



**gemeente
Haarlemmermeer**

Gemeente Haarlemmermeer

Programma van Eisen

Onderhoud en Technisch beheer van de gebouw gebonden installaties

Versie 1.0
5-12-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel van het contract	3
1.2	Doel van dit PvE	3
1.3	Scope van het onderhoudscontract	3
1.4	Definities.....	3
2	Omschrijving onderhoud.....	6
2.1	Onderhoudstaken algemeen; kostenbeheersing	6
2.2	Correctief onderhoud	6
2.3	Drempelbedragen.....	7
2.4	Storingsdienst	7
2.5	Legionellabeheersing.....	7
3	Technisch Beheer	8
3.1	Taakveld.....	8
3.2	Werkzaamheden.....	8
3.3	Nulmeting	8
3.4	Risico analyse en Essentiele onderdelen	8
4	Overige informatie	10
4.1	Uitvoering	10
4.2	Inzet personeel	10
4.3	Inzet onderaannemers	10
4.4	Inzet projectleiding en werkvoorbereiding	11
4.5	Verplichtingen van de Opdrachtnemer betreffende retransitie	11
4.6	Klachten	11
5	Kwaliteitseisen	12
5.1	Voldoen aan wet - regelgeving	12
5.2	Veiligheidseisen	12
5.3	Milieu- en duurzaamheidseisen	12
6	Prestatie-eisen.....	13
6.1	FMIS-meldingen en urgentieklassen	13
6.2	Key Performance Indicators (KPI's)	14
7	Administratieve Eisen.....	15
7.1	Offertes.....	15
7.2	Facturatie.....	15

7.3	Indexering.....	16
7.4	Jaarplan.....	16
7.5	Planning	17
7.6	Operationeel overleg	17
7.7	Rapportage t.b.v. Tactisch- en Strategisch overleg	17
7.8	Communicatiematrix	19
8	Bijlagen	20

1 Inleiding

1.1 Doel van het contract

Met dit contract streven wij naar het minimaliseren van verstoringen, het maximaliseren van veiligheid en comfort, het optimaliseren van de levensduur van de installaties, en het reduceren van operationele kosten. Het vormt de basis voor het afstemmen van verwachtingen tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer, en fungeert als referentiekader voor zowel de uitvoering als de evaluatie van het onderhoud.

1.2 Doel van dit PvE

Dit Programma van Eisen heeft als doel om duidelijke en eenduidige richtlijnen te bieden voor het onderhoud en technisch beheer van alle gebouw gebonden installaties op de locaties 'Polderlanden' en 'Halfweg' en het beheren van het legionella beheersplan voor genoemde locaties en tevens op de locatie 'de Beukenhorst' van Gemeente Haarlemmermeer. Door middel van dit document worden de technische en functionele eisen vastgelegd waaraan het onderhoud moet voldoen, met als hoofddoel de continuïteit, veiligheid, energie-efficiëntie en bedrijfszekerheid van de installaties te waarborgen.

1.3 Scope van het onderhoudscontract

Het onderhoudscontract betreft de locatie Servicecentrum Halfweg dat in eigendom is van de gemeente Haarlemmermeer en de gehuurde gemeentekantoren Polderlanden en de Beukenhorst. De Polderlanden en de Beukenhorst zijn van tijdelijke aard totdat het nieuwe gemeentehuis betrokken zal worden. Gezien de op handen zijnde verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis zal de Opdrachtgever ernaar streven om voor de Polderlanden zo min mogelijk vervangingsonderhoud te doen. Deze verhuizing zal naar verwachting plaatsvinden in het eerste kwartaal van 2028. Bij locatie de Beukenhorst moet alleen het Legionellabeheer (exclusief de keerkleppen) gedaan worden.

Het onderhoud op de drie locaties is als volgt ingedeeld.

Locaties Polderlanden en Halfweg:

- Wettelijk verplichte keuringen en onderhoud
- Preventief Onderhoud (bestaande uit)
 - o Conditioneel onderhoud
 - o Planmatig onderhoud
- Correctief onderhoud

Locaties Polderlanden, Halfweg en Beukenhorst:

- Beheer legionella beheersplan en uitvoeren bijbehorende werkzaamheden.

