

Gemeente Almere



Bijlage A11  
Onderhoudsbestek  
2025–2032

Team: Vastgoedbedrijf



# **Bijlage A11 – Onderhoudsbestek 2025-2032**

Periodiek/preventief- & correctief onderhoud van de technische installaties

## **Algemene omschrijving van het werk**

Het project betreft het verzorgen van periodiek/preventief- & correctief onderhoud van de technische installaties van circa 250 objecten binnen de objectportefeuille van afdeling Vastgoed.

## Inhoudsopgave

|     |                                                       |    |
|-----|-------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Inleiding .....                                       | 3  |
| 2.  | Situering en Scope .....                              | 3  |
| 3.  | Inhoud en omvang (werkzaamheden) .....                | 3  |
| 4.  | Algemeen.....                                         | 4  |
| 5.  | Preventief Onderhoud .....                            | 5  |
| 6.  | Correctief Onderhoud .....                            | 7  |
| 7.  | Verplichte keuringen .....                            | 10 |
| 8.  | Bijkomende verplichtingen .....                       | 10 |
| 9.  | Rapportages.....                                      | 12 |
| 10. | Overlegstructuur .....                                | 14 |
| 11. | Beoordeling werk .....                                | 14 |
| 12. | Transitieperiode (implementatie en uitfasering) ..... | 15 |
| 13. | Bijlagen .....                                        | 16 |

## 1. Inleiding

Het werk heeft betrekking op de technische installaties in gebouwen en op terreinen van de gemeente Almere. Dit onderhoudsbestek betreft een bijlage van onze offerteaanvraag met kenmerk IA2024.01.05

## 2. Situering en Scope

Het onderhoudsbestek heeft betrekking op het verzorgen van onderhoud van de technische installaties voor de gebouwen zoals benoemd in bijlage B1 van dit document.

Bijlage B1: Overzicht objecten inclusief Bruto Vloeroppervlakte (BVO).

Het onderhoud bestaat uit de onderstaande genoemde installatieonderdelen, conform de NL–SfB methodiek;

- 51, Warmteopwekking
- 52, Afvoer
- 53, Water
- 55, Koude opwekking en distributie
- 56, Warmtedistributie
- 57, Luchtbehandeling
- 58, Regeling klimaat en sanitair
- 61, Centrale elektrische voorzieningen
- 62, Krachtstroom
- 63, Verlichting
- 65, Beveiliging
- 67, Gebouwbeheer voorzieningen

De volgende installatie onderdelen zijn geen onderdeel van deze scope;

- Liftten
- Valbeveiliging

## 3. Inhoud en omvang (werkzaamheden)

Opdrachtnemer aanvaardt de uitvoering van:

- Preventief onderhoud
- Correctief onderhoud
- Wettelijk verplichte keuringen
- Aanvullende werkzaamheden
- Rapportages

En het houden van periodieke overleggen zoals nader is uitgewerkt in dit onderhoudsbestek. Alle bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van het onderhoudsbestek.

De werkzaamheden hebben betrekking op de technische installaties, zoals bijgevoegd als bijlage van dit document. Zie bijlagen B3. Inventarisatie gebouwelementen per object.

## 4. Algemeen

- Het werkterrein betreft de objecten van zoals benoemd in de objectenlijst (bijlage B1)
- De medewerkers van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) die ingezet worden op dit project, dienen de Nederlandse taal voldoende te beheersen. Indien nodig te beoordelen door de opdrachtgever.
- De medewerkers van Opdrachtnemer die het werk gaan uitvoeren dienen, op eerste verzoek, een VOG te kunnen overleggen.
- De opdrachtgever zal zorgdragen voor de benodigde sleutels en toegangscode/Tags. Per perceel zal 2 sets sleutel ter beschikbaar worden gesteld.
- Om de overlast en schoonmaakwerkzaamheden na de uitvoering van het werk te beperken wordt er van de opdrachtnemer verlangd preventieve maatregelen te nemen tijdens de uitvoering van werkzaamheden waar stof en vuil vrijkomt en kans is op beschadigingen zoals bij boren en zagen. Gedacht wordt aan:
  - toepassing van boor- en zaagmachines met stofafzuiging;
  - gedegen afdekken eventueel aanwezig meubilair;
  - eind van de dag aanwezig vuil verwijderen;
- De opdrachtnemer moet het afgaan van het brandalarm door de werkzaamheden zien te voorkomen. Dit zal tijdelijke afscherming van de brandmelder tijdens de werkzaamheden noodzakelijk maken. Bij de beëindiging van de dagelijkse werkzaamheden moet de afscherming van de brandmelders verwijderd te worden. Risico's en kosten voor het afgaan van het alarm tijdens de werkzaamheden van de opdrachtnemer zijn voor rekening en verantwoording van de opdrachtnemer.
- Kosten en risico's voortvloeiend uit beschadiging van bestaande kabels en leidingen zijn voor de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal zorgdragen voor het herstel van de beschadigde leidingen en kabels. Verlengen van Data- en Signaalkabels is niet toegestaan als dit door verplaatsing of omlegging nodig mocht zijn. De kabel moet in dat geval altijd in zijn geheel vervangen te worden.
- Indien na de uitvoering en controles van de schoonmaak nog activiteiten/ werkzaamheden plaatsvinden, voortvloeiend uit de renovatie, volgt herstel van de schoonmaak op kosten van de opdrachtnemer.
- De bouwstoffen die vrijkomen als gevolg van een vervanging binnen het correctief onderhoud dienen door de aannemer te worden gesorteerd en gescheiden per materiaalsoort te worden afgevoerd.

