nr	Omschrijving
1	De Opdrachtnemer dienst zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen te houden.
2	Indien er werkzaamheden nodig zijn om te kunnen voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer dit te communiceren, per e-mail of brief, met VRU.
3	De Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarbij is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich rondom de plaats bevinden waar de werkzaamheden worden verricht. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er, indien van toepassing, de vereiste beschermingsmiddelen (PBM) beschikbaar zijn en worden gedragen. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste beschermingsmiddelen is VRU gerechtigd het werk stil te leggen.
4	De in de bijlage F (Inventarisatie overheaddeuren) genoemde deuren zijn van verschillende fabricaten en typen. U dient alle verschillende type deuren te kunnen onderhouden en te keuren conform opgave fabrikant.
	Pro actieve signalering
5	De Opdrachtnemer dient VRU te informeren indien hij constateert dat de veiligheidsvoorzieningen van de gebouwen en/of de overheaddeuren van VRU onvoldoende zijn om een veilige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden mogelijk te maken of andere veiligheidsrisico's zich voor (kunnen gaan) doen.
6	Bij ongevallen dient er te allen tijde een directe melding zowel schriftelijk als telefonisch gedaan te worden aan de contactpersoon van VRU en de locatieverantwoordelijke op locatie.
7	Bij incidenten aangaande het falen van een overheaddeur met ongevallen, of bijna ongevallen, verplicht de Opdrachtnemer zich direct onderzoek in te (laten) stellen en daarvan binnen 48 uur verslag te doen aan de contactpersoon van VRU. Het verslag dient een duidelijke omschrijving te geven van het falen en de oorzaak. En voorzien in adviezen om herhaling te voorkomen. De kosten van een dergelijk onderzoek zullen worden verrekend op basis van nacalculatie.
	Vertraging
8	De Opdrachtnemer dient er alles aan te doen om de gestelde uiterste reactietijden, de gemaakte afspraken e.d. door te laten gaan. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen is het aan VRU ter beoordeling over er sprake is van overmacht. Zie Eis 39 voor verdere details.
9	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich bewust zijn van de consequenties van het werken in een 24 uurs organisatie met een maatschappelijke verantwoordelijkheid.
	Installatieverantwoordelijkheid Electrische installaties.
10	De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd volgens: a. De NEN-EN 13241-1 en NEN-EN 12635 Veiligheidsnorm voor industriële deuren; b. De NEN 1010, NEN-EN 50110-1 en de NEN 3140:1998 voor elektrische installaties c. ARBO besluit artikel 3.13; d. Publicatieblad 47 van de arbeidsinspectie e. Nieuwe Europese Regelgeving, de AI bladen f. De bepalingen en richtlijnen van de BGR 232.

nr	Omschrijving
	Onderdelen
11	De Opdrachtnemer garandeert dat materialen en/of vervangende onderdelen, tijdig (voor aanvang van de werkzaamheden) beschikbaar zijn, conform de verplichtingen voortkomende uit dit programma van eisen en binnen genoemde uiterste reactie- en hersteltijden. Zie Eis 39 voor verdere details.
12	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er garantie zit op alle onderdelen en uitgevoerde werkzaamheden.
13	Opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor het afhandelen van garantieclaims bij deuren waar nog garantie op zit.
14	Bij het verrichten van de werkzaamheden worden alle materialen en/of voorkomende onderdelen uitsluitend vervangen door materialen en/of onderdelen van hetzelfde fabricaat/type, tenzij VRU voorafgaand toestemt in een ander (minimaal gelijkwaardig) fabricaat/type.
15	De te gebruiken (overheaddeur-)materialen dienen aan het CE keurmerk te hebben
	Werktijden
16	De preventieve onderhoudswerkzaamheden volgens deze overeenkomst zullen bij voorkeur binnen kantoortijden (8.00-17.00) worden verricht. In overleg met VRU kan de Opdrachtnemer werkzaamheden plannen buiten de bovengenoemde werktijden.
	Duurzaamheid en TCO
17	De Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan het behalen van verbeteringen op het gebied van duurzaamheid en TCO. Opdrachtnemer dient jaarlijks in de management rapportage minimaal twee kansen op het gebied van duurzaamheid en TCO in. VRU bepaalt per kans of deze kan worden gerealiseerd door de Opdrachtnemer.