1.4 Definities

In dit Programma van Eisen en in de bijlagen worden verschillende termen gebruikt. De definities van deze termen staan hieronder beschreven.

- **Wettelijk onderhoud:** Inspecties, keuringen en onderhoudsactiviteiten die wettelijk vereist zijn om de veiligheid, betrouwbaarheid en naleving van wetten en normen te waarborgen. Deze verplichtingen zijn vastgelegd door overheidsinstanties en relevante regelgeving.

- **Preventief onderhoud:** Onderhoud dat proactief wordt uitgevoerd om *Storingen* en defecten te voorkomen, bestaande uit zowel *Planmatig* als *Conditioneel* onderhoud. Het omvat regelmatige, geplande taken en onderhoud dat wordt uitgevoerd op basis van de actuele conditie van de installaties. Door preventief onderhoud blijven installaties betrouwbaar en wordt uitval zoveel mogelijk voorkomen.
- **Planmatig onderhoud:** Dit omvat alle preventieve onderhoudstaken die volgens een vooraf vastgesteld schema worden uitgevoerd. Dit schema is gebaseerd op tijdsintervallen of gebruiksintensiteit en heeft als doel om de installaties in goede staat te houden en storingen te voorkomen. Voorbeelden van planmatig onderhoud zijn periodieke inspecties, schoonmaakwerkzaamheden, smeren, en het vervangen van (kleine) onderdelen op basis van hun verwachte levensduur.
- **Conditioneel onderhoud:** Onderhoud op basis van de actuele conditie van de installaties. Als tijdens regelmatig uitgevoerde inspecties of monitoring een afwijking wordt gedetecteerd, wordt onderhoud uitgevoerd om te voorkomen dat de conditie verslechtert of tot een Storing leidt. Conditioneel onderhoud kan variëren in frequentie en noodzaak, afhankelijk van de staat van de apparatuur.
- **Correctief onderhoud:** Onderhoud dat wordt uitgevoerd nadat er, ondanks juist uitgevoerd conditioneel en planmatig onderhoud, een Storing is opgetreden. Correctief onderhoud herstelt de functionaliteit van de installatie, maar pakt doorgaans niet de onderliggende oorzaken aan die mogelijk door meer preventief onderhoud hadden kunnen worden voorkomen.
- **Storing:** Een onverwachte gebeurtenis of defect die leidt tot het niet naar behoren functioneren van de installatie. Dit kan resulteren in het verlies van functionaliteit, bedrijfscontinuïteit, comfort, veiligheid en/of efficiëntie van het gebouw.
- **Calamiteit:** Een onverwachte en ernstige gebeurtenis die onmiddellijke actie vereist om verdere schade te voorkomen of te beperken. Calamiteiten vereisen een snelle en gecoördineerde respons om de veiligheid en continuïteit van het gebouw en zijn gebruikers te waarborgen.
- **Legionella beheer:** Het geheel van preventieve en controlerende maatregelen gericht op het voorkomen van de groei en verspreiding van legionellabacteriën in waterinstallaties. Legionellabeheer omvat onder meer risicobeoordelingen, het up to date houden en uitvoeren van een beheersplan, periodieke inspecties en analyses van watermonsters, en het uitvoeren van onderhouds- of aanpassingswerkzaamheden om een veilige en gezonde waterkwaliteit te waarborgen. Deze activiteiten zijn gericht op het naleven van wettelijke verplichtingen en het minimaliseren van gezondheidsrisico's voor gebruikers.