## 5. Preventief Onderhoud

- De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op een bedrijfszeker, veilig en doelmatig gebruik van de installaties en moeten worden uitgevoerd conform de technische bepalingen onderhoudsactiviteiten zoals bijgevoegd als bijlage 2 van dit document.
- De onderhoudswerkzaamheden zijn gebaseerd op de aantallen/ hoeveelheden zoals aangegeven in de inventarisatielijsten per object. (Bijlagen B3)
- In de aannemingssom dient alle benodigde materialen inbegrepen te zijn voor het correct uitvoeren van het preventief onderhoud, zoals tijdelijke steigers, afzettingen, dak beveiliging etc.
- De opdrachtnemer verplicht zich om de omvang van de installatiedelen, die zijn weergegeven in de inventarisatiestaten (bijlagen) te controleren en voor het verstrijken van het eerste halfjaar en geconstateerde afwijkingen hierin schriftelijk aan de opdrachtgever te melden. Later geconstateerde afwijkingen van de omvang of staat van onderhoud zullen nimmer tot aanpassing van de onderhoudskosten kunnen leiden.
- De bezoeken voor het preventief onderhoud dienen regelmatig over de maanden januari tot en met september van het betrokken onderhoudsjaar te worden verdeeld.
- De Opdrachtnemer richt een Web portal/ Dashboard in waarmee via een internetbrowser de status en afhandeling van de onderhoudswerkzaamheden inzichtelijk worden gemaakt. In bijlage B5 zijn de inrichtings- en gebruikseisen voor de webportal weergegeven.

De volgende informatie/data die gekoppeld dient te worden:

- Werkorder nummer gemeente
- Werkordernummer aannemer
- Omschrijving werkzaamheden
- Datum geplande werkzaamheden
- Status werkzaamheden
- Datum gereed werkzaamheden
- Minimaal 4 weken voor aanvang van het desbetreffende onderhoudsjaar dient de Opdrachtnemer een onderhoudsplan voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden (Werkplan) ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te hebben voorgelegd. Het onderhoudsplan dient zodanig te worden opgemaakt dat kan worden vastgesteld welke vaste werkzaamheden worden verricht en op welke tijdstippen deze zullen worden uitgevoerd. Correcties op het onderhoudsplan dienen door de Opdrachtnemer eerst na overleg met en toestemming van de Opdrachtgever te worden aangebracht.
- In het onderhoudsplan dienen de keuringswerkzaamheden, aanvullende werkzaamheden en overleggen, opgenomen te worden.
- De gedetailleerde planning (datum/tijd/doorloop) voor alle werkzaamheden (onderhoud, keuringen etc.) dienen minimaal 14 dagen voor aanvang werkzaamheden te worden afgestemd met de contractmanager.
- De periodieke, preventieve onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht binnen de normale bij de opdrachtnemer geldende werktijden op normale werkdagen van maandag tot en met vrijdag en op tijdstippen tussen 07.00 en 17.00 uur. Feestdagen gelden niet als normale dagen. Er dient ervan uit te gaan dat betreffende gebouwen tijdens de werkzaamheden in gebruik blijven, althans gebruikt te kunnen blijven worden, de bedrijfsvoering van de gebouwen moet kunnen door gaan zonder ernstige overlast.

- Uitsluitend wanneer op verzoek van de opdrachtgever preventieve onderhoudswerkzaamheden worden verricht buiten de normale kantoortijden, zal de opdrachtnemer de daaraan verbonden personele meerkosten van overwerk afzonderlijk bij de opdrachtgever in rekening brengen volgens de tarieven voor onderhoudswerkzaamheden van de opdrachtnemer. De tarieven dienen via een actuele Staat van Verrekenprijzen ieder jaar in de eerste kalendermaand aan de opdrachtgever bekend te worden gemaakt.
- Bij het gebruik van onderaannemers voor het preventief onderhoud is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden. Deze werkzaamheden dienen in de aanneemsom opgenomen te zijn.
- Opdrachtnemer dient bij aanvang van de werkzaamheden een lijst aan te leveren met alle onderaannemers en deze ter goedkeuring voor te leggen aan de Opdrachtgever.
- Wijzigingen van onderaannemer dienen vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd te worden.
- De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle technische ruimten (bezem)schoon zijn/blijven. Opslag van materialen in de technische ruimten is niet toegestaan.

