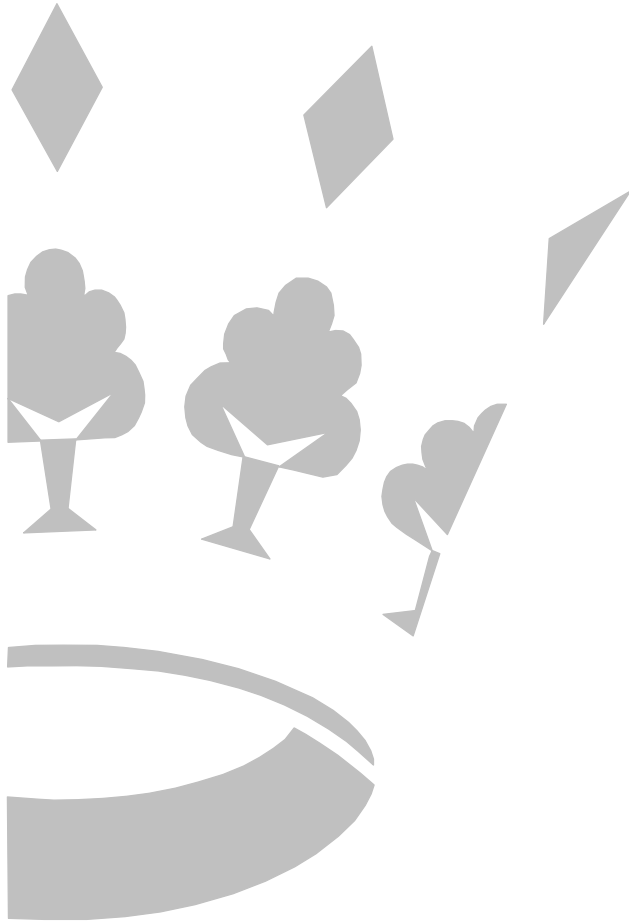


Bijlage 5 - Programma van Eisen
---------------------------------

Dakonderhoud
--------------

Gemeente 's-Hertogenbosch
---------------------------



Kenmerk	:	TN496535
---------	---	----------

Datum	:	18-12-2024
-------	---	------------

*Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.*

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	3
1.1	Opbouw programma van eisen .....	3
1.2	Aard en omvang dienstverlening .....	3
1.3	Soorten onderhoud.....	4
1.3.1	Contractonderhoud .....	4
1.3.2	Dagelijks onderhoud .....	5
1.3.3	Planmatig onderhoud.....	6
1.3.4	Overig onderhoud .....	6
1.3.5	Algemene eisen dakbedekkingen (vervanging en groot onderhoud) .....	7
1.4	Communicatie.....	9
1.4.1	Software .....	9
1.4.2	Meldingen tijdens kantooruren.....	9
1.4.3	Meldingen buiten kantooruren .....	9
1.4.4	Opdrachten .....	9
1.4.5	Urgenties.....	9
1.4.6	Afmelden van werkzaamheden .....	10
2.	Overige bepalingen .....	11
2.1	Veiligheids- en Gezondheidsplan (RI&E) .....	11
2.2	Vorzorgsmaatregelen bij brandgevaarlijke werkzaamheden .....	11
2.3	Huisvesting kwetsbare doelgroepen .....	11
2.4	Coördinatie van uitvoering.....	12
2.5	Offertes en tarieven .....	12
2.5.1	Toetsen op marktconformiteit .....	12
2.6	Overige voorschriften .....	12
2.7	Overlegstructuren .....	14
2.8	Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren.....	14

## **1. Algemeen**

### **1.1 Opbouw programma van eisen**

In dit programma van eisen, verder aan te duiden als PvE, wordt de verwachte dienstverlening van inschrijver (hierna te noemen: Opdrachtnemer) voor het dakonderhoud en dakveiligheid. Onderdeel van dit PvE zijn de bijbehorende bijlagen of nota's van inlichtingen. De eisen die in dit PvE zijn vastgelegd zijn bindend en vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten. In dit PvE wordt tevens omschreven hoe deze diensten door Opdrachtnemer gewaarborgd en inzichtelijk moeten worden gemaakt. Deze eisen dienen aangehouden te worden voor het indienen van contractstukken, rapportages, het uitvoeren van werkzaamheden etc. Inschrijver hanteert voor het uitvoeren van al het onderhoud de bij inschrijving ingediende eenheidsprijzen, (uren)normen en eventueel toepasselijke opslagen.

### **1.2 Aard en omvang dienstverlening**

De door de gemeente 's-Hertogenbosch (hierna te noemen: Opdrachtgever) gevraagde dienstverlening betreft het contract-, dagelijks, planmatig en overig onderhoud van de daken.

De scope omvat alle voorkomende werkzaamheden aan de daken zoals; inspecteren, schoonmaken, herstellen, keuren, onderhouden, adviseren, verduurzamen en vervangen van dakoppervlakken, gootconstructies, aanlijn, dak beveiliging en voorzieningen voor dak toegang.

