemeentelijke Vastgoedportefeuille. De Opdrachtgever verstrekt jaarlijks gedurende de looptijd van het contract in de periode oktober-november de gewenste MJOP onderhoudsbehoefte van het opvolgende jaar aan de Opdrachtnemer. Dit betreft de onderhoudsbehoefte van Regulier- en Groot Onderhoud. Het is aan de Opdrachtnemer hierin de regie te pakken deze onderhoudsbehoefte te vertalen naar een uitvoeringskalender/werkplanningen. Schematisch verloopt dit proces als volgt: MJOP onderhoudsbehoefte (okt/nov) → Grove jaarplanning (dec/januari) → kwartaalplanning → maandplanning De planningen worden voorgesteld en afgestemd met de Opdrachtgever tijdens de overleggen zoals beschreven in deze Bijlage Hoofdstuk 8: Contract-, project- & kwaliteitsmanagement. Deze planningen worden opgesteld door Opdrachtnemer in (minimaal een van de volgende software programma's). Excel, Powerproject of MS-project.
96.	Grove Jaarplanning Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud De Opdrachtnemer stelt op basis van de jaarlijkse onderhoudsbehoefte een grove jaarplanning op voor Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud. <u>Grove Jaarplanning</u> In deze grove jaarplanning wordt door Opdrachtnemer rekening gehouden: - Uitvraag van de MJOP onderhoudsbehoefte Opdrachtgever - Eventuele opnames, looptijd offertetrajecten, inkoopmomenten/levertijden en uitvoeringsmomenten - Seizoen en schoolvakantie gebonden werkzaamheden - Capaciteitsplanning Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers In deze grove jaarplanning worden de Regulier Onderhoud en Groot onderhoudswerkzaamheden, de tijdstippen van keuringen aan de bouwkundige en/of elementen die wettelijk verplicht zijn, voor het gehele jaar in een weekplanning ingedeeld. De indeling van de tijdsduur dient te worden aangegeven in kalenderweken, waaruit duidelijk moet zijn hoeveel tijd met de werkzaamheden is gemoeid. Deze grove jaarplanning wordt uiterlijk in januari van elk contractjaar voorgesteld en besproken met de Opdrachtgever.

97.	Kwartaalplanning Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud Vanuit de grove jaarplanning maakt de Opdrachtnemer na akkoord een gedetailleerde <u>kwartaalplanning</u> van Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud. In deze kwartaalplanning wordt door Opdrachtnemer aangegeven: - Reeds goedgekeurde & ingeplande werken; - Reeds goedgekeurde & nog in te plannen werken; - Nog openstaande offertes welke nog zijn in te plannen; - Nog op te nemen en in te plannen werken. De indeling van de tijdsduur dient te worden aangegeven in kalenderweken, waaruit duidelijk moet zijn hoeveel tijd met de werkzaamheden is gemoeid. Deze kwartaalplanning wordt aan het begin van het nieuwe kwartaal besproken met de Opdrachtgever.
98.	Maandplanning Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud Maandelijks wordt een gedetailleerde dagplanning aangeleverd van de desbetreffende maand. De Opdrachtgever toetst deze maandplanning en dient akkoord te geven. Deze maandplanning wordt aan het begin van elke maand besproken met de Opdrachtgever. Na akkoord op de maandplanning van Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud, dienen alle werkzaamheden te worden aangemeld bij de locaties en de contactpersoon van de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer.
99.	Wijzigingen in Planning Correcties of wijzigingen op de plannings dienen door de Opdrachtnemer eerst na overleg met en toestemming van Opdrachtgever te worden aangebracht.
100.	Werkzaamheden met impact op bedrijfsvoering Van alle werkzaamheden, welke grote invloed hebben op het dagelijkse bedrijfsproces en de bedrijfsvoering van de gebruiker(s), welke langer duren dan 2 werkdagen, dient in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer een werkplanning worden opgesteld.
101.	Prestatiemonitoring Planning De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Planning. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Het staat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te bespreken c.q. te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de KPI's daarna na gezamenlijk overleg vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatie-metingen wordt ook het "kaartensysteem" gehanteerd, zoals beschreven in artikel 13 van Bijlage Raamovereenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van het kaartensysteem en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