## 6. Correctief Onderhoud

- Alle storingen die door Opdrachtgever of diens gemachtigde ter kennis van Opdrachtnemer zijn gebracht worden, behoudens overmacht, door Opdrachtnemer verholpen binnen de tijdslimiet volgens onderstaande richtlijnen:
  - Storingen worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gemeld middels het landelijk storingsnummer of e-mailadres van Opdrachtnemer. Hiervoor mag geen gebruik worden gemaakt van een 0800 of 0900 nummer.
  - Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie en nakoming van deze afspraken. Bij niet nakomen van deze afspraak is opdrachtgever gerechtigd om na de gestelde termijn op kosten van Opdrachtnemer een partij in te schakelen die de storing oplost.
- De bevestiging van ontvangst storing na melding Opdrachtgever (Reactietijd) bedraagt maximaal 1 uur.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over een storingsdienst, die 24 uur per dag, 7 dagen in de week, (telefonisch) bereikbaar is.
- De door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer gemelde storingen aan installaties moeten, afhankelijk van de aard, zowel binnen als buiten normale werktijden worden onderzocht c.q. opgeheven. Voor storingen geldt dat in overleg met de opdrachtgever. De correctieve werkzaamheden moeten op basis van prioriteit plaatsvinden binnen de vastgestelde responstijden (zie onderstaande tabel), conform de uurtarieven zoals vastgesteld in de overeenkomst.

| Prioriteit    | Responstijd   | Afhandeltijd  | Criteria                                                                                                                                                     |
|---------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Calamiteit | Binnen 1 uur  | Binnen 4 uur  | Direct of indirect, daadwerkelijk of potentieel, gevaar voor mens of milieu of aanzienlijke bedrijfsrisico's in termen van vervolgschade.                    |
| 2. Urgent     | Binnen 4 uur  | Binnen 24 uur | Geen gevaar of aanzienlijk risico, maar veel overlast voor mens en/of milieu en/of aanzienlijke hinder voor een normale bedrijfsvoering en/of vervolgschade. |
| 3. Middel     | Binnen 24 uur | Binnen 72 uur | Geen gevaar of aanzienlijk risico, maar behoorlijke overlast voor mens en/of milieu en/of aanzienlijke hinder voor een normale bedrijfsvoering.              |
| 4. Laag       | Binnen 72 uur | In overleg    | Geen gevaar of risico, nauwelijks overlast of hinder.                                                                                                        |

- Bij de afhandeling van een storing dient de opdrachtnemer dit te melden aan de beheerder en als volgt te handelen:
  - Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 750,00 exclusief BTW dienen direct te worden verholpen. Opdrachtnummer van de Opdrachtgever wordt per jaar verstrekt;
  - Indien de opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer zal bedragen dan € 750,00 dient deze terstond een specificatie van het materiaal en uren voor de correctieve werkzaamheden aan te leveren en met de Opdrachtgever overleg te plegen over de te nemen maatregelen. Na akkoord Opdrachtgever dient de storing te worden verholpen.

- Bevindingen/conclusies vanuit een storingsbezoek dienen door de Opdrachtnemer alleen te worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever (niet met gebruikers).
- De Opdrachtgever behoudt het recht om, bij geraamde herstel en/of vervanging van een installatie (onderdeel) met totale kosten boven € 5.000,– exclusief BTW, de werkzaamheden in concurrentie aan te vragen en op te dragen bij een derden.
- Storingsmeldingen dienen via Vastgoedsysteem Planon te worden afgehandeld. De Gemeente Almere zal op digitale wijze haar opdrachtnemers van opdrachten voorzien en dat haar opdrachtnemers de Gemeente real-time via standaard elektronisch berichtenverkeer de status van een ontvangen en vervolgens in uitvoering genomen opdracht terug meldt (al dan niet met achterliggende informatie over de uitvoering van de opdracht). Op deze wijze blijft de Gemeente Almere op de hoogte van het verloop van de opdracht.”
- Er is een informatie bus beschikbaar welke gekoppeld dient te worden aan het workflow systeem van de opdrachtnemer. De Planon omgeving van de Opdrachtgever is leidend. Kost van de koppeling aan Opdrachtnemers zijde dienen te zijn opgenomen in de inschrijving.