- **Technisch beheer:** Het geheel van activiteiten gericht op het waarborgen van de operationele continuïteit, veiligheid en functionaliteit van technische installaties en gebouw gebonden systemen. Technisch beheer omvat niet alleen het uitvoeren van diverse onderhoudswerkzaamheden zoals genoemd in de scope van deze overeenkomst, maar ook de coördinatie, planning en afstemming van deze activiteiten. Verder omvat dit beheer de communicatie met Opdrachtgever en andere belanghebbenden en de administratieve verwerking van onderhoudsgegevens, de rapportage van uitgevoerde werkzaamheden, certificaten van keuringen en het actueel houden van logboeken en installatietekeningen.
- **Nulmeting:** Een gedetailleerde vastlegging van de huidige staat van de installaties op het moment dat het contract ingaat. Dit omvat een uitgebreide inspectie en documentatie van alle relevante aspecten, zoals de technische staat, prestaties, en eventuele bestaande gebreken of schade. Het doel van een nulmeting is om een referentiepunt te creëren waarmee toekomstige veranderingen of verslechtingen in de staat van de installaties kunnen worden vergeleken. Dit helpt bij het objectief beoordelen van de effectiviteit van het onderhoud en bij het vaststellen van aansprakelijkheid voor eventuele schade die tijdens de contractperiode ontstaat.
- **Meerjarenonderhoudsplan (MJOP):** Een strategisch document dat inzicht biedt in de geplande onderhoudsactiviteiten, de verwachte technische levensduur van gebouw gebonden installaties, en de bijbehorende kosten over een langere periode (bijvoorbeeld 10 tot 15 jaar). Het MJOP is bedoeld om onderhoud te plannen, prioriteiten te stellen en de financiële impact hiervan inzichtelijk te maken, zodat de opdrachtgever tijdig kan anticiperen op investeringen. Het plan is flexibel en kan worden aangepast op basis van inspectieresultaten, technische ontwikkelingen of veranderende eisen.
- **Jaarplan:** Een operationeel document dat een uitwerking is van het MJOP voor het eerstvolgende onderhoudsjaar. Het legt specifiek vast welke onderhoudswerkzaamheden in dat jaar worden uitgevoerd, inclusief een planning van wanneer deze plaatsvinden, een specificatie van de te verwachten kosten, en eventuele aanvullende details zoals uitvoeringsvoorwaarden. Het jaarplan wordt opgesteld door de onderhoudspartij, afgestemd met de opdrachtgever, en dient als leidraad voor de praktische uitvoering en budgetbewaking van het onderhoud in het betreffende jaar.

2 Omschrijving onderhoud

2.1 Onderhoudstaken algemeen; kostenbeheersing

De resultaten van de wettelijke verplichte keuringen en inspecties en het conditioneel onderhoud dienen te worden uitgevoerd zoals voorgeschreven door de fabrikant/leverancier van de te onderhouden installaties zoals opgenomen in bijlage H, assetlijst. Dit dient te worden vastgelegd in inspectierapporten, logboeken, keuringsattesten, certificaten en dergelijke, die op hun beurt worden opgenomen in een digitaal register. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit register, zodanig dat te allen tijde een actueel inzicht in de status van de installaties kan worden geboden. Partijen stemmen dit met elkaar af in de voortgangsrapportages die verder beschreven worden in hoofdstuk 7.

De kosten voor het Wettelijk verplichte onderhoud, het Legionellabeheer en het Technisch beheer worden voor de duur van het contract vastgelegd. De kosten voor het Preventieve Onderhoud kunnen per jaar verschillen hier wordt per jaar een aanvullende opdracht voor verstrekt.

Een onderscheid tussen de contractueel vastgelegde en aanvullende kosten is in onderstaand schema weergegeven:

Nr.:	Activiteit:	Onderdeel van contract:	Aanvullende opdracht:
1	Wettelijk verplicht en Preventief onderhoud	X	
2	Aanvullende werkzaamheden voortkomend uit conditioneel onderhoud		X
3	Correctief onderhoud		X
4	Functionele aanpassingen		X
5	Legionellabeheer	X	
6	Technisch beheer	X	
7	Storingsdienst	X	
8	Calamiteitenopvang na Storingsmelding	X	
9	Actualiseren en up to date houden van de onderhoudsadministratie (Assets, MJOP, rapportages, certificaten, etc.)	X	

2.2 Correctief onderhoud

De Opdrachtgever heeft niet de intentie het Correctief onderhoud af te kopen. Echter om de Opdrachtnemer te stimuleren in het juist oplossen van een Storing, zodat deze niet regelmatig voorkomt, is bepaald dat wanneer een Storing binnen 3 maanden terugkomt en blijkt dat de laatste Storing aan het onderdeel niet is verholpen de loon- en voorrijkstkosten voor de opvolgende Storing voor rekening van de Opdrachtnemer zijn. Materiaalkosten buiten de garantieperiode kunnen wel in rekening gebracht worden, mits deze marktconform worden aangeboden.