	Medewerkers
18	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich aan- en af te melden bij elk bezoek bij de contactpersoon van de locatie of telefonisch bij de Servicedesk Facilitair.
19	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers in herkenbare en representatieve bedrijfskleding van de Opdrachtnemer werkzaam zijn. Tevens dienen zij een legitimatie te kunnen overleggen. Bij het niet dragen van herkenbare en representatieve bedrijfskleding, kan VRU de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) ontzeggen.
20	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen de werkplekken achter te laten zoals u het aantrof. Opdrachtnemer neemt al het afval (incl. de onderdelen die zijn vervangen) dat hij heeft veroorzaakt tijdens de werkzaamheden mee en vervoert en verwerkt dit conform de wet- en regelgeving.
21	Technisch inhoudelijke zaken dienen door de medewerkers van de Opdrachtnemer alleen te worden gecommuniceerd met de vast gestelde contactpersonen van VRU. Indien er door overige medewerkers wordt gevraagd naar technisch inhoudelijke zaken, dan dient de medewerker van de Opdrachtnemer hem/haar door te verwijzen naar de desbetreffende contactpersoon.
22	De voertaal voor de duur van het contract is Nederlands. De medewerkers van Opdrachtnemer en onderaannemers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
23	Documenten/rapporten/verslagen en dergelijke dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal.
	Team
24	Al het in te zetten personeel dient op de hoogte te zijn van relevante afspraken gemaakt in het kader van de opdracht en veiligheid en dienen in het bezit te zijn van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

nr	Omschrijving
25	Opdrachtnemer heeft alleen toegang tot de panden na goedkeuring van de werkzaamheden. De afspraak wordt altijd gemaakt met de Servicedesk Facilitair.
26	Het aantal te onderhouden overheaddeuren is vastgelegd in Bijlage F: Inventarisatie overheaddeuren. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor binnen de overeenkomst het aantal te onderhouden overheaddeuren positief of negatief te wijzigen. Indien een locatie wordt af gestoten heeft Opdrachtnemer dan ook geen enkel recht op enige vergoeding voor de te onderhouden en te controleren overheaddeuren welke daardoor vervallen.
27	Indien in de loop van de tijd het aantal overheaddeuren wordt uitgebreid, worden deze onder dezelfde voorwaarden en einddatum aan het contract toegevoegd.
	Implementatie
28	Het implementatieplan is een leidraad voor het correctief en preventief onderhoud tijdens het eerste contractjaar. De Opdrachtnemer biedt het implementatieplan ter goedkeuring aan VRU. Het implementatieplan bestaat ten minste uit de volgende onderdelen: • Overzicht overheaddeuren. • Onderhoudsstappen. • Jaarplanning. • Gespecificeerde 1e kwartaalplanning per locatie. • De Opdrachtnemer verstrekt tijdens de implementatie een lijst met namen, rol, vakgebied en eventueel specialisme van de vaste ploeg medewerkers aan VRU. De Opdrachtnemer zal zorgen voor een communicatieschema ten behoeve van overleg.
	Preventief onderhoud
29	De Opdrachtnemer voert alle noodzakelijke inspecties en preventieve onderhoudshandelingen aan de in Bijlage F opgenomen overheaddeuren. Zodat deze overheaddeuren voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en dat er te allen tijde sprake is van een veilige en werkende overheaddeur. Het preventieve onderhoud moet minimaal voldoen aan de volgende eisen: • Jaarlijks uitvoering conform onderhoudscodes en/of door de betreffende fabrikant vereiste en geadviseerde onderhoudswerkzaamheden. • Alle overheaddeuren dienen te voldoen aan de normen en (NEN) richtlijnen conform de geldende wettelijke eisen en regelgeving. • De preventie onderhoudswerkzaamheden dienen in de jaarplanning te worden opgenomen, zodat de uitvoering hiervan kan worden aangetoond en jaarlijks te worden geactualiseerd. • VRU wil zeggenschap in de jaarplanning voordat deze definitief akkoord is
30	De Opdrachtnemer zal periodiek en gepland preventief onderhoud uitvoeren om storingen te voorkomen en om de veilige en doelmatige werking van de overheaddeuren te garanderen. Boven alles zijn de onderhoudsfrequenties zoals omschreven door de fabrikant bindend indien deze frequenties hoger zijn dan de hierna genoemde frequenties.