De volgende informatie/data die gekoppeld dient te worden:

- Werkordernummer gemeente
  - Werkordernummer aannemer
  - Omschrijving melding
  - Datum/tijd melding
  - Datum geplande uitvoering
  - Status melding
  - Datum gereed melding
- Gedurende één jaar na de uitvoering van reparatie- of vervangingswerkzaamheden door de opdrachtnemer komen alle kosten voor functie herstel, reparatie of vervanging voor rekening van de opdrachtnemer.
  - De Opdrachtgever dient bij wijzigingen van de installaties van essentiële aard zo spoedig mogelijk na die wijziging te worden geïnstrueerd door de opdrachtnemer over het functioneren van de gewijzigde installaties.
  - Opdrachtnemer zal in geval van wijzigingen aan de installaties door derden, door de gemeente Almere of de beheerder op de hoogte worden gesteld. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in beheer nemen van deze installaties na de desbetreffende garantieperiode.
  - De van de werkzaamheden vrijkomende bouwstoffen en/of materialen zijn in principe niet van waarde voor de Opdrachtgever en dienen, na overleg met Opdrachtgever, van het werk te worden afgevoerd op kosten van Opdrachtnemer. Vrijkomende circulair hoogwaardige materialen dienen voor hergebruik beoordeeld te worden.
  - Bouwstoffen dienen te worden getransporteerd, opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met hetgeen is bepaald in op de bouwstoffen betrekking hebbende kwaliteitsverklaringen, normen, voornormen, normontwerpen, richtlijnen, voorschriften en eisen.
  - Voor zover leverbaar onder kwaliteitsverklaringen dienen bouwstoffen te zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen (certificaten, attesten en dergelijke) van een door de Raad voor Accreditatie erkende certificerende en/of attesterende instelling of zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen waarvan de gelijkwaardigheid met vorenbedoelde kwaliteitsverklaringen door de Opdrachtnemer dient te worden aangetoond.
  - Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, beschadigingen en/of tenietgaan van het object welke het gevolg zijn van:
    - Klimatologische en andere externe omstandigheden waarop het object niet berekend

- is.
  - Molest.
  - Storingen in de water– gas– en energietoelevering.
  - Foutieve handelingen en of nalatigheid van Opdrachtgever/gebruikers.
- Indien een onderaannemer wordt ingeschakeld voor het verhelpen van een storing is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden. De kosten hiervoor zijn in de aanneemsom inbegrepen.
- Indien een onderaannemer wordt ingeschakeld voor het onderhoud is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden. De kosten hiervoor zijn in de aanneemsom inbegrepen.

## 7. Verplichte keuringen

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk ten opzichte van de opdrachtgever, voor:
  - Het voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te onderhouden installaties.
  - Het onderhouden van de installaties volgens wettelijke voorschriften.
  - Het onderhouden en/of inspecteren van installaties in relatie tot de zorgplicht (Bouwbesluit)
- In ieder geval geldt dat onderhoud en/of aanpassingen aan de installaties conform de genoemde wettelijke voorschriften moet worden uitgevoerd en blijvend moeten voldoen aan:
  - Koelinstallaties (F gassen verordening)
  - Koel- en verwarmingsinstallaties (EPBD)
  - Legionella (Conform legionellabeheersplan)
  - Brandmeldmeldinstallatie (NEN2654-1)
  - Ontruimingsalarminstallaties (NEN2654-2)
  - Brandslanghaspels (NEN-EN671-3)
  - Handblusmiddelen (NEN2559)
  - Droge blusleidingen (NEN1594)
- Indien andere regelgeving of aanvullende regelgeving van toepassing is zal de opdrachtnemer, als deskundige, de opdrachtgever hierover schriftelijk informeren. Alle kosten om de installaties aan de wettelijke eisen te laten voldoen (bijvoorbeeld de kosten voor externe keuringen) worden geacht binnen de scope van het werk te vallen, tenzij hierover specifieke afspraken gemaakt zijn.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de begeleiding van keuringswerkzaamheden door keuringsinstanties. De kosten hiervoor zijn in de aanneemsom inbegrepen.
- De volgende keuringen zijn geen onderdeel van deze scope;
  - NEN3140 inspecties
  - Scios-Scope 1, PI gas toestellen
  - Scios-Scope 7, keuring gasleiding
  - Scios-Scope12, zonnepanelen

## 8. Bijkomende verplichtingen

- Beheertaken brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties  
Voor een aantal gebruikers dienen de periodieke controles van de brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties (OP taken) conform NEN2654 deel 1 en 2 te worden uitgevoerd

De uitvoering en resultaten van deze werkzaamheden worden in het logboek van de brandmeld- en ontruimingsalarminstallatie vastgelegd.

Dit geldt voor alle objecten waarin een brandmeldinstallatie aanwezig is.