Bij herhaalde storingsen van dezelfde aard doet de Opdrachtnemer een voorstel voor aanvullende maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze voorstellen worden afzonderlijk ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.

2.3 Drempelbedragen

De Opdrachtgever heeft drempelbedragen vastgesteld voor het oplossen van een Storing. Dit zijn de kaders waarbinnen direct tot uitvoering kan worden overgegaan of waarbuiten er eerst een prijsopgave en opdrachtverstrekking van Opdrachtgever aan ten grondslag moet liggen voor er kan worden overgegaan tot het oplossen van de Storing.

- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de kosten voor het opheffen van een storing, kleiner zijn dan of gelijk zijn aan € 500,- exclusief BTW kan Opdrachtnemer direct tot opheffen van de Storing overgaan.
- Voor urgentieklasse 1 t/m 3 geldt dat als werkzaamheden voor definitief herstel naar verwachting boven de €500,00 exclusief BTW uitkomen de Opdrachtnemer een offerte dient uit te brengen voordat tot herstel wordt overgegaan.
- Voor urgente situaties waarbij vooraf toestemming niet mogelijk is, mag de Opdrachtnemer tot een maximale calamiteitendrempel van €2.500 exclusief BTW handelen. Overschrijding van dit bedrag vereist expliciete goedkeuring van de Opdrachtgever.
- Direct handelen bij calamiteiten: Bij een klasse 0-melding dient de Opdrachtnemer altijd direct de situatie veilig te stellen en primaire schade te beperken, ongeacht het drempelbedrag.

2.4 Storingsdienst

Opdrachtnemer stelt een Storingsdienst ter beschikking die buiten openingstijden, 7 dagen per week bereikbaar is op één centraal telefoonnummer. Deze dienst moet in staat zijn om Storingen met urgentieklasse 0, zoals beschreven in hoofdstuk 6, direct in behandeling te nemen.

2.5 Legionellabeheersing

Elk pand heeft een eigen legionella beheersplan, zie bijlage L. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een volledig en effectief legionellabeheer.

Hieronder vallen:

- Uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in het legionellabeheersplan.
- Het up-to-date houden van het legionellabeheersplan, inclusief aanpassingen op basis van wet- en regelgeving of wijzigingen in de installatie.
- Het uitvoeren van technische inspecties, het opstellen van rapportages en het documenteren van alle bevindingen in een logboek.
- Evaluatie van het beheer en advisering over verbetermaatregelen.
- Actieve communicatie en ondersteuning bij Calamiteiten.
- De controle van de keerkleppen op locatie Beukenhorst valt onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder van Opdrachtgever en mogen daarom buiten beschouwing gelaten worden.

De opdrachtnemer borgt hiermee de veiligheid en conformiteit van de waterinstallatie met de geldende regelgeving en draagt zorg voor een continue en aantoonbare beheersing van de legionellarisico's.

3 Technisch Beheer

3.1 Taakveld

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het Technisch Beheer en is namens de Opdrachtgever operationeel verantwoordelijk voor het (doen) uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, op het gebied van Elektrotechniek, Werktuigbouw, Klimaattechniek en alle daarvan afgeleide overige technieken.

3.2 Werkzaamheden

Onder de werkzaamheden van het Technisch Beheer vallen:

- Relevante onderhoudsmeldingen uit het FMIS ophalen. Het in het FMIS verwerken van de voortgang en status van de meldingen. Hiervoor ontvangt Opdrachtnemer instructie.
- Monitoren van respons- en hersteltijden conform vastgelegd in Programma van Eisen;
- Tijdig communiceren met FM specialist over mogelijke afwijkingen in hersteltijd.
- Maken van plan van aanpak bij eventuele terugkomende of langdurige verstoringen;
- Brengt offerte uit aan FM Specialist van Opdrachtgever indien voor de afhandeling van werkzaamheden de kosten hoger zijn dan € 500,-.
- Bij Calamiteit binnen kantooruren direct telefonisch bereikbaar zijn voor de FM Servicedesk en/of FM Specialist.
- Wekelijks een korte operationele afstemming met de betreffende FM Specialist van de locaties.
- Zorg dragen voor de juiste inregeling van de systemen en optimalisatie hiervan.
- Het op orde houden van de administratie van Wettelijk verplicht onderhoud en keuringen.