31	De Opdrachtnemer maakt tijdig een jaarplanning op weekniveau voor de afgesproken onderhoudsbeurten per overheaddeur/locatie, conform de aanbieding. Voor contactpersoon van de Aanbestedende dienst dienen de werkzaamheden zoveel mogelijk geclusterd worden. Het preventief onderhoud moet binnen het betreffende onderhoudsjaar zijn afgerond.

nr	Omschrijving
32	Opdrachtnemer dient twee weken voor de week van uitvoering van het onderhoud VRU, per mail aan Servicedesk Facilitair, op de hoogte te brengen op welke dag in de uitvoeringsweek de Opdrachtnemer het onderhoud gaat uitvoeren.
33	De Opdrachtnemer dient VRU ook uiterlijk twee weken van tevoren, per mail, te informeren indien er afwijkingen zijn in de opgegeven uitvoeringsweek.
34	Uitgestelde werkzaamheden dienen binnen twee weken te worden uitgevoerd.
35	Indien een deur wordt afgekeurd dient de Opdrachtnemer direct contact op te nemen met de contactpersoon van Opdrachtgever en dient het keuringsrapport van de afgekeurde deur binnen 24 uur bij de contactpersoon te worden aangeleverd.
	Certificaten
36	Van de overheaddeur waarvoor dit verplicht is, dient na de daadwerkelijke uitvoer van de keuringen een keuringssticker met datum van de volgende keuring te worden geplakt op de overheaddeur als bewijs van keuring.
37	Keuringscertificaten dienen digitaal binnen twee weken na uitvoering van de werkzaamheden te worden verstuurd naar VRU en fysiek binnen meteen na uitvoering in het logboek van de betreffende overheaddeur/locatie te zijn verwerkt. Bestaande logboeken dienen te worden gehandhaafd.
	Correctief onderhoud
38	De werkzaamheden die betrekking hebben tot correctief onderhoud dienen direct, op de economisch meest voordelige wijze, uitgevoerd te kunnen worden. Te verrekenen zijn de kosten boven de € 250,00 (excl. BTW) aan onderdelen/materialen per storing/herstel/reparatie bezoek, rekenend vanaf de aankomst op locatie. • Wanneer de totale reparatie per storingsherstel en/of reparatie bezoek binnen bovengenoemde uren en bedragen valt, dan dient reparatie altijd en direct zonder voorafgaand overleg met VRU te worden uitgevoerd. • Indien bij uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat reparaties nodig zijn die tot overschrijding van het bovengenoemde uren/bedrag zullen leiden, is de Opdrachtnemer verplicht goedkeuring te vragen aan VRU.
	Uiterste opvolgtijden
39	Categorie Urgentie verschillen: 1 Spoed: Binnen 1/2 uur bevestiging / Binnen 2 uur Reactietijd / Binnen 4 uur hersteltijd. 2 Urgent: Binnen 2 uur bevestiging / Binnen 4 uur Reactietijd / Binnen 1 werkdag hersteltijd. 3 Niet Urgent: Binnen 1 werkdag bevestiging / Binnen 3 werkdagen Reactietijd / Binnen 5 werkdagen hersteltijd.
40	De storingsafhandeling dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd binnen de bovengenoemde reactietijden. In geval van schade dienst de opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat het pand deugdelijk kan worden afgesloten
41	Indien Opdrachtnemer in geval van onvoorzien omstandigheden de reactietijden en/of hersteltijden niet kan nakomen dient de Opdrachtnemer, de afdeling facilitair per direct mondeling en aansluitend per mail op de hoogte te stellen.
42	Per storing kunt u maar één keer voorrijkosten in rekening brengen, ook al komt u meerdere keren terug voordat deze storing is verholpen.
	Storingsdienst
43	Opdrachtnemer dient een eigen storingsdienst, die 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar is om storingen te melden door VRU

nr	Omschrijving
	Vervanging materiaal
44	De Opdrachtnemer informeert en adviseert VRU hierover en brengt indien nodig of op aanvraag een gespecificeerde kostenopgave uit. Tot een bedrag van ≤ € 2.500,00 kan de Opdrachtnemer de gunning krijgen van VRU. VRU kan bij bedragen daarboven meerdere offertes opvragen en geldt er geen exclusiviteit voor de Opdrachtnemer.