- Beheer van waterleiding installatie (legionella)  
Periodiek worden, in relatie tot het legionellabeheer, controles en monsternames door de opdrachtnemer uitgevoerd. De uitvoering en resultaten van deze werkzaamheden worden in een rapportage vastgelegd. In deze rapportage worden, bij afwijkingen van de gestelde grenswaarden, de oorzaak (oorzaken) hiervan vastgelegd en de mogelijke herstelmaatregelen beschreven.
- Energieopname  
Tijdens het periodiek onderhoud dienen de meterstanden voor elk object te worden opgenomen, en dienen handmatig in ons systeem Erbis verwerkt te worden. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer de juiste inloggegevens verstrekken.

Dit betreft;

- Warmte, stadsverwarming
- Gas, gas aansluiting
- Water aansluiting
- Elektra aansluiting #1

#1 Binnen onze objecten zijn nagenoeg alle elektra voorzieningen voorzien van een “slimme” meter, incidenteel dient een elektrameter te worden opgenomen.

- Maatregel, Inbraakmeldinstallatie.  
Vanuit beveiliging oogpunt dienen alle centrale van de inbraakmeldinstallatie worden voorzien van een nieuwe gebruikers lijst van de opdrachtgever.

## 9. Rapportages

- Rapportage (digitaal & online)

De Opdrachtgever zal een web based omgeving aanleveren voor alle relevante documenten via het Gebouwdossier Vastgoedbedrijf gemeente Almere. (sharepoint omgeving). De volgende documenten dienen door de Opdrachtnemer per objecten chronologisch te worden gearcheveerd in deze omgeving:

- Jaarplanning preventief onderhoud, keuringen en overleggen.
- Onderhoudsrapportages
- Besprekingsverslagen operationeel en strategisch overleg
- Kwartaalrapportages
- Keuringsrapporten
- Jaarplannen
- Offertes/verbetervoorstellen
- Actueel installatie overzicht
- Logboeken

De Opdrachtnemer levert, binnen twee maanden na aanvang contract een voorstel aan voor de inrichting/structuur van het Gebouwdossier, afgestemd op de werkprocessen van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Na akkoord Opdrachtgever wordt het Gebouwdossier voor alle objecten ingericht/gevuld door de Opdrachtnemer.

- Controlerapporten onderhoud  
Van de uitgevoerde werkzaamheden, ontvangt de Opdrachtgever een volledig ingevuld werk- en controle rapport van de opdrachtnemer waaruit tenminste blijkt:
  - naam van de monteur;
  - datum en tijdsduur van de controle;
  - welke controles zijn verricht;
  - wat de gemeten/geregistreerde waarden zijn; in ieder geval dient te worden geregistreerd de waarde op de aanwezige verbruiksmeters en bedrijfsuren tellers;
  - wat de bevindingen zijn;
  - welke herstellingen zijn verricht;
  - welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk zijn.

Bij constatering van afwijkingen dienen foto's te worden toegevoegd aan het controlerapport. Zolang de door de Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen nog niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten vermeld te worden. Alle onderhouds- en/of controlerapporten dienen op het online Gebouwdossier Vastgoed Gemeente Almere (Sharepoint omgeving) van de Opdrachtgever geplaatst te worden voor facturering.

- Keuringsrapporten  
Keuringsrapporten dienen uiterlijk binnen drie weken na de keuringswerkzaamheden aangeleverd te worden c.q. beschikbaar te worden gesteld binnen het Gebouwdossier VGB van de Opdrachtgever.
- Object Registratie Servicekaart (ORS)

Data en tijdstippen van de onderhoud- en storingsbezoeken dienen met vermelding van doel van het bezoek en naam van de monteur en eventuele naam van de onderaannemer in een door de opdrachtnemer geleverde ORS, voorzien van bedrijfsnaam, naam en reden te worden aangetekend. Per object dient op locatie een object registratie servicekaart aanwezig te zijn, zoals toegevoegde als bijlage van dit document (bijlage B7)

Er is geen fysieke logboeken op locatie aanwezig.

In het logboek dienen tevens alle, tot het installatie onderdeel behorende, bescheiden te worden opgeborgen, zoals:

- Meetrapporten
- Keuringscertificaten
- Resultaten lekdichtheidstesten
- Regelschema's en/of principeschema's
- Leveranciersinformatie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de logboeken (alleen digitaal). De Opdrachtgever verwacht dat de logboeken in digitale vorm op de Sharepoint omgeving Gebouwdossier zullen worden geplaatst. (inzage via QR link)

- **Kwartaalrapportages onderhoud**

De opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal, uiterlijk op de data 1-5, 1-8, 1-11 en 1-2 met betrekking tot de installaties van het voorgaande kwartaal over:

De geleverde prestaties van het beschouwende kwartaal

- Status werkzaamheden onderhoudsplan (uitvoering versus planning).
- Bijzonderheden in navolging van het preventief onderhoud.
- Overzicht storingen in het onderhoudsjaar (inclusief status en analyse)
- Overzicht van het uitgevoerd correctief onderhoud.
- Bijzonderheden analyse/bewaking
- Gebouwbeheersysteem/klimaatregelingen
- Status keuringen, logboeken en revisietekeningen.