Buiten de scope:

- a. Dakwerkzaamheden binnen de realisatie van grootschalige (nieuw)bouw of renovatieprojecten.
- b. Onderhouden, keuren en certificeren van bliksembeveiliging installaties
- c. Onderhouden, reinigen, keuren en certificeren van PV- installaties.
- d. Onderhouden van groene gevels
- e. Onderhouden, keuren en certificeren van glazenwasser-installaties.
- f. Onderhoud daar waar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering is belegd is bij de huurder of gebruik
- g. Vervangen van hellende daken met dakpannen of dakleien afwerking

De verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de overeenkomst bestaat uit het geheel van de gevraagde dienstverlening voor onderhoud aan de daken, inclusief de bijbehorende werkzaamheden en leveringen nodig hiervoor. Aanvullende werken dienen vrijblijvend te worden aangeboden, mogelijk in concurrentie.

De dienstverlening dient gericht te zijn op het onderhouden van de door de Opdrachtgever aangegeven daken, daarnaast behoren tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer;

- a. De planning van de werkzaamheden, coördinatie van de uitvoering, toezicht, controle en rapportage aan de Opdrachtgever.
- b. Het verzorgen van een storingsdienstfunctie.
- c. Het uitbrengen van advies betreffende levensduurkosten, wettelijke eisen en relevante ontwikkelingen
- d. Het verzamelen, analyseren en vastleggen van voor het beheer benodigde relevante informatie.

## **1.3 Soorten onderhoud**

### **1.3.1 Contractonderhoud**

Het uitvoeren van onderhoud aan de daken dat jaarlijks in ongeveer dezelfde omvang terugkomt (ook wel regulier of preventief onderhoud genoemd). Hieronder vallen ook maatregelen die voortkomen uit wet- en regelgeving zoals keuringen en certificering.

Inschrijver voert het Contractonderhoud uit conform de voorschriften van de fabrikant van het onderdeel, richtlijnen en wetgeving. De werkzaamheden zoals benoemd in deze onderhoudsvoorschriften dienen minimaal te worden uitgevoerd. Het Contractonderhoud heeft als doel het in standhouden van het optimaal functioneren en het waarborgen van de vereiste technische kwaliteit, werking en veiligheid.

Indien Meerdere onderhoudsbezoeken per jaar benodigd zijn, dienen deze gelijkmatig over het onderhoudsjaar te worden verdeeld.

Het Contractonderhoud bestaat uit:

#### **a. Inspecteren**

Onder inspecteren wordt verstaan: Het controleren van de daken, details en voorzieningen op kwaliteit en juiste werking met als doel het nagaan welke maatregelen nodig zijn om de daken in stand te houden en gebreken te voorkomen.

De inspectie wordt uitgewerkt conform NEN2767 methodiek, in een overzichtelijk inspectierapport waarin minimaal de onderstaande onderdelen zijn verwerkt:

- Lijnschets van het dakvlak waarin aangegeven o.a. de eventuele looppaden en valbeveiliging, globale afmetingen in meters,
- Per dakvlak een omschrijving van de aangetroffen situatie en conditie, en de verwachte levensduur onderbouwd met foto's
- Hoeveelheid, merk/ type; Aanlijn, dak beveiliging en voorzieningen voor dak toegang
- Een overzicht met de eindconclusie per voorziening, gebreken en aanbevelingen.

#### **b. Reinigen**

Onder reinigen wordt verstaan: Het schoonmaken van dakoppervlakken en gootconstructies door deze vrij te maken van blad, vuil en dakvreemde voorwerpen. Alle dak en gootconstructies worden tenminste één keer per jaar gereinigd of zoveel meer als noodzakelijk en conform de situatie dit vereist. Opdrachtnemer dient tevens zorg te dragen voor het afvoeren van het vrijgekomen afval.

#### **c. Keuren en certificeren**

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle benodigde inspecties, keuringen en certificeringen van de gecontracteerde dak veiligheidsvoorzieningen. Rapportages dienen digitaal aan Opdrachtgever te worden aangeleverd. Jaarlijks benodigde inspecties, keuringen en certificeringen zijn onderdeel van het contractonderhoud. (Herstel)werkzaamheden voortvloeiend uit inspecties, keuringen en certificeringen dienen binnen 15 werkdagen na constatering geoffreerd te worden aan de Opdrachtgever. Ten aanzien van de (wettelijke) verplichtingen is en blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk. De uitvoering van de noodzakelijke inspecties en het herstellen van gebreken wordt belegd bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor correcte en tijdige uitvoering.

### **Eisen inspectie dakveiligheid**

- De inspectie dient vóór het verstrijken van de huidige certificeringstermijn uitgevoerd te worden.
- De inspectie dient invulling te geven aan de eisen die de wet- en regelgeving hieraan stelt
- Alle aanwezige dak veiligheidsvoorzieningen worden voorzien van een weersbestendige keuringssticker met hierop de inspectie-uitslag (goedgekeurd/afgekeurd) en aanduiding van opvolgend keuringsmoment (keuren vóór MM/JJ). Oude stickers worden verwijderd.
- Alle voorzieningen voor dakveiligheid en daktoegang dienen onderworpen te worden aan de inspectie. Hiertoe behoren in ieder geval:
  - Toegangsdeuren en ramen specifiek bedoeld als daktoegang
  - Ladder opstelplaatsen
  - Permanent klimmateriaal zoals permanente (kooi)ladders en trappen
  - Permanente (werk)bordessen op daken
  - Hekwerken
  - Dak- en gevelkabelsystemen (jaarlijks 10% van de ankeringspunten en kabelpersingen aantoonbaar onderwerpen aan vereiste trekproef)
  - Individuele dak- en gevel ankeringspunten (jaarlijks 10% aantoonbaar onderwerpen aan vereiste trekproef)
  - Daktoegangsborden, signalerings- en informatieborden;
  - Alle toegepaste markeringen en afzettingen in het kader van afbakeningen op daken (bijvoorbeeld pictogrammen, belijning en/of afbakeningsystemen).