7. Overlegstructuur & Rapportage

Nummer	Eisen aan de opdracht
102.	Overlegstructuur & Rapportage Gedurende de looptijd van het contract is de onderstaande Overleg- en Rapportagestructuur van toepassing: - Maandelijks Operationeel Overleg → Maandrapportage - Kwartaalrapportage → Tactisch Kwartaal Overleg - Jaarrapportage → Strategisch Overleg - Algemene doorlopende documentatie
103.	Maandelijks Operationeel overleg Elke eerste week van de maand vindt het operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierin wordt onder andere de maandrapportage besproken. De Opdrachtgever kan, na overleg met Opdrachtnemer, de frequentie en het aantal operationele overleggen veranderen. Opdrachtgever initieert het maandelijks operationeel overleg.
104.	Agendapunten maandelijks operationeel overleg De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen voor het maandelijks operationeel overleg een agenda in, ter voorbereiding van het maandelijks operationeel overleg.
105.	Maandrapportage De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen na het verstrijken van elke maand een maandrapportage in, waarin minimaal de volgende punten worden beschreven: - Algemene voortgang - Responstijden - Hersteltijden (functioneel/ definitief) - De onderhoudswerkzaamheden en toegepaste materialen - Offertes groot onderhoud - Rapportages conditiemetingen - Aanbeveling(en) inzake alle nog uit te voeren vervangings- en reparatiewerkzaamheden aan de bouwkundige element(en) en/of object(en), alsmede een raming van kosten; - Geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de geldende voorschriften en normen. - Afwijkingen t.o.v. planning afgelopen maand - Planning komende maand - Tussen opleveringen Bouwkundige element(en) Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst onderdelen toe te voegen aan de maandrapportage.
106.	Storingen en meldingen in maandrapportage Na het verhelpen van storingen en/of de uitvoering van onderhoud, dient de Opdrachtnemer de omliggende bouwkundige elementen te inspecteren en hier van de conditie per onderdeel vast te stellen en dit vast te leggen in een rapportage. De rapportages worden gebundeld en bijgevoegd aan de maandelijks rapportage en worden besproken in het operationeel overleg.
107.	Kwartaalrapportage De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen na ieder kwartaal een kwartaalrapportage in, waarin minimaal de volgende punten worden beschreven: - Algemene voortgang; - Uitgevoerde en openstaande, jaarlijkse, werkzaamheden; - Aanbeveling(en) inzake alle nog uit te voeren vervangings- en reparatiewerkzaamheden aan componenten of bouwkundige elementen, alsmede een raming van kosten;

	- Geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de geldende voorschriften en normen; - Risico's; - ARBO, Veiligheid en milieu ; - Escalaties; - Financiën;
108.	Agendapunten Kwartaaloverleg De Opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen voor elk nieuw kwartaal een agenda in ter voorbereiding van het kwartaal overleg.
109.	Tactisch Kwartaaloverleg Elke eerste week van de maand vindt het kwartaal overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierin wordt onder andere de kwartaalrapportage en de prestatie-monitor van de Opdrachtnemer besproken en beoordeeld. Opdrachtgever initieert het overleg.
110.	Strategisch overleg Elk half jaar vindt er een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt o.a. besproken: - Punten vanuit de Opdrachtnemer - Punten vanuit de Opdrachtgever: Prestatiemonitor Verlengingen Opzegging Indexering Samenwerking etc
111.	Notulen Overleggen De Opdrachtnemer stelt zo volledig mogelijke notulen en actielijsten op naar aanleiding van zowel het maandelijks-, kwartaal- als strategisch overleg. Opdrachtnemer legt deze uiterlijk binnen 5 werkdagen na het overleg voor ter acceptatie aan de Opdrachtgever, tenzij met Opdrachtgever anders wordt overeengekomen.
112.	Doorlopende Documentatie en Keuringsrapportages De Opdrachtnemer draagt, tijdens de gehele contractperiode, zorg voor een digitaal "logboek" met daarin alle doorlopende documenten, keuringsrapportage, dak inspecties etc. De opbouw en inhoud van het "logboek" wordt in overleg met de adviseur Beheer en Onderhoud samengesteld. Gedurende de contractperiode wordt dit "logboek" met daarin alle documenten en rapportages die door de Opdrachtnemer voortdurend geactualiseerd wordt.
113.	Bedrijfs- en bedieningsvoorschriften De Opdrachtnemer draagt zorg voor het actualiseren en beheren van de bedrijfs- en bedieningsvoorschriften, keuringsrapporten, certificaten, vergunningen etc. van alle onder dit PvE vallende elementen.
114.	Prestatiemonitoring Rapportage & Overlegstructuur De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Rapportage & Overlegstructuur. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop wordt gemonitord. Het staat de opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in gezamenlijk overleg per kwartaal de KPI's te bespreken/wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Gekoppeld aan de uitkomsten van de kwartaalprestaties is het "kaartensysteem". Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van de Prestatiemethodiek en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