- **Inventarisatiestaten**

De Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode verantwoordelijk voor de actualisatie van de inventarisatiestaten van de technische installaties op de locaties. Jaarlijks dient de opdrachtgever in november per locatie een mutatielijst aan te leveren (ter aanpassing contractsom volgende kalenderjaar). Na akkoord Opdrachtgever worden alle mutaties verwerkt in de inventarisatiestaten van de desbetreffende locatie(s).

De nummering van de elementen dient gelijk te zijn aan de inventarisatie staten van de opdrachtgever.

- **Eigendom**

De opdrachtgever is intellectueel eigenaar van alle rapportages die door de Opdrachtnemer of derden (in opdracht van de Opdrachtnemer) zijn opgesteld.

Indien een voorgeschreven rapportage niet of niet binnen de gestelde termijn is aangeleverd en/of door de Opdrachtnemer als niet compleet wordt beschouwd dient de Opdrachtnemer op eerste aanzegging van de Opdrachtgever binnen twee weken de betreffende rapportage te verstrekken. Als hieraan niet wordt voldaan worden de betreffende werkzaamheden als niet verricht beschouwd.

## 10. Overlegstructuur

Alle overleggen vinden plaats op het stadhuis, de verslagen worden gemaakt door de opdrachtnemer.

- **Maandoverleg**

Elke maand vindt er een overleg plaats waarin de voortgang van de werkzaamheden en de offertes/projecten per locatie worden besproken.

- **Tactisch overleg**

Viermaal per jaar zal een werkbijeenkomst plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin per locatie het uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoud en de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer aan de orde worden gesteld. Minimaal 1 week voor dit overleg wordt door de opdrachtnemer een kwartaalrapportage onderhoud aangeleverd (zie hoofdstuk 9).

- **Strategisch overleg**

Een maal per jaar (medio mei) zal, ter voorbereiding van de begroting van het volgende kalenderjaar, een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarin per locatie de volgende onderwerpen worden besproken:

- Resultaten van preventief onderhoud
- Resultaten van periodiek onderhoud
- Verbetervoorstellen Energie
- Bijzonderheden vanuit de Tactisch overleggen
- Financiële voortgang
- Prijs aanpassingen

Minimaal twee weken voor dit overleg worden door de opdrachtnemer de Condiitiemeetrapporten en verbetervoorstellen aangeleverd.

- **Evaluatie overleg**

Een maal per jaar (eind januari) zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin de beoordeling van de geleverde prestaties in het voorliggende onderhoudsjaar zal worden besproken.

De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te rapporteren inzake tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ontstane incidenten.

## 11. Beoordeling werk

De Opdrachtnemer wordt één keer per jaar binnen het volledige portefeuille beoordeeld op de volgende prestatie indicatoren:

- Staat van onderhoud (conditie).
- Het volgen van het werkplan voor het onderhoud van de installaties.
- Het voldoen aan Wet- en regelgeving.
- Responsetijd storingen.
- Aantal storingen.
- Professionaliteit.

Het evaluatie overleg is het toets moment voor de geleverde prestaties in het beschouwende kalenderjaar.

De Opdrachtgever heeft het recht om zonder voorafgaande aankondiging de installatie(s) te (laten) beoordelen op de correcte werking en de staat van onderhoud. Geconstateerde gebreken en tekortkomingen aan de installatie(s), die gezien de inhoud van dit contract niet aanwezig hadden mogen zijn, dienen binnen een door de Opdrachtgever te bepalen periode gecorrigeerd te worden zonder dat de Opdrachtgever daarvoor enige vergoeding aan de opdrachtnemer verschuldigd is.

## **12. Transitieperiode (implementatie en uitfasering)**

- De opdrachtnemer dient zowel in de implementatiefase ( voor aanvang contract) als uitfaseringsfase (na beëindiging contract) voldoende tijd te reserveren voor overdracht van de onderhoudswerkzaamheden. Deze werkzaamheden dienen ten dele te worden uitgevoerd voor de formele aanvang van het onderhoudscontract en/of maximaal 1 maand na de formele beëindiging van het onderhoudscontract.
- De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een overdrachtsronde op elke locatie met de nieuwe contractpartij.
- Voor de overdracht zal per locatie gebruik worden gemaakt van de checklist overdracht onderhoud (bijlage B6).
- Indien bij de overdracht wordt geconstateerd dat gecontracteerde werkzaamheden niet en/of onvoldoende zijn uitgevoerd dienen deze alsnog door de Opdrachtnemer uitgevoerd te worden. Indien de Opdrachtnemer hierbij in gebreke blijft zal de Opdrachtgever deze werkzaamheden door derden laten uitvoeren en de kosten hiervan verhalen op de Opdrachtnemer