### **d. Onderhouden vegetatiedaken**

Diverse gebouwen beschikken (gedeeltelijk) over vegetatiedaken.

Voor deze daken is reeds een onderhoudsprogramma vastgesteld. De opgegeven prijs per m2 voor het onderhouden dient de volgende onderdelen te bevatten:

- Mestbeurt in het voorjaar, mestbeurt in het najaar
- Eenmaal per jaar opnieuw inzaaien/inboeten van kale plekken
- Eenmaal per jaar de hemelwaterafvoeren en gootbanen reinigen en controleren op goede werking.
- Tweemaal per jaar de zaailingen en onkruiden verwijderen uit de grindkoffers, zonemarkeringen en looppaden zodat een nette, strakke overgang tussen gootbanen en looppaden in stand gehouden wordt en alle zonemarkeringen duidelijk zichtbaar zijn en blijven.
- Tweemaal per jaar de vegetatiedaken middels plukken ontdoen van onkruid
- Vrijkomend afval én dak vreemde materialen afvoeren.

### **1.3.2 Dagelijks onderhoud**

Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan het onderhoud dat zich onverwacht voordoet, onderhoud dat erop gericht is de technische functionaliteit of gebrek te herstellen na bijv. de melding van een klacht. (Ook wel reactief, correctief of herstellend onderhoud genoemd).

Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit kleur, afwerking en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

Voor een gedeelte van het onderhoud is de huurder verantwoordelijk. Na gunning zal de demarcatie worden besproken met Opdrachtnemer. Huurders hebben de mogelijkheid aanvullend (gebruikers) onderhoud rechtstreeks bij Opdrachtnemer in te kopen. Hierbij dienen huurder en Opdrachtnemer separaat tot overeenstemming te komen. Bij dit proces is geen betrokkenheid van Opdrachtgever.

Reparaties aan dakbedekkingen en het waterdicht inwerken van alle voorzieningen dienen conform Vakrichtlijn gesloten dakbedekkingssystemen van VebiDak uitgevoerd te worden.

Onder Dagelijks Onderhoud wordt verstaan:

- a. De reparaties en vervangingen welke moeten worden uitgevoerd omdat deze niet meer naar behoren functioneert of binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren.
- b. Het verhelpen van gebreken welke een ongewenste degradatie veroorzaken
- c. Het uitvoeren van werkzaamheden nadat een defect is geconstateerd met mogelijke gevolgen voor personen, milieu of bedrijfsproces.

### **1.3.3 Planmatig onderhoud**

Planmatig onderhoud betreft alle eventueel voorkomende omvangrijke herstelwerkzaamheden, modificaties, uitbreidingen en vervangingen welke door de Opdrachtgever specifiek behandeld worden ten aanzien van budgettering en meerjarenplanning (MJOP).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor planmatig onderhoud gecombineerd met een projectmatige verduurzaming, renovatie of groot onderhoud separaat aan te besteden.

Elk kalenderjaar worden door de technisch beheerders van de Opdrachtgever (op basis van het MJOP) jaarplanningen voor planmatig onderhoud opgesteld. De werkwijze voor de uitvoering van dit planmatige onderhoud is als volgt:

- a. Door Opdrachtgever wordt de offerteaanvraag toegestuurd.
- b. Uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag dient de Opdrachtnemer de offertes aan te leveren. De offertes dienen middels een "open begroting" per gebouw of bouwwerk te zijn uitgewerkt conform de tariefafspraken, normen en toeslagen waarmee de Opdrachtnemer heeft ingeschreven. Tevens bevat de aanbieding een conceptplanning inclusief oplevermoment.
- c. Uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de offerte ontvangt de Opdrachtnemer reactie van Opdrachtgever.
- d. De Opdrachtnemer is in deze verantwoordelijk voor de afstemming met de huurders inzake de uitvoeringsperiode en later ook de uitvoeringsplanning. Voor bepaalde panden (zoals scholen en gymzalen) kunnen bepaalde werkzaamheden alleen of juist niet in de zomervakantie worden uitgevoerd.
- e. Opdrachtnemer laat aantoonbaar kwaliteitscontroles uitvoeren gedurende de uitvoeringsperiode en/of na het gereedkomen van het werk. Deze uren dienen te zijn opgenomen in de offerte.
- f. Opdrachten dienen uiterlijk binnen 5 maanden na opdracht gereed en opgeleverd te zijn. (Onder voorwaarden van een akkoord van de huurder op de door Opdrachtnemer met hem overeengekomen uitvoeringsperiode).
- g. Bij oplevering wordt een technisch dossier overgedragen aan Opdrachtgever met een tekening van de aangebrachte voorziening en alle foto's van details, relevante technische specificaties en berekeningen.

### **1.3.4 Overig onderhoud**

Opdrachtgever heeft de ambitie om komende jaren de vastgoedportefeuille met de Opdrachtnemer verder te verduurzamen. In de MJOP wordt (nog) geen rekening gehouden met verduurzamingsmaatregelen.