3.3 Nulmeting

Na gunning voert de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit. Op basis van deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van het onderhoud. Na deze beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de overgang naar de nieuwe overeenkomst, herstelt.

3.4 Risico analyse en Essentiele onderdelen

Na het uitvoeren van de nulmeting dient de Opdrachtnemer een risicoanalyse op te stellen waarin wordt vastgesteld welke installatieonderdelen essentieel zijn voor de continuïteit van de installaties en welke risico's er zijn bij een defect. Deze risicoanalyse moet inzicht bieden in:

- De impact van een defect onderdeel op de werking van de installatie.
- De gemiddelde levertijden van kritische onderdelen.
- De mate waarin vervangende onderdelen noodzakelijk zijn om stilstand van de installatie te voorkomen.
- De invloed van de essentiële onderdelen op het kunnen nakomen van hersteltijden zoals aangegeven in hoofdstuk 6.

Op basis van de risicoanalyse dient de opdrachtnemer een voorstel in met:

- Een overzicht van onderdelen die naar zijn mening op voorraad moeten worden gehouden.
- Een inschatting van de benodigde hoeveelheden.
- Een toelichting waarom deze onderdelen essentieel zijn en hoe ze bijdragen aan risicobeheersing.
- De kosten voor aanschaf en, indien van toepassing, opslag van deze onderdelen.

Het voorstel voor voorraadbeheer wordt na gunning van het contract in overleg met de opdrachtgever verder uitgewerkt. Besluiten over welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen, hoeveel en waar deze worden opgeslagen, worden gezamenlijk vastgesteld.

Het voorraadbeheer wordt periodiek geëvalueerd, bijvoorbeeld tijdens de reguliere voortgangsbesprekingen. Aanpassingen kunnen worden doorgevoerd op basis van gewijzigde risico's, levertijden of installatievereisten.

4 Overige informatie

4.1 Uitvoering

Opdrachtnemer laat onderhoudswerkzaamheden uitvoeren door daarvoor gekwalificeerde experts.

Medewerkers van Opdrachtnemer of eventuele onderaannemer voldoen verder aan de volgende eisen:

- Beschikken over een geldig(e) arbeidscontract, uitzendovereenkomst of detacheringsovereenkomst;
- Zijn duidelijk herkenbaar door representatieve bedrijfskleding;
- Kunnen zich legitimeren;
- Beheersing Nederlandse taal.
- Actuele Verklaring Omtrent Gedrag (bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud). De kosten voor een VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Hebben kennis van de locaties en installatie van Opdrachtgever
- Dienstverlenende instelling;
- Kennis genomen van, en houden aan alle huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever.

Een beperkt aantal geautoriseerde medewerkers van Opdrachtnemer voor het Technisch beheer ontvangen persoonlijke toegangspassen waarmee zij de gebouwen kunnen betreden om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren.

Alle andere medewerkers moeten worden aangemeld via de FM specialist.

Bij uitvoering van werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met het voorkomen van mogelijke verstoring van het primair proces, overlast en andere ongemakken voor de gebouwgebruikers van Opdrachtgever. Werkzaamheden die ernstige geluidsoverlast veroorzaken of bepaalde dienstverlening onmogelijk maken worden zoveel mogelijk uitgevoerd als er in de omgeving niet gewerkt wordt. Boorwerkzaamheden in muren en betonwerken dient Opdrachtnemer voor 08:00 uur of na 17:00 uur uit te voeren en altijd in overleg met opdrachtgever. Werkzaamheden (zoals testen) van bijvoorbeeld de ontruimingsinstallatie dienen voor 07:00 uur plaats te vinden en in overleg met de betreffende FM Specialist.