## **13. Bijlagen**

### **Documenten welke niet zijn ingebonden bij dit document**

Bijlage B1: Overzicht Objecten (incl. BVO)  
Bijlage B2: Technische bepalingen Onderhoudsactiviteiten  
Bijlage B3: Inventarisatie gebouwelementen per objecten

### **Documenten welk zijn ingebonden bij dit document**

Bijlage B5: Eisen Webportal/Dashboard Storingen  
Bijlage B6: Checklijst Overdracht Transitieperiode  
Bijlage B7: Object Registratie Servicekaart (voorbeeld)

## **Bijlage B5: Eisen Webportal/Dashboard**

### **INLEIDING**

De gemeente Almere wil per locatie te allen tijde actueel inzicht hebben in de actuele status en afhandeling van de storingen;

Hiertoe dient een online omgeving (webportal) te worden ingericht. In de onderstaande paragrafen zijn de algemene–, technische– en inrichtingseisen voor de webportals weergegeven.

### **ALGEMENE EISEN**

De volgende algemene eisen worden gesteld aan de webportal:

- Storingsmeldingen dienen via Planon te worden afgehandeld.
- Er is een Planon informatie bus beschikbaar welke gekoppeld dient te / kan worden aan het workflow systeem van de opdrachtnemer.
- De Planon omgeving van de Opdrachtgever is leidend.
- Het systeem heeft een Nederlandstalige gebruikersinterface.
- Het systeem wordt geleverd met een in het Nederlands gestelde gebruikers–handleiding.
- Het systeem wordt geleverd met contextafhankelijke online in het Nederlands gestelde helpteksten en toelichting.
- Een Nederlandstalige helpdesk van de leverancier is tijdens kantooruren (9.00 – 17.00) beschikbaar voor 1e lijn support.
- (technisch) Specialisten van de leverancier zijn tijdens kantooruren (9:00 – 17.00) beschikbaar voor de Technische ondersteuning van de applicatiebeheerder(s)
- Productie verstorende fouten worden door de leverancier binnen 24 uur opgelost. Indien dit niet lukt kan de leverancier aantonen dat de inspanning is geleverd en wordt een planning gegeven over het verhelpen van de productieverstoring.
- Niet–productie verstorende fouten worden door de leverancier binnen 48 uur opgelost óf leverancier geeft een bruikbare work–around.

### **TECHNISCHE EISEN**

De volgende technische eisen worden gesteld aan de webportal:

- De webportal dient via een internetbrowser bereikbaar/bruikbaar te zijn.
- Het meldingssysteem van de Opdrachtnemer dient met een Planon informatie bus koppelbaar zijn aan het Planon systeem van de gemeente Almere.
- Inlog webportal via VPN (up to date certificaten), gebruikersnaam & wachtwoord.
- Gebruikersbeheer (nieuwe gebruikers toevoegen/weghalen) dient op elke werkdag mogelijk te zijn.
- Het gebruik en de toegang tot de Web portal dient in overeenstemming met de afdeling ICT van de gemeente Almere te worden ingericht c.q. afgestemd.
- Het gelijktijdig gebruik door 10 gebruikers heeft geen invloed op verwachte performance van het systeem.
- Leverancier geeft aan wat de omvang van de hardware moet zijn bij gebruik van het systeem door 10 gelijktijdige gebruikers om de gewenste responsetijden te realiseren.

## **INRICHTINGSEISEN**

In de webportal dient de status en afhandeling van de storingen inzichtelijk worden gemaakt. Hierbij worden de volgende voorwaarden gesteld:

- In het storingsoverzicht dienen de volgende aspecten per gemelde storingen en per locatie inzichtelijk te zijn:
  - Datum en tijd storingsmelding
  - Beschrijving melding/storing
  - Classificatie storing (urgent/niet urgent)
  - Datum/tijd bezoek servicemonteur
  - Status (Open/Planning/Afgerond)
  - Geplande datum herstelwerkzaamheden
  - Opdrachtnummer
  - Datum afgerond.
  - Beschrijving uitgevoerde herstelwerkzaamheden.
- Het storingsoverzicht dient real time te zijn (dagelijkse actualisatie) opgenomen in de webportal.
- De webportal dient het mogelijk te maken dat de Opdrachtgever storingen digitaal (rechtstreeks in de webportal) aan kan melden.
- Het storingsoverzicht dient (per locatie) door de gemeente Almere exporteerbaar te zijn naar een SQL database.
- De webportal dient een archieffunctie te hebben voor de archivering van oude storingsoverzichten per locatie.
- De webportal dient zowel via een PC als via een Smartphone (Apple, Android of Windows) functioneel te zijn.