8. Contract-, project- & kwaliteitsmanagement

Nummer	Eisen aan de opdracht
115.	Contactpersoon De Opdrachtnemer benoemt een contactpersoon, die belast is met de dagelijkse uitvoering van het contract. De contactpersoon heeft overleg ten aanzien van de dagelijkse operationele werkzaamheden met de contactpersoon en of coördinator van de Opdrachtgever.
116.	Projectmanager De Opdrachtnemer benoemt een functionaris (projectmanager), die belast is met de dagelijkse leiding en het Contractmanagement bij de uitvoering en begeleiding van het contract. Deze functionaris (projectmanager) is de centrale schakel tussen de Opdrachtgever, contactpersoon Opdrachtgever en de contactpersoon en/of contactpersonen van de Opdrachtnemer.
117.	Personeel De Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van het onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten, dat beschikt over de nodige vakkennis en voor de werkzaamheden benodigde diploma's of certificaten.
118.	Kwaliteitsmanagement De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te verrichten op basis van kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement is geen apart proces. Het is een werkwijze die wordt toegepast op alle processen. Kwaliteitsmanagement draagt er zorg voor dat de processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant. De eisen aan kwaliteitsmanagement zijn daarom beschreven bij de eisen aan projectmanagement. Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de Plan-Do-Check-Act cyclus. Dit wordt op ieder proces, zowel op projectmanagementniveau, projectbeheersingsniveau als projectuitvoeringsniveau geïmplementeerd. Het beschrijven van de processen is de eerste stap van de Plan-Do-Check-Act cyclus. Het uitgangspunt daarbij is dat de Opdrachtnemer zijn werkzaamheden als processen beschrijft en vastlegt in documenten, waarbij de Opdrachtnemer met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en deze tevens het vermogen in zich hebben het beoogde resultaat te bereiken. Op enkele uitzonderingen na worden er geen concrete documenten voorgeschreven, maar worden er beschrijvingen van processen gevraagd. Het is aan de Opdrachtnemer om tot een indeling in Documenten te komen (deel)projectplannen, procesbeschrijvingen, werkinstructies). - Het projectmanagementplan is een document dat wel concreet wordt geëist door de Opdrachtgever. In het projectmanagementplan wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Het projectmanagementplan vormt de basis voor alle procesbeschrijvingen van de Opdrachtnemer. Het kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Voor het beschrijven van processen kan de Opdrachtnemer gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen conform zijn gecertificeerde kwaliteitsmanagementsystemen.
119.	Projectmanagement De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
120.	Opstellen van een projectmanagementplan

	De Opdrachtnemer dient de beschrijving van zijn projectmanagementsysteem in een projectmanagementplan, waarmee de Opdrachtnemer bewerkstelligt dat de werkzaamheden worden gemanaged, ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer mag het projectmanagementplan opdelen in onderliggende plannen. De Opdrachtnemer dient in zijn projectmanagementplan ten minste de volgende onderwerpen specifiek voor de opdracht te beschrijven: - De projectdoelstelling(en); - De projectmanagementsturing; - De samenwerkingsafspraken zowel met Opdrachtgever, als de klant inclusief aan- en afmeld procedures; - De structuur van het toe te passen projectmanagementsysteem met de onderlinge samenhang van de processen; - De processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het(de) gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem(en), waarbij ten minste invulling wordt gegeven aan de in de Overeenkomst gestelde proceseisen en waarmee de Opdrachtnemer aantoont dat deze processen het vermogen hebben om het beoogde resultaat te bereiken; - De wijze waarop de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toepast in het projectmanagementsysteem en de onderliggende processen; - De wijze waarop de Opdrachtnemer integraal veiligheidsmanagement waarborgt; - De uit te werken (onderliggende) plannen; - De projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende en/of sleutelfuncties zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden; - De decompositie, op hoofdlijnen, van de werkzaamheden in een Work Breakdown Structure (WBS). De Opdrachtnemer dient het project managementplan uiterlijk 2 weken na definitieve gunning in bij de Opdrachtgever ter acceptatie.
121.	Toepassen kwaliteitsmanagement De Opdrachtnemer dient klanttevredenheid te waarborgen door te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en te streven naar het invullen van de met de Opdrachtgever afgestemde verwachtingen. Het projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem, of in geval van een combinatie eventueel meerdere kwaliteitsmanagementsystemen. De Opdrachtnemer dient het projectmanagementsysteem met geplande tussenpozen te beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is. De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het projectmanagementsysteem doeltreffend functioneert. De Opdrachtnemer dient negatieve bevindingen en tekortkomingen die door de Opdrachtgever zijn geconstateerd en gemeld aan de Opdrachtnemer, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen die door de Opdrachtnemer zijn geconstateerd.
122.	Interactie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer

	De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd. <u>Opstellen voortgangsrapportage</u> De Opdrachtnemer dient per termijn een voortgangsrapportage op te stellen en deze uiterlijk op de vijfde dag na afloop van de betreffende termijn ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de hiernavolgende inhoudsopgave van de voortgangsrapportage nader af te stemmen met de Opdrachtgever. Projectmanagement: - Algemenen voortgang; - Voortgang op de projectdoelstellingen; - Te nemen besluiten door en/of acties van de Opdrachtgever;; - Voortgang (standlijn) ten opzichte van de planning; - Doorgerekende planning; - Stand van zaken integrale veiligheid: alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot integrale veiligheidsrisico's en de beheersing daarvan, en bijna-ongevallen met hun basisrisicofactoren uit de voorgaande termijn; - Projectbeheersing: - Onderbouwing met beheersmaatregelen van de haalbaarheid van de start-en/of einddata van betaalposten; - Verbeteracties ten aanzien van de door de Opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen; - Toprisico's inclusief beheersmaatregelen en status van implementatie; - Voorziene communicatie met derden; - Alle klachten en maatregelen uit de voorgaande termijn; - Technisch management; - Overzicht van knelpunten in ontwerp, uitvoering en onderhoud; - Overzicht van afgevoerde vrijgekomen materialen, met onder andere aard, hoeveelheid, herkomst en bestemming. <u>Overleggen met de Opdrachtgever</u> De Opdrachtgever organiseert één of meerdere overleggen per termijn, waarbij eenmaal per termijn de voortgangsrapportage wordt besproken. Zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn gerechtigd om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst onderdelen toe te voegen aan de voortgangsrapportage. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren samen een Project-Start-Up (PSU) en eventueel Project-Follow-Up's (PFU's).
123.	Prestatiemonitoring Contract-, project- & kwaliteitsmanagement De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Contract-, project- & kwaliteitsmanagement. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast, waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Het staat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vrij om in het kwartaaloverleg de KPI's te bespreken c.q. te wijzigen en hier dynamisch mee om te gaan. Opdrachtgever stelt de KPI's daarna na gezamenlijk overleg vast. Gekoppeld aan de uitkomsten van de prestatiemetingen wordt ook het "kaartensysteem" gehanteerd, zoals beschreven in artikel 13 van Bijlage Raamovereenkomst.

	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft genomen van het kaartensysteem en deze accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.
--	--

9. Implementatieproces

124.	Implementatie Opdrachtnemer zal na opdrachtverlening overleg voeren met de Opdrachtgever betreffende implementatie en opstartfase van het contract.
125.	Start up implementatie Na de implementatiefase organiseert de Opdrachtnemer een start up met alle betrokkenen van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
126.	Implementatiefase Na het ondertekenen van de Overeenkomst start de implementatiefase. In deze fase werken de Opdrachtnemer en Opdrachtgever onder andere samen om te komen een optimale invulling uitvoering van het Programma van Eisen.

10. Prijzen & Facturatie

127. **Prijs opbouw en invulling prijs.**

In bijlage 6 "Prijsopgave" geeft u de prijzen en tarieven op.

Teneinde een goed overzicht te krijgen inzake uw prijzen dienen die als volgt opgebouwd te zijn:

- Nettoprijs in Euro's;
- Exclusief BTW;
- Inclusief alle bijkomende kosten: o.a materiaal, afvoer- en verwerkingskosten materialen, voorrijkosten, transportkosten, reiskosten, milieueffecten, overhead, verschotten en transportkosten, administratie, reis-verblijf, verzekeringen, belastingen, heffingen, emballage, verwijderingsbijdrage, kosten voor rapportage en overleg zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen;

Uitgangspunten invulling Prijs.

Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of bedragen van 0 euro niet mogen worden gegeven;
- Het geven van korting is niet toegestaan, eventuele korting dient opgenomen te zijn in de prijs;
- De op te geven bedragen dienen het volledige Bouwkundig onderhoud te dekken;
- De op te geven bedragen zijn in euro's;
- Niet in de bedragen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed;
- Inschrijvingen die in de ogen van de Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag lijken, kan de Opdrachtgever -na verificatie- terzijde leggen;

Manipulatief biedgedrag (het manipuleren van de beoordelingssystematiek doordat geen waarheidsgetrouwe opgave van realistische prijzen is gedaan) leidt tot ongeldigheid van uw Inschrijving, omdat de Inschrijving naar zijn aard niet past binnen het kader van wat de Opdrachtgever heeft vastgesteld.

128.	Tarieven en Toeslagen De overeengekomen prijzen in de Bijlage Prijzenblad de winnende Opdrachtnemer, worden gehanteerd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. 1. Manuurloon / uurtarieven Functionarissen Het uurtarief is exclusief toeslagen voor afwijkende werktijden en exclusief btw. Voor de complete toelichting op de prijs opbouw zie eis 127. Bij de Inschrijving van deze overeenkomst dient de Opdrachtnemer het uurtarief in te vullen in het tabblad Uurtarieven en Toeslagen van Bijlage 6 Prijzenblad. 2. Toeslag percentage Winst/Risico Het toeslagpercentage van Winst/Risico, mag de Opdrachtnemer berekenen op de totale netto inkoopprijs bij offertes. Bij de Inschrijving van deze overeenkomst dient de Opdrachtnemer het toeslagpercentage in te vullen in het tabblad Uurtarieven en Toeslagen van de Bijlage Prijzenblad. 3. Toeslag percentage Afwijkende werktijden. Het toeslagpercentage van afwijkende werktijden, mag de Opdrachtnemer berekenen op de totale netto inkoopprijs bij offertes. Bij de Inschrijving van deze overeenkomst dient de Opdrachtnemer het toeslagpercentage in te vullen in het tabblad Uurtarieven en Toeslagen van de Bijlage Prijzenblad.
129.	Opdrachtverstrekking en toetsing marktconformiteit De Opdrachtgever behoudt ten allen tijde het recht, om alle ontvangen offertes van de Opdrachtnemer, inclusief die van onderaannemers, te toetsen op marktconformiteit, de gevraagde eisen/wensen. Ook behoudt de Opdrachtgever het recht om wel/niet over te gaan tot opdrachtverstrekking. Voorts blijft de Opdrachtnemer ook bij het werken met onderaannemers, verantwoordelijk voor het borgen van alle gestelde eisen uit deze Bijlage Programma van Eisen.
130.	Open begroting De Opdrachtnemer levert altijd een open begroting aan, inclusief die van de onderaannemers.
131.	Indexering De overeengekomen tarieven kunnen telkens na ommekomst van een periode van 12 maanden en voor het eerst op 1 januari 2026, worden gewijzigd met het indexcijfer gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen, branche Bouwnijverheid. Het betreft hierbij het indexcijfer 3 maanden (peilmaand oktober) voor de expiratedatum van de Overeenkomst t.o.v. dezelfde maand een jaar eerder. In <u>onderstaande voorbeeld</u> zou de indexering percentage dus 2,9% zijn. (oktober 2022). Deze cijfers komen als volgt tot stand via het CBS. Zie onderstaand voorbeeld en de weblink. CBS: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) Branche: SBI 2008 F Bouwnijverheid Filter Onderwerp → Indexcijfers → : Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen Filter Onderwerp → Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder → Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen Cao- sectoren: Totale CAO sectoren

Versie: Huidige Cijfers



[Thema's](#)
[Recent](#)
[Help](#)

Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)

Gewijzigd op: 4 mei 2023

Variabelen kunnen gesleept worden naar de kop, rijen of kolommen van de tabel. In de kop is maar één item van een variabele te selecteren.

Bedrijfstakken/Branches (SBI2008) F Bouwnijverheid ▼

Versie Huidige cijfers ▼

Onderwerp ▼ Cao-sectoren ▼

Perioden ▼	Indexcijfers		Ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder	
	Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen	Totaal Cao-sectoren	Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen	Totaal Cao-sectoren
	2010=100		%	
2021		123,1		2,5
2022 januari		125,8		2,9
2022 februari		125,8		2,9
2022 maart		125,8		2,5
2022 1e kwartaal		125,8		2,8
2022 april		125,9		2,6
2022 mei		125,9		2,6
2022 juni		125,9		2,6
2022 2e kwartaal		125,9		2,6
2022 juli		126,0		2,7
2022 augustus		126,0		1,9
2022 september		127,5		3,2
2022 3e kwartaal		126,5		2,6
2022 oktober		127,5		2,9
2022 november		127,5		2,9

Zie link

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table>

132. Prijslijst indexering jaarlijks

Na het overeenkomen van het indexeringspercentage voor het nieuwe contractjaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, draagt de Opdrachtnemer zorg voor het indienen bij Opdrachtgever van het ondertekende Prijzenblad met hierin verwerkt het nieuwe overeengekomen indexeringspercentage. Dit geschiedt uiterlijk voor *1 december* in het lopende contractjaar.

