

Bijlage 04 - Programma van Eisen
Bouwkundig onderhoud
Gemeente 's-Hertogenbosch



Kenmerk	: TN519335
Datum	: 1-4-2025

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	Dagelijks onderhoud	4
1.3.2	Planmatig onderhoud	4
1.3.3	Overig onderhoud	5
1.3.4	Optionele scope: Contractonderhoud	5
2.	Communicatie.....	6
2.1	Software.....	6
2.2	Meldingen tijdens kantooruren	6
2.3	Meldingen buiten kantooruren	6
2.4	Opdrachten	6
2.5	Urgenties	7
2.6	Afmelden van werkzaamheden	7
3.	Overige bepalingen	8
3.1	Veiligheids- en Gezondheidsplan	8
3.2	Voorzorgsmaatregelen bij brandgevaarlijke werkzaamheden	8
3.3	Huisvesting kwetsbare doelgroepen	8
3.4	Coördinatie van uitvoering	9
3.5	Offertes en tarieven	9
3.5.1	Toetsen op marktconformiteit	9
3.5.2	Duurzaamheid	9
3.6	Overige voorschriften	9
3.7	Overlegstructuren	11
3.8	Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren	12

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 de bouwkundige werkzaamheden gespecificeerd. 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 dagelijks, planmatig en overig bouwkundig onderhoud.

De scope omvat alle voorkomende werkzaamheden aan de bouwkundige onderdelen zoals; Voeg - metselwerk, isolatie, kozijnen, ramen en deuren, timmerwerk, gevelafwerkingen, afbouwwerk, dakwerk (hellende daken), constructie, trappen, balustrades, vloerafwerking.

Buiten de scope:

1. Dakdekkerswerk (platte daken);
2. Elektrotechnisch onderhoud;
3. Werktuigbouwkundig onderhoud;
4. Schilderwerk;
5. Specialistisch onderhoud dat bij contract is voorbehouden aan één opdrachtnemer;
6. Onderhouden liftinstallaties;
7. Verbouwingen binnen opvanglocaties;
8. Onderhouden blusmiddelen;
9. Nieuwbouw of (grootschalige) renovatieprojecten.

De opdracht wordt opgedeeld in de volgende percelen:

Perceel 1. Cultuur, eigen huisvesting, parkeren, opvang/ wonen, overig.

Perceel 2. Onderwijs, sport, maatschappelijk, commercieel.

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 de instandhouding van de door de Opdrachtgever aangegeven gebouwen, daarnaast behoren tot de verplichtingen van de Inschrijver;

- 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, energiekosten, 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 Dagelijks onderhoud

Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan het onderhoud dat zich onverwacht voordoet, onderhoud dat er op gericht is de technische functionaliteit of gebrek te herstellen na bijv. de melding van een klacht. (Ook wel reactief, correctief of herstellend onderhoud genoemd). Conform functie omschrijving en tarievenblad (bijlages 06 en 07) dient bij dagelijks onderhoud eerst een "bouwvakker" te worden ingezet. Deze persoon kan indien nodig de "bouwvakker specialist" inschakelen voor assistentie. Voor een gedeelte van het onderhoud is de huurder verantwoordelijk, na gunning zal de demarcatie per object 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.

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.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

1.3.4 Optionele scope: Contractonderhoud

Het uitvoeren van onderhoud aan gebouwen 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 element/ 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 van het element/ onderdeel 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

Het controleren van het element/ onderdeel op juiste werking. Inspecties worden periodiek uitgevoerd met als doel het nagaan of op korte termijn extra maatregelen nodig zijn om de installaties in stand te houden. Voorstellen dienen te worden gedaan en mogelijke verbeteringen dienen te worden gerapporteerd.

b. Reinigen

Onder reinigen wordt verstaan het op specialistische wijze schoonmaken van installatieonderdelen die door het functioneren van het element/ onderdeel vervuilen. Alle installatieonderdelen worden tenminste één keer per jaar inwendig en uitwendig gereinigd of zoveel meer als noodzakelijk en conform de voorschriften van de fabrikant of situatie.

c. Controleren, beproeven en afstellen

Alle technische onderdelen die van invloed zijn op de bedrijfszekere en veilige werking van de elementen/ onderdelen dienen op een zodanige wijze te worden gecontroleerd, beproefd en afgesteld dat bij voorbaat het aantal storingen en de slijtage tot een minimum worden beperkt en de bedrijfsvaardigheid alsmede het veilig gebruik van de installaties zijn gewaarborgd.

a. Rapporteren, keuren en certificeren

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor benodigde jaarlijks terugkomende inspecties, keuringen, meldingen en certificeringen van de gecontracteerde elementen/ onderdelen. Rapportages dienen zowel in een logboek op locatie als digitaal aan opdrachtgever te worden aangeleverd. Jaarlijks benodigde inspecties, keuringen, meldingen 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.

Noot: Momenteel zijn er nog geen elementen of onderdelen welke als “Contractonderhoud” onderdeel zijn van deze overeenkomst. In de toekomst kunnen op verzoek na een offerte / opdracht o.a. dakgoten, poorten, automatische/ bedrijfs-deuren, vouw – en scheidingswanden ed. onder de overeenkomst worden ondergebracht.

2. Communicatie

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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 2.5) zal er ook telefonisch contact worden opgenomen.

2.5 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:

Functioneel herstel : binnen 3 uur
Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

Laag urgent:

Functioneel herstel : binnen 2 werkdagen
Definitief herstel : binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

Niet urgent:

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 aangevallen 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.