## Bijlage B6: Checklijst Overdracht Transitieperiode

| Bijlage B6 - Checklijst Oplevering en Overdracht Onderhoud                           |           |            |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------------------|
| Gebouwnaam:                                                                          |           | Adres:     |                                            |
| Soort object:                                                                        |           |            |                                            |
| Beheerder                                                                            |           |            |                                            |
| Contractnummer                                                                       |           |            |                                            |
| Aannemer:                                                                            |           |            |                                            |
| <b>Onderwerp</b>                                                                     | <b>ja</b> | <b>nee</b> | <b>Opmerkingen</b>                         |
| <b>Preventief onderhoud</b>                                                          |           |            |                                            |
| Werkzaamheden 100% uitgevoerd?                                                       |           |            |                                            |
| Werkzaamheden volgens planning uitgevoerd?                                           |           |            |                                            |
| Onderhoudsrapportages compleet?                                                      |           |            |                                            |
| <b>Storingen</b>                                                                     |           |            |                                            |
| Openstaande storingen/ geconstateerde gebreken*                                      |           |            |                                            |
| Specifieke problemen installatie                                                     |           |            |                                            |
| <b>Storingen</b>                                                                     |           |            |                                            |
| Openstaande projecten (bijkomende werkzaamheden)**                                   |           |            |                                            |
| Lopende regieopdrachten                                                              |           |            |                                            |
| <b>Documenten</b>                                                                    |           |            |                                            |
| Actuele inventarisatiestaat                                                          |           |            |                                            |
| Actuele MJOP                                                                         |           |            |                                            |
| <b>Revisietekeningen</b>                                                             |           |            |                                            |
| Aanwezig?                                                                            |           |            |                                            |
| Compleet?                                                                            |           |            |                                            |
| Ontwerpgegevens beschikbaar?                                                         |           |            |                                            |
| <b>Software van o.a.:</b>                                                            |           |            |                                            |
| GBS                                                                                  |           |            |                                            |
| Beveiliging                                                                          |           |            |                                            |
| Toegangcontrole                                                                      |           |            |                                            |
| BMI                                                                                  |           |            |                                            |
| Lichtregelsysteem                                                                    |           |            |                                            |
| Diversen                                                                             |           |            |                                            |
| <b>Toegangscode / wachtwoorden</b>                                                   |           |            |                                            |
| GBS                                                                                  |           |            |                                            |
| Beheer op afstand                                                                    |           |            |                                            |
| Beveiliging                                                                          |           |            |                                            |
| Toegangcontrole                                                                      |           |            |                                            |
| Brandmeld- en Ontruimingsalarminstallatie                                            |           |            |                                            |
| Diversen                                                                             |           |            |                                            |
| <b>Logboeken (STEK, Scios, Legionella, BMI/OAI, etc.)</b>                            |           |            |                                            |
| Welke niet:                                                                          |           |            |                                            |
| Overige compleet en ingevuld?                                                        |           |            |                                            |
| Welke niet:                                                                          |           |            |                                            |
| Alg. opmerkingen                                                                     |           |            |                                            |
| <b>Wettelijke verplichtingen/ certificaten</b>                                       |           |            | <b>Opm. / eerstvolgende keuring nodig:</b> |
| brandmeld- en ontruimingsalarminstallatie                                            |           |            |                                            |
| sprinklerinstallatie                                                                 |           |            |                                            |
| koelapparatuur (Controles lekkendheid)                                               |           |            |                                            |
| brandblusmiddelen                                                                    |           |            |                                            |
| ketelkeuringen volgens Scios                                                         |           |            |                                            |
| gasleidingkeuringen volgens Scios                                                    |           |            |                                            |
| <b>Nog lopende garanties</b>                                                         |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
| <b>Legionellabeheerplan wel of niet aanwezig</b>                                     |           |            |                                            |
| Aanwezig en compleet met maatregelen laatste jaar?                                   |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
| <b>Stuuteloverdracht plaatsgevonden m.b.t.....</b>                                   |           |            |                                            |
| Technische ruimte(s)                                                                 |           |            | Stuutelnummer:                             |
| Regelkast(en)                                                                        |           |            | Stuutelnummer:                             |
| Materiaalopslag                                                                      |           |            | Stuutelnummer:                             |
| <b>Specifieke installatie in onderaanneming? (Beveiligingsinstallatie, BMI etc.)</b> |           |            |                                            |
| <b>Installatie</b>                                                                   | <b>ja</b> | <b>nee</b> | <b>Firmaam</b>                             |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
|                                                                                      |           |            |                                            |
| Naam contractpersoon installateur                                                    |           | Datum      | Handtekening:                              |
| Vertegenwoordiging gemeente Almere                                                   |           | Datum      | Handtekening:                              |

## Bijlage B7: Object Registratie Servicekaart

[illegible]