133. Facturatie

De Opdrachtnemer dient op de volgende wijze zijn facturen in.

Correctief onderhoud (storingen/meldingen): Bundelen tot een maandfactuur met als Excel bijlage het ingevulde speed entry format. Het speed entry format zit in Bijlage 16.

Regulier Onderhoud

1. Termijnfactuur Regulier Onderhoud. Het totaalbedrag van Regulier Onderhoud van dat jaar gedeeld door 12 termijnen, wordt maandelijks een maandtermijn ingediend, met als Excel bijlage het ingevulde speed entry format Regulier Onderhoud. Het Speed Entry format Regulier Onderhoud levert Opdrachtgever bij aanvang contract aan.
2. Meer-/minderwerk Regulier Onderhoud. Per kwartaal een kwartaalfactuur indienen voor het Regulier Onderhoud meer/minderwerk. Excel bijlage het ingevulde speed entry format Regulier Onderhoud meer/minderwerk. Het speed entry format Regulier Onderhoud levert Opdrachtgever bij aanvang contract aan.

Groot onderhoud

1. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht < €15.000 ex BTW ; Factuur wordt na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten ingediend.

	2. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht €15.000 – €50.000 ex BTW; dan dient de Opdrachtnemer de factuur te verdelen in onderstaande vastgestelde 2 termijnen: - 50% bij ontvangst opdracht - 50% na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten. 3. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht > €50.000 – €300.000 ex BTW ; dan dient de Opdrachtnemer de factuur verdelen in onderstaande vastgestelde 4 termijnen: - 40% bij ontvangst opdracht - 25% bij start werkzaamheden - 25% naar rato en overleg met Opdrachtgever - 10% na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten In Hoofdstuk "Groot Onderhoud" bij eis "Opleverfase Groot Onderhoud" staat een uitwerking van opleveringen beschreven. Groot Onderhoud Projecten 1. De totale opdrachtsom per verstrekte opdracht > €300.000 ex BTW; dan deinst de Opdrachtnemer de factuur te verdelen in minimaal onderstaande vastgestelde 4 termijnen: - 40% bij ontvangst opdracht - 25% bij start werkzaamheden - 25% naar rato en overleg met Opdrachtgever - 10% na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het aantal termijn verdelingen aan te passen voor het onderdeel Groot Onderhoud Projecten. Waardoor er gekozen kan worden iom Opdrachtnemer om meerdere termijnen toe te passen.
134.	Gegevens op facturen Op alle facturen (papier en digitaal) moeten de volgende juiste gegevens staan vermeld: - Routenummer - Verplichtingennummer (indien van toepassing) - Topdesk opdrachtnummer - Locatie en omschrijving werkzaamheden Het routenummer wordt bij opdracht bekend gemaakt en zorgt ervoor dat de juiste afdeling de factuur in behandeling kan nemen. Zonder routenummer kan de factuur niet in behandeling worden genomen. Indien van toepassing dient de getekende prestatieverklaring eveneens toegevoegd te worden
135.	E-mail facturen Opdrachtnemer kan de factuur in een pdf-bestand als bijlage per e-mail sturen naar crediteuren@zoetermeer.nl. In deze mail geen CC of BCC-geadresseerden opnemen. Dit e-mailadres is uitsluitend bestemd voor toezending van facturen. Andere berichten worden niet gelezen of beantwoord. Indien Opdrachtnemer de factuur niet digitaal indient, maar per post, wordt deze geadresseerd aan: Opdrachtgever Zoetermeer Afdeling F&C - Facturen Postbus 15 2700 AA ZOETERMEER
136.	Eisen Belastingdienst Alle facturen, digitaal of op papier, moeten voldoen aan de eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt.

137.	Overschrijding betalingstermijnen Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
------	---

11. Handtekening Opdrachtnemer

Opdrachtnemer verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Opdrachtnemer:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	