2.6 Afmelden van werkzaamheden

Onderhoud wordt door leverancier binnen 24 uur na uitvoering, per e-mail (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 afhandelingsstijd 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.

3. Overige bepalingen

3.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan

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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Offertes en tarieven

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

In de offerte is tevens de vooraf tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgestemde opleverdatum opgenomen.

3.5.1 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.

3.5.2 Duurzaamheid

Vanaf 1 Maart 2025 geldt in de binnenstad van 's-Hertogenbosch een zero-emissie zone voor vrachtwagens en bestelauto's. Uniforme landelijke uitgangspunten helpen overheden en bedrijfsleven om ervoor te zorgen dat er vanaf 2025 alleen nog maar duurzame en efficiënte bestel- en vrachtauto's de stad in komen. Opdrachtgever is aangesloten bij het convenant Schoon en Emissieloos Bouwen (SEB). De inzet van bestelauto's dient minimaal te voldoen aan het gestelde "Basisniveau bouwtransport" uit de routekaart Schoon en Emissieloos Bouwen. [Het convenant SEB - SEB | Routekaart schoon en emissieloos bouwen \(opwegnaarseb.nl\)](#)

1. Basisniveau bouwtransport:

Tabel 11. Basisniveau bouwtransport

	Periode 1 1 jan. 2023 - 31 dec. 2024	Periode 2 1 jan. 2025 - 31 dec. 2027	Periode 3 1 jan. 2028 - 31 dec. 2029	Periode 4 1 jan. 2030 - en verder
N1 - Bestelauto's	Euro 5	Euro 6	100% ZE	100% ZE
N2 - Lichte vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	100% ZE
N3 - Zware vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	Euro VI

3.6 Overige voorschriften

a. Werknemers:

Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aan te tonen dat door hem ingezet personeel legaal werkzaam is.

b. Werktijden:

- c. 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.
- d. Geluidoverlast:
Geluidsoverlast in welke vorm dan ook dient beperkt te blijven.
- e. Stofoverlast
Op de werkplek moet rekening gehouden worden met de aanwezigheid van fijnstof en moeten de nodige maatregelen genomen worden om overlast te beperken.
- f. (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.
- g. Huidige staat:
De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de staat van de omgeving, opstellen 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.
- h. Bewaking:
De wijze van bewaking van het werk, de bouwstoffen en de gereedschappen/hulpmiddelen behoort tot het risico en verantwoording van de Opdrachtnemer.
- i. Garantie
De garantie is van toepassing op alle verwerkte materialen en het uitgevoerde werk. De garantie heeft een looptijd van 1 jaar. Schade die onder de garantie valt omvat een volledige vergoeding van de herstellkosten, waaronder bereikbaarheidskosten en andere voorzieningen. Genoemde garanties en kwaliteitseisen blijven van kracht gedurende de genoemde termijnen, ongeacht een eventuele contractverlenging.
- j. Voorschriften:
De opdrachtnemer dient te allen tijde de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften van overheidswege correct en adequaat op te volgen.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.
- n. Communicatie:
Contacten met de media verlopen altijd via het perscentrum van de Opdrachtgever.
- o. Verzekering
De Opdrachtgever beschikt over een doorlopende verzekering Constructie Allrisk (CAR-)

Eventuele verzekeringskosten van Opdrachtnemer komen voor eigen rekening van de Opdrachtnemer.

p. 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.

q. 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..

r. Veilig werken op hoogte

Alle werkzaamheden dienen in lijn met de geldende wettelijke voorschriften voor 'veilig werken op hoogte' uitgevoerd te worden;

3.7 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: 12 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: 4 keer per jaar

Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer

Voorzitter: Contractmanager van Opdrachtgever

Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.

3.8 Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren

De Opdrachtgever zal in deze overeenkomst 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.

Van toepassing zijn minimaal de navolgende KPI's:

- a) Responstijd dagelijks onderhoud:
Doel: 95% van de opdrachten voor dagelijks onderhoud wordt binnen de gestelde termijn na melding opgepakt en afgerond.
Meting: Tijd tussen de melding van de storing en de aanvang van de werkzaamheden.
- b) Tijdige Aanlevering van Offertes:
Doel: 100% van de offertes wordt binnen de gestelde termijn na aanvraag ingediend.
Meting: Tijd tussen de aanvraag van de offerte en de indiening ervan.
- c) Kwaliteit van Uitgevoerde Werkzaamheden:
Doel: 98% van de uitgevoerde werkzaamheden voldoet bij gereedmelding aan de gestelde kwaliteitsnormen.
Meting: Aantal klachten en herstellingen op uitgevoerde werkzaamheden binnen 30 dagen na gereedmelding van de werkzaamheden.
- d) Klanttevredenheid:
Doel: Gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 8 met als ondergrens een 7 bij een schaal van 1 tot 10. Toetsen per kwartaal bij de technisch beheerders en projectleiders. De opdrachtnemer stelt een format op waarin op essentiële punten de tevredenheid in beeld wordt gebracht.
Meting: Twee keer per jaar periodieke klanttevredenheidsonderzoeken.
- e) Veiligheid op de werkplek:
Doel: 0 veiligheidsincidenten
Meting: Aantal gemelde veiligheidsincidenten.
- f) Communicatie en Rapportage:
Doel: 100% van de vereiste rapportages wordt tijdig en volledig ingediend. Aanleveren managementrapportage iedere 3 maanden, op de 5e dag van de maand, startend vanaf september 2025.
Meting: Tijdigheid en volledigheid van ingediende rapportages.
- g) Social Return
5% van de totale opdrachtsom excl. btw (De KPI minimale inzet SROI volgt een ander regime en valt buiten de bonusclausule)