Opdrachtnemer is verplicht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen bij haar werkzaamheden om beschadiging aan gebouw, installaties, liften, apparatuur, meubilair etc. en alle vormen van letsel bij gebouwgebruikers/bezoekers te voorkomen en om het afgaan van alarmen bij (bijvoorbeeld las-) werkzaamheden, waarbij warmte en/of rook bij vrijkomt, te voorkomen.

4.2 Inzet personeel

In het kader van kostenbeheersing wil Opdrachtgever voorkomen dat er onnodig meerdere monteurs en/of bedrijfswagens worden gestuurd voor het oplossen van storingen.

- Voor het inzetten van meer dan één monteur dient vooraf goedkeuring te worden verkregen van de Opdrachtgever. Dit kan telefonisch of een digitale goedkeuring.
- Na het oplossen van een storing dient de opdrachtnemer een gedetailleerd rapportage (werkbbon) in waarin de noodzaak van het aantal ingezette monteurs en eventuele bedrijfswagens wordt verantwoord.

Extra kosten voor de inzet van meer monteurs en/of bedrijfswagens dan noodzakelijk worden, tenzij vooraf goedgekeurd door de opdrachtgever, niet vergoed.

4.3 Inzet onderaannemers

Het is de Opdrachtnemer toegestaan om delen van de opdracht uit te besteden aan onderaannemers, mits dit vooraf schriftelijk goed onderbouwd aan de Opdrachtgever is voorgelegd en door Opdrachtgever is goedgekeurd. Het is echter de ingeschakelde onderaannemers niet toegestaan om hun werkzaamheden verder in onderaanneming uit te laten voeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste en tijdige uitvoer van alle werkzaamheden.

De planning, voorbereiding, uitvoering en begeleiding tot oplevering van werkzaamheden door onderaannemers is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Bij aanvang opdracht voorziet opdrachtnemer de opdrachtgever van een lijst van in te zetten onderaannemers ter goedkeuring.

4.4 Inzet projectleiding en werkvoorbereiding

Met betrekking tot projectleiding en werkvoorbereiding zijn de volgende eisen van toepassing:

- Voor het inzetten van projectleiders en werkvoorbereiders dient vooraf goedkeuring te worden verkregen van de Opdrachtgever.
- Na het oplossen van een storing of calamiteit dient de opdrachtnemer een gedetailleerde rapportage in waarin de noodzaak van de inzet van projectleiding en/of werkvoorbereiding wordt verantwoord.

4.5 Verplichtingen van de Opdrachtnemer betreffende retransitie

Voordat de Overeenkomst van rechtswege afloopt, dan wel bij tussentijdse beëindiging als gevolg van structureel achterblijvende prestaties van de Opdrachtnemer, wordt een periode van retransitie voorzien waarin de werkzaamheden van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever of aan een nieuwe Opdrachtnemer worden overgedragen. Deze periode duurt maximaal 3 maanden. Bij aflopen van de Overeenkomst geldt dit alleen voor locatie Halfweg. Bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst geldt dit voor alle locaties.

Opdrachtgever is eindverantwoordelijke voor de retransitie. De Opdrachtnemer dient in alle opzichten hieraan zijn medewerking te verlenen. Op aangeven van Opdrachtgever kan de uitvoering van de retransitie worden gedelegeerd aan de nieuwe Opdrachtnemer.

De werkzaamheden en de verplichtingen van de Opdrachtnemer betreffen onder andere:

- het, in samenwerking met Opdrachtgever, opstellen van een retransitieplan;
- het handhaven van alle werkzaamheden in het kader van het technische onderhoud tot aan het eind van de overeenkomst;
- overdragen van alle zaken die behoren tot het eigendom van Opdrachtgever;
- overdracht van alle kennis en documentatie, zoals tekeningen, onderhoudsinstructies, certificaten, onderhoudsplanningen, assetdatabase en rapportages aan opdrachtgever en toekomstig Opdrachtnemer (zowel fysieke documenten als digitale bestanden);
- het retourneren van alle vertrouwelijke informatie die Opdrachtnemer tijdens de loop van de overeenkomst van Opdrachtgever heeft gekregen;
- technische ruimtes schoon en opgeruimd opleveren.