Opdrachtgever streeft ernaar om bij al het onderhoud zo efficiënt en effectief mogelijk te werk te gaan. Dit houdt in dat Opdrachtgever van de Opdrachtnemer verwacht dat deze een proactieve rol speelt omtrent het adviseren m.b.t. verduurzaming, efficiëntie en effectiviteit, alsmede over trends en ontwikkelingen (indien werk/maatregel binnen de overeenkomst wordt uitgevoerd). Van

Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze werkwijze integraal onderdeel uitmaakt van het uit te voeren onderhoud.

Bij mogelijke uitvoering van een (integrale) verduurzaming van het vastgoed zal mogelijk een separate projectorganisatie worden ingericht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor overig onderhoud gecombineerd met een projectmatige verduurzaming, renovatie of groot onderhoud separaat aan te besteden.

### 1.3.5 Algemene eisen dakbedekkingen (vervanging en groot onderhoud)

#### a. Garanties

- De Opdrachtnemer geeft minimaal 10 jaar verzekerde all-in projectgarantie op een correcte werking en conditie van de geleverde materialen c.q. installaties waarbij de garantie zowel materiaal als arbeidsloon dekt. De Opdrachtnemer handelt fabrieksgarantiekwesties, indien van toepassing, kosteloos af.
- Bitumen dakbedekkingssystemen dienen een bewezen levensduurverklaring  $\geq 25$  jaar te hebben conform het daaraan gestelde in BRL1511
- b. Lekkages door applicatie en/of materiaalfouten mogen niet optreden, alle hemelwaterafvoeren moeten waterdicht op de standleidingen zijn aangesloten en alle dak-doorvoeren moeten heel zijn en functioneren. De aangebrachte dakbedekking moet gedurende de garantieperiode functioneel intact blijven en lood- en **zinkwerken** moeten heel en functioneel zijn.

#### c. Geldende voorwaarden en voorschriften

- In aanvulling op de reeds beschreven voorwaarden en normeringen zijn tevens de (meest recente uitgaves) van de UAV, Arbowetgeving, BBL, BRL 4702, NEN 6050, Verwerkingsvoorschriften leveranciers en de Vakrichtlijnen gesloten dakbedekkingsconstructie van toepassing.
- De aan te brengen dakbedekkingsconstructie dient volledig te voldoen aan de gestelde NEN en NPR-normen t.a.v. de bouwfysica, de windvastheid, ballast, verankering en afschot, hemelwaterafvoer en overstortvoorzieningen.
- Isolatieplaten dienen minimaal te zijn voorzien van een EPA-certificaat
- Indien mogelijk maakt Opdrachtnemer gebruik van producten die biobased zijn gemaakt en/ of gerecyclede grondstoffen en draagt bij aan de verduurzaming van het vastgoedobject.
- Tijdelijke collectieve veiligheidsvoorzieningen (hekwerken/ leuning) zijn vanaf het begin tot en met de eindoplevering aangebracht. In uitvoering zijnde dakvlakken dienen geheel rondom, slechts waar noodzakelijk onderbroken, te zijn voorzien van deugdelijke en aan de regelgeving en voorschriften voldoende collectieve veiligheidsvoorzieningen.
- Indien werkzaamheden de termijn van 5 werkdagen overstijgt verzorgt Opdrachtnemer een gedetailleerd werkplan ter informatie aan gebouwbeheerder/ huurder/ gebruikers.
- Dakbanen worden in rechte lijnen aangebracht.
- Een bitumineuze onderlaag, afgestemd op de situatie
- Een bitumineuze toplaag is minimaal voorzien van een APP-gemodificeerde glas- en polyesterwapening, met een minimale dikte van ca. 4 mm.
- Kunststof scheidingslaag afgestemd op de situatie (bijv. een polyester mat van minimaal 200 g.m-2 of een naakt glasvlies van minimaal 120 g.m-2)
- Kunststof toplaag uit witte/ grijze gewapende kunststof met een minimale dikte van ca. 1,8 mm
- Details dienen te worden ingewerkt met een grijze PMMA-kunststofcoating welke geschikt is voor de ondergrond.
- Op het dakvlak dient een veilige zone markering te worden aangebracht uit rode dakbedekking
- Ventilatiekappen (enkel en dubbelwandig) dienen uitgevoerd te worden in LORO of in dubbelwandig aluminium. Bij vandaalgevoelige objecten dienen de inplakplaten bevestigd te worden aan de bouwkundige ondergrond.

- Dakrandprofielen dienen uitgevoerd te worden in aluminium. Afhankelijk van de situatie dienen daklijsten, en/of afdekkappen uitgevoerd te worden in zink of staal.
- Lichtkoepels dienen dubbelwandig en in slagvaste, vandaalbestendige kwaliteit uitgevoerd te worden (polycarbonaat), fabricaat Bik of gelijkwaardig