45	Indien tussen twee reguliere onderhoudsbeurten storingen en/of gebreken voordoen zal de Opdrachtnemer deze verhelpen. Alle materialen en arbeid nodig voor het verhelpen van de storingen vallen onder deze overeenkomst.
46	Gebruikte materiaal dienen overeen te komen met de reeds bestaande uitvoering van de overhead deuren qua kleur, merk en materiaal wat op de betreffende locatie wordt gebruikt. Indien Opdrachtnemer hiervan wil afwijken, dient hij dit eerst ter goedkeuring voor te leggen aan VRU.
	Communicatie en rapportage
47	Aanmelding van een storing dient bij de opdrachtnemer te worden geregistreerd. De opvolging van een storing dient bevestigd te worden met een mail en zo nodig telefonisch contact voor afstemming. Bij afmelding van de werkzaamheden dient een bericht naar afdeling facilitair te worden gestuurd.
48	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een halfjaarlijkse rapportage over de storingen. In deze rapportage worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld: • Aantal meldingen • Aard van het storing • Beschrijving aangetroffen situatie • Beschrijving getroffen maatregelen / situatie • Naam van de melder van de storing • Toelichting geconstateerde trends of afwijkingen op afspraken en genomen acties, plan van aanpak en/of bijzonderheden.
49	De inspectie-gegevens dienen bij Opdrachtnemer beschikbaar te zijn en deze gegevens worden om niet beschikbaar gesteld aan de Aanbestedende Dienst.
	NEN 2767
50	De Opdrachtnemer dient na het onderhoud van de overheaddeuren de conditiescore opnieuw vast te stellen. De overheaddeuren dienen minimaal een conditiescore van drie te behalen.
51	Wanneer de conditie van een overheaddeur door partijen wordt vastgesteld op niveau vier t/m zes dan worden de volgende stappen gezet: • Opdrachtnemer geeft onderbouwd advies over de te nemen stappen; • Opdrachtnemer en VRU gaan in overleg over het mogelijk terugbrengen van de overheaddeur naar de gewenste conditie.
52	Voor de conditiescore bij beëindiging/afloop contract geldt het volgende. Om veilig te stellen dat het conditieniveau van de overheaddeuren overeenkomen met het niveau bij aanvang van de contractperiode, heeft VRU het recht om in het derde of vierde kwartaal van het laatste contractjaar de conditiescores van de overheaddeuren te inspecteren. Indien de overheaddeuren niet overeenkomen met het niveau bij aanvang van de contractperiode, dan dient de Opdrachtnemer de overheaddeur(en) op het vereiste conditieniveau terug te brengen binnen de looptijd van de overeenkomst.

nr	Omschrijving
	Communicatie
53	Twee keer per jaar vindt er een servicegesprek plaats. Hierin worden o.a. de volgende punten besproken: • Rapportage en analyse uit het storingsregistratiesysteem; • (jaar)planning; • Ontwikkelingen/trends; • Duurzaamheid en TCO
54	De benodigde stukken voor het overleg, zoals de rapportage, dienen door Opdrachtnemer 5 werkdagen voor het overleg digitaal te worden aangeleverd.
55	De Opdrachtnemer maakt een verslag van deze overleggen en legt deze voor akkoord voor aan VRU binnen 2 weken na afloop van het betreffende overleg.
56	Tijdens kantooruren worden opdrachten voor correctief onderhoud (storingen) digitaal doorgegeven naar een door de Opdrachtnemer aangegeven e-mailadres. Buiten kantoortijden worden storingen aan de Opdrachtnemer telefonisch doorgegeven door de locatie of de MPL meldkamer van Facilitair.
	Facturatie
57	De facturen voor VRU dient Opdrachtnemer te mailen naar: facturen@vru.nl.
58	Het inschrijfbedrag per jaar voor preventief onderhoud kan Opdrachtnemer in 2 termijnen per jaar aan VRU factureren. Het correctief onderhoud dient Opdrachtnemer per maand achteraf per locatie via een factuur aan VRU te factureren. De betalingstermijn is 30 dagen.
59	Opdrachtnemer mag per gewerkt kwartier in rekening brengen.
60	Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: de kosten per locatie, per kostensoort, inkoopnummer, kostenplaats en de volledig ingevulde werkbonnen te bevatten.
61	De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 januari 2026 en kunnen daarna jaarlijks schriftelijk worden aangepast op basis van de op basis van het CBS dienstenprijsindex (DPI). Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.