**d. Algemene eisen dak veiligheidsvoorzieningen**

- Aan te brengen toegankelijkheid en veiligheidsvoorzieningen dienen te voldoen aan de door het Rijksvastgoedbedrijf beschreven product informatiebladen (PIB) Veilig werken op hoogte (VWOH)
  - <https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2016/04/05/veilig-werken-op-hoogte-vwoh-product-informatiebladen-pib>
- De toe te passen voorzieningen dienen te voldoen aan de van toepassing zijnde normeringen, wet- en regelgeving. Onder geldende regelgeving wordt onder andere verstaan: Europese Richtlijn Arbeidsplaatsen 2001/45/EEG, Europese wetgeving persoonlijke beschermingsmiddelen, Arbowet en daaronder vallende besluiten, Bouwbesluit, Arbocatalogi en in het bijzonder Arbocatalogus Platte Daken en alle daaronder vallende bijlagen, Warenwet, BRL 9935 Ontwerpen, aanbrengen en inspecteren en controleren en onderhouden van permanente voorzieningen tegen valgevaar op platte daken.
- Alle toegepaste middelen en voorzieningen dienen vrij op de markt verkrijgbaar te zijn.
- Bij het plaatsen van de voorzieningen op de daken dient rekening gehouden te worden met windbelasting;
- Materialen die schade kunnen toebrengen aan de dakbedekking dienen te worden geplaatst op een beschermende ondergrond (bijvoorbeeld rubber) welke geen schadelijke invloed heeft op de dakbedekking
- Het aankoppelen van dak veiligheidsvoorzieningen aan bestaande bliksembeveiligingssystemen dient door Opdrachtnemer verzorgd te worden.
- Bij oplevering dienen alle dak veiligheidsvoorzieningen die periodiek keuring plichtig zijn, te zijn goedgekeurd tot minimaal 1 jaar na oplevering/installatiedatum. Dit dient aantoonbaar gemaakt te zijn middels een weersbestendige keuringssticker op de voorziening
- Alle in het werk aan te brengen onderdelen dienen minimaal conform installatievoorschrift van de fabrikant te worden aangebracht
- Alle toegepaste bevestigingsmiddelen dienen in RVS-klasse A2 uitvoering te zijn
- Reparaties aan dakbedekkingen en het waterdicht inwerken van alle voorzieningen dienen conform Vakrichtlijn gesloten dakbedekkingssystemen van VebiDak uitgevoerd te worden
- Bij oplevering wordt een technisch dossier overgedragen aan Opdrachtgever met een tekening van de aangebrachte voorziening en alle foto's van trekproeven, relevante technische specificaties, handleidingen, berekeningen én toestemming van de verschillende producenten van de samengevoegde voorziening.
- De Opdrachtnemer geeft minimaal 10 jaar garantie op een correcte werking en conditie van de geleverde materialen c.q. installaties waarbij de garantie zowel materiaal als arbeidsloon dekt.
- De Opdrachtnemer handelt fabrieksgarantiekwesties, indien van toepassing, kosteloos af.

## **1.4 Communicatie**

### **1.4.1 Software**

Opdrachtnemer beschikt over een softwareoplossing waarbij de voortgang door de monteur op locatie kan worden bijgewerkt en waarbij Opdrachtgever inzage krijgt in de actuele status van meldingen en werkzaamheden.

### **1.4.2 Meldingen tijdens kantooruren**

Meldingen die plaatsvinden op maandag t/m vrijdag tussen 6:00 en 18:00 uur worden door huurder/gebruiker bij het meldpunt-gebouwen van de Opdrachtgever gemeld. Opdrachtgever verrijkt de melding met aanvullende informatie (zoals opdrachtnummer, contactgegevens en urgentie) en meldt deze vervolgens bij de Opdrachtnemer.

### **1.4.3 Meldingen buiten kantooruren**

Meldingen bij een hoge urgentie tussen 18:00 en 6:00 worden telefonisch door de huurder/gebruiker direct gemeld bij de Opdrachtnemer. De eerstvolgende werkdag meldt de Opdrachtnemer bij de meldpuntmedewerker van de Opdrachtgever dat er buiten kantooruren een melding is afgehandeld. De Meldpuntmedewerker registreert de melding, maakt een opdracht aan, (werk reeds uitgevoerd) en verstuurt de opdracht naar het bij ons bekende e-mailadres van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week zowel telefonisch als per email bereikbaar, oproepbaar en inzetbaar te zijn voor storingen, klachten en opdrachten gerelateerd aan het dagelijks onderhoud.

Een 0900-nummer of een ander telefoonnummer waaraan extra kosten verbonden zijn is niet toegestaan.

### **1.4.4 Opdrachten**

Op de opdracht voor dagelijks onderhoud is vermeld dat indien de werkzaamheden het ingevulde raambedrag of de overeengekomen uitvoeringsduur wordt overschreden er ruim vóór de overeengekomen opleverdatum contact opgenomen moet worden met de contactpersoon van de Opdrachtgever vermeld op de opdracht. Deze beoordeelt de afwijking en zal op basis van zijn beoordeling de opdracht: seponeren, een nieuwe opleverdatum overeenkomen of nieuwe financiële verplichting overeenkomen. Opdrachten worden per e-mail verstrekt op een door Opdrachtnemer aangegeven mailadres. Bij Hoge urgentie (zie onder 1.8) zal er ook telefonisch contact worden opgenomen.

### **1.4.5 Urgenties**

Tijdens de opdrachtverstrekking stelt Opdrachtgever de einddatum in. Deze einddatum betreft de uiterst gereeddatum van de melding. Deze uiterste gereeddatum is de gestelde, deadline voor de realisatie van de opdracht en is onder alle omstandigheden leidend. Wanneer de melding niet duidelijk of eenduidig is, moet Opdrachtnemer rechtstreeks contact opnemen met de technisch beheerder van de opdracht om deze te verduidelijken. Opdrachtgever bepaalt de urgentie, deze urgentie bepaalt de reactie en hersteltijd van het onderhoud.

Alle opdrachten voor dagelijks onderhoud moeten binnen vier uur na opdracht aan de contactpersoon van de betreffende locatie worden teruggekoppeld. Op basis van de prioriteit en de aard van het onderhoud zal door Opdrachtnemer een afspraak worden gepland voor het herstel.

**Hoog urgent (calamiteit):**

Functioneel herstel : binnen 3 uur

Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

**Laag urgent (storing):**

Functioneel herstel : binnen 2 werkdagen

Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

**Niet urgent (planbaar):**

Functioneel herstel : binnen 5 werkdagen

Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

**In overleg:**

Definitief herstel : In overleg met de Opdrachtgever/ contactpersoon van de locatie

**Functioneel herstel:** Leverancier dient binnen de aangegeven periode na melding (telefonisch of per e-mail) te zijn aangevangen met de opdracht op de locatie van het onderhoud. Hierbij dient zover mogelijk de verstoring te worden verholpen en eventuele gevolgschade te worden beperkt.

**Definitief herstel:** Leverancier dient binnen de aangegeven periode na functioneel herstel de werkzaamheden op de locatie van het onderhoud afgerond te hebben. Indien de overeengekomen uitvoeringsduur overschreden gaat worden (bijvoorbeeld bij levertijden), dient leverancier ruim vóór de opleverdatum contact op te nemen met de Opdrachtgever.

#### 1.4.6 Afmelden van werkzaamheden

Onderhoud wordt door leverancier binnen 24 uur na uitvoering, per e-mail ([meldinggebouwen@s-hertogenbosch.nl](mailto:meldinggebouwen@s-hertogenbosch.nl)) met een duidelijke beschrijving van uitgevoerde werkzaamheden afgemeld.

Storingen in het weekend dienen de eerstvolgende werkdag afgemeld te worden.

Opdrachtgever monitort de afhandelingstijd op regelmatige basis. Facturatie dient plaats te vinden binnen 25 werkdagen na uitvoering.

De Opdrachtgever wil de Opdrachtnemer in de loop van de uitvoering van de overeenkomst toegang/ een koppeling verschaffen tot het meldsysteem (Planon). De bedoeling hiervan is dat de Opdrachtnemer de gereedmelding en informatie rondom de afhandeling van meldingen gaat registreren in het systeem van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. De administratieve werkzaamheden die hiermee gepaard gaan, dienen te zijn vervat in de opgegeven uurtarieven.

## **2. Overige bepalingen**

### **2.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan (RI&E)**

Opdrachtnemer zorgt voor een algemeen V&G-plan dat ten grondslag ligt aan de uitvoering. Opdrachtnemer staat in voor de uitvoering van de coördinatietaken, de juistheid en volledigheid. De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever op de hoogte stellen van alle (bijna)ongevallen, gevaarlijke situaties op het werkterrein, met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. De kosten gepaard gaande met het opstellen en naleven van het algemene V&G-plan zijn onderdeel van de algemene kosten. Bij kritische werkzaamheden (zoals vervangen van daken) dient deze te worden opgenomen in de toekomstige aanbiedingen conform het tarief behorende bij de betreffende functies die een rol vervullen in dit proces.

De Opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van het werk gehouden alle hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit en daaruit voortvloeiende c.q. daarmee samenhangende regelingen en voorschriften opgelegde verplichtingen tijdig en correct na te komen. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.

### **2.2 Voorzorgsmaatregelen bij brandgevaarlijke werkzaamheden**

Het Verbond van Verzekeraars heeft voor brandgevaarlijke werkzaamheden een speciaal formulier ontwikkeld die als bijlage aan deze aanbesteding is toegevoegd. Deze dient vóór aanvang van de werkzaamheden in te worden gevuld en ondertekend door Opdrachtgever en uitvoerder.

- a. Brandbare materialen worden meer dan vijf meter van de werkplek geplaatst. Indien dat niet mogelijk is zijn deze met branddekens afgedekt.
- b. Gasslangen voldoen aan NEN-EN 559/ NEN-EN 1763-1 t/m 4, zijn niet ouder dan twee jaar, zijn voorzien van deugdelijke slangklemmen.
- c. Op de werkplek/het dak zijn altijd twee goedgekeurde verzegelde draagbare blustoestellen met elk een inhoud van minimaal 12 kg (ABC) aanwezig
- d. Tijdens werkonderbrekingen zijn branders gedoofd en moet de kraan op de gasfles worden gesloten.
- e. Gedurende één uur na het beëindigen van de werkzaamheden met open vuur wordt controle uitgeoefend.

### **2.3 Huisvesting kwetsbare doelgroepen**

Binnen de portefeuille van de Opdrachtgever zijn diverse gebouwen ingericht voor opvang of huisvesting van kwetsbare doelgroepen uit de samenleving. Indien de Opdrachtnemer werkzaamheden binnen en/of aan deze gebouwen verricht, dan is het medewerkers van de Opdrachtnemer verboden op welke vorm dan ook, gesprekken aan te gaan met bewoners, bezoekers of cliënten. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever of huurder/ gebruiker grensoverschrijdend gedrag wordt geconstateerd, dan zal een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever de werkzaamheden stilleggen en medewerkers van de Opdrachtnemer verzoeken de locatie te verlaten. Aansluitend zal overleg plaatsvinden over het afronden van de werkzaamheden en/of het al dan niet voortzetten van de overeenkomst met de Opdrachtnemer. Ook bij locaties van bv. sportverenigingen, kleedlokalen, scholen en kinderdagverblijven dient u zich vooraf te vergewissen van de omstandigheden waarin, hoe en waarop u werkzaamheden dient uit te gaan voeren. Bij twijfel en/of onduidelijkheid treedt u te allen tijde vooraf in overleg met uw contactpersoon van de Opdrachtgever en/of van de locatie. Op verzoek van Opdrachtgever kan voor werkzaamheden bij specifieke locaties worden verzocht om medewerkers in te zetten waarbij opdrachtnemer beschikt over een verklaring

omtrent gedrag (VOG), deze verklaring dient op verzoek te kunnen worden ingezien. De aanvraagkosten voor de VOG zijn declarabel.

## **2.4 Coördinatie van uitvoering**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de coördinatie. Dit houdt in dat zij te allen tijde de regie heeft en de eindverantwoordelijke is, en daarbij het totaal van de werkzaamheden die zij uitvoert in het oog houdt en/of die van derden die door haar zijn ingeschakeld en onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoeren. Indien er problemen worden voorzien, dan dienen deze proactief bij Opdrachtgever gemeld te worden uitgevoerd.

## **2.5 Offertes en tarieven**

De Opdrachtnemer dient een offerte zodanig aan te leveren dat hieruit transparant het aantal in te zetten uren per functie, het tarief per functie overeenkomstig met de inschrijving en de hoeveelheid materiaal naar voren komt. Dit geldt ook voor werkzaamheden die eventueel door onderaannemers worden uitgevoerd.

### **2.5.1 Toetsen op marktconformiteit**

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs door een externe kostendeskundige offertes laten toetsen op marktconformiteit. De conclusie van de kostendeskundige wordt besproken in het tactisch overleg met de contractmanager. Indien uit de gehouden steekproef blijkt dat er sprake is van niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn voor het niet verlengen van de overeenkomst.

Het oordeel van de onafhankelijke kostendeskundige zal bindend zijn voor beide partijen.

## **2.6 Overige voorschriften**

- a. Werknemers:  
Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aan te tonen dat door hem ingezet personeel legaal werkzaam is.
- b. Werktijden:  
De werkzaamheden dienen tussen 07.00 uur 's morgens en 17.00 uur 's middags te worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten voornoemde tijdsperiode dient vooraf toestemming te worden verkregen van de Opdrachtgever.
- c. Geluidoverlast:  
Geluidsoverlast in welke vorm dan ook dient beperkt te blijven.
- d. Stofoverlast  
Op de werkplek moet rekening gehouden worden met de aanwezigheid van fijnstof en moeten de nodige maatregelen genomen worden om overlast te beperken.
- e. (Zwaar) materieel:  
Wanneer de Opdrachtnemer in het kader van de overeengekomen werkzaamheden gebruik wenst te maken van (zwaar) materieel als steigers, opslag- en afvalcontainers en dergelijke, dient deze daarvoor vooraf toestemming te verkrijgen van de Opdrachtgever.  
Opdrachtgever is aangesloten bij het convenant Schoon en Emissieloos Bouwen (SEB), in te zetten materieel dient te voldoen aan het hierin gestelde basisniveau. Bij (zwaar) transport of het opstellen van een kraan, zorgt opdrachtnemer voor benodigde vergunningen en verkeersmaatregelen.
- f. Huidige staat:  
De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de staat van de omgeving, opstallen en gebouwen waaraan hij de opgedragen werkzaamheden dient te

verrichten. Gebreken dienen schriftelijk te worden vastgelegd, eventueel ondersteund door fotomateriaal. De omgeving waarin de werkzaamheden worden verricht, moet na afronding in dezelfde staat worden opgeleverd als aangetroffen voor aanvang van de werkzaamheden. Afval dient te worden opgeruimd en afgevoerd. Bij de opname ligt de bewijslast voor eventuele onvolkomenheden bij de Opdrachtnemer.

g. Bewaking:

De wijze van bewaking van het werk, de bouwstoffen en de gereedschappen/hulpmiddelen behoort tot het risico en verantwoording van de Opdrachtnemer.

h. Garantie

De Opdrachtnemer geeft minimaal 10 jaar garantie op een correcte werking en conditie van de geleverde materialen c.q. installaties waarbij de garantie zowel materiaal als arbeidsloon dekt. De Opdrachtnemer handelt fabrieksgarantiekwesties, indien van toepassing, kosteloos af. De garantie gaat in als alle restpunten zijn opgelost;

De garantie is van toepassing op alle verwerkte materialen en het uitgevoerde werk.

Garanties blijven van kracht gedurende de genoemde termijnen, ongeacht een eventuele contractverlenging.

i. Voorschriften:

De Opdrachtnemer dient te allen tijde de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften van overheidswege correct en adequaat op te volgen.

j. Vergunningen:

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen (met uitzondering van Omgevingsvergunningen), die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

k. Bouwplaats:

Voor de inrichting van de bouwplaats (plaatsen van keten, containers, hekwerk e.d.) dient de Opdrachtnemer goedkeuring te verkrijgen van de plaatselijke (overheid)instanties en de Opdrachtgever.

l. Reclame:

Het voeren van reclame behoeft de goedkeuring van de directie. Kosten, voortkomend uit het voeren van reclame, komen voor eigen rekening van de Opdrachtnemer.

m. Communicatie:

Contacten met de media verlopen altijd via het perscentrum van de Opdrachtgever.

n. Verzekering

De Opdrachtgever beschikt over een doorlopende verzekering Constructie Allrisk (CAR-) Eventuele verzekeringskosten van Opdrachtnemer komen voor eigen rekening van de Opdrachtnemer.

o. Bouwstoffen en afval

Nieuwe bouwstoffen dienen vooraf ter goedkeuring te worden aangeboden aan de Opdrachtgever. Dit gebeurt in principe gedurende het offertetraject. Op de bouwplaats mogen geen bouwstoffen aanwezig zijn die niet door de Opdrachtgever zijn goedgekeurd. Oude bouwstoffen en uitkomend afval worden eigendom van de Opdrachtnemer en dienen te worden afgevoerd, tenzij expliciet, in toekomstige opdrachten die verstrekt worden onder onderhavige raamovereenkomst, voor specifieke bouwstoffen anders is geregeld.

Afval dient gescheiden te worden onder tuinafval, plastics, glas, hout en papier, metaal, puin en samengestelde producten. De afvalfracties dienen gescheiden te worden getransporteerd naar de daartoe geëigende duurzame afvalverwerkende instanties. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke vergunningen. Voor het milieu schadelijke afvalstoffen dienen in gesloten containers te worden verzameld en te worden afgevoerd. Voor de verwerking van asbest zijn speciale plannen en vergunningen noodzakelijk. Asbestproducten mogen niet zonder toestemming en goedkeuring van Opdrachtgever worden bewerkt, verwijderd en/of afgevoerd.

- p. Milieu  
In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient de Opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen.
- q. Reserveonderdelen  
Na oplevering dienen reserveonderdelen ten minste tien jaar beschikbaar te zijn
- r. Veilig werken op hoogte  
Alle werkzaamheden dienen in lijn met de geldende wettelijke voorschriften voor 'veilig werken op hoogte' uitgevoerd te worden;

## 2.7 Overlegstructuren

Ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren worden er per perceel een tweetal overlegsoorten georganiseerd waar de Opdrachtnemer van het betreffende perceel en de Opdrachtgever aan deelnemen. Indien escalatie noodzakelijk is, is het eerste escalatieniveau vanuit de functionarissen van het technisch overleg naar de functionarissen van het contractoverleg.

- a. Technisch overleg (bouwvergadering)  
Deelnemer Opdrachtgever: Technisch beheerder of projectleider  
Deelnemer Opdrachtnemer: Projectleider Opdrachtnemer  
Frequentie: 8 keer per jaar  
Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer  
Voorzitter: Technisch beheerder van Opdrachtgever  
Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.
- b. Contractoverleg  
Deelnemer Opdrachtgever: Contractmanager van Opdrachtgever  
Deelnemer Opdrachtnemer: Contractmanager Opdrachtnemer  
Facultatief: Projectleiders Opdrachtnemer en Opdrachtgever  
Frequentie: 6 keer per jaar  
Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer  
Voorzitter: Contractmanager van Opdrachtgever  
Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.

## 2.8 Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren

De Opdrachtgever zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening en het uitgevoerde werk. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van managementrapportages ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren van de gemaakte contractafspraken. De contractafspraken worden vastgelegd en getoetst in de vorm van (meetbare) Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's kennen verschillende tijdsintervallen waarop deze gemeten worden. De exacte lay-out en de invulling van de managementrapportage, wordt in samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgezet.

Het administreren voor, en het opstellen van de rapportage valt onder administratieve en ondersteunende werkzaamheden en dient in het uurtarief te zijn opgenomen.

- Aanleveren managementrapportage  
Iedere 2 maanden, op de 5e dag van de maand, startend vanaf augustus 2025.

- Afwijkingen  
Per 2 maanden maximaal 4 afwijkingen op het totaal van de KPI's.
- Afhandeling afwijkingen  
Binnen 14 kalenderdagen dient een afwijking te zijn hersteld.
- Implementatieperiode  
Tot augustus 2025, hierna wordt de bonus-malus van kracht.

Van toepassing zijn minimaal de navolgende KPI's:

- a. Planning  
Offertetraject, uitvoering/oplevering, facturatie, hersteltijden (functioneel en definitief)
- b. Duurzaamheid  
Nader te bepalen op basis van ingediende plan van aanpak, voertuigen, circulair en biobased materiaalgebruik.
- c. Social Return  
5% van de totale opdrachtsom excl. btw (De KPI minimale inzet SROI volgt een ander regime en valt buiten de hieronder omschreven kortingsclausule)
- d. Klanttevredenheid  
Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat, indien diensten zijn geleverd, per kwartaal bij de verantwoordelijke technisch beheerders en projectleider(s) de tevredenheid wordt getoetst. De Opdrachtnemer stelt hier een standaard format/formulier voor op waarin op essentiële punten de klant/huurderstevredenheid in beeld wordt gebracht. Meting vindt plaats op basis van een score van 0 tot 10. De norm van de gemiddelde score is een 8 met als ondergrens een 7.
- e. Samenwerking en voortgang  
Tijdig en compleet aanleveren van rapportages, kwaliteitsborging op geleverd werk, onvolkomenheden per opdracht.