4.6 Klachten

Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling;

- Binnen twee werkdagen na ontvangst van een klacht stuurt Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin een datum binnen redelijk termijn waarin de klacht zal worden afgehandeld.
- Als de afhandeling langer duurt dan initieel aangegeven is, wordt de Opdrachtgever hierover geïnformeerd.

5 Kwaliteitseisen

5.1 Voldoen aan wet - regelgeving

Te allen tijde moet voldaan worden aan vigerende wet- en regelgeving. Dit geldt voor de staat van de gebouw gebonden installaties, de inzet van medewerkers, de wijze waarop Technisch beheer en Onderhoud wordt uitgevoerd en alle werkzaamheden die daarmee verband houden. Op geen enkele wijze mag afbreuk worden gedaan aan de veiligheid en gezondheid in het algemeen en medewerkers, en bezoekers in het bijzonder. Een wijziging van wet- en regelgeving die gevolgen (zowel verzwarende als verlichting) heeft voor Technisch beheer en Onderhoud van de gebouwen betekent een wijziging op het contract. Eventuele meer- of minderkosten worden door Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt en ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.

5.2 Veiligheidseisen

De opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten in het bezit zijn van een VCA * (1 ster) certificering. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en zijn onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van werkzaamheden voor de Opdrachtgever moeten aantoonbaar beschikken over het VCA certificaat. Alle situaties die Opdrachtnemer aantreft die gevaar opleveren voor personen en/of het milieu, moeten direct bij Opdrachtgever worden gemeld.

5.3 Milieu- en duurzaamheidseisen

Bij het onderhoud van de gebouw gebonden installaties streven wij naar maximale duurzaamheid en milieuvriendelijkheid. Dit omvat waar mogelijk het gebruik van energie-efficiënte technologieën en systemen om het energieverbruik te minimaliseren en de operationele kosten te verlagen. Wij willen gebruik maken van milieuvriendelijke materialen die een lage ecologische voetafdruk hebben en bijdragen aan een gezonde leefomgeving. Schadelijke chemicaliën moeten worden vermeden. Daarnaast willen wij gebruik maken van preventieve onderhoudsstrategieën die de levensduur van installaties en de noodzaak van vervanging verminderen. Afval moet tot een minimum beperkt worden en waar mogelijk worden gerecycled.

6 Prestatie-eisen

6.1 FMIS-meldingen en urgentieklassen

Indien een FMIS-melding een Storing betreft dan onderscheidt Opdrachtgever vier urgentieklassen te weten 0, 1, 2 en 3. Urgentieklasse 0 betreft calamiteiten die onmiddellijke actie vereisen om ernstige schade, veiligheidsrisico's of verstoring van de bedrijfscontinuïteit te voorkomen.

Voor klasse 0 geldt dat de Opdrachtnemer direct moet handelen. Dit betekent dat de monteur de huidige werkzaamheden veilig achterlaat en zonder vertraging de calamiteit oplost. Storingen die primair geclassificeerd worden als klasse 0 zijn:

- Liftinsluiting
- Brandmelding
- Integrale stroomuitval
- Wegvallen van waterdruk
- Insluiting en/of buitensluiting als gevolg van het niet-functioneren van een (automatische) deur (bijvoorbeeld entreedeur, sluisdeuren, toegangsdeuren crisisruimten) indien de deur niet handmatig overruled kan worden om de insluiting en/of buitensluiting te verhelpen.
- Lekkage met risico op schade door grote wateroverlast of stroomuitval.

Indien zich een andere storing dan hierboven beschreven zich voordoet wordt de urgentieklasse bepaald door de functie van de ruimte zoals opgenomen in bijlage M. Vervolgens wordt de storing verwerkt volgens onderstaande tabel.

Klasse	Tijd respons	Tijd primair herstel	Tijd definitief herstel**	Toepassing
0	direct handelen*	nvt	nvt	24/7
1	1 uur	4 uur	2 werkdagen	07:00 - 18:00
2	2 uur	6 uur	4 werkdagen	07:00 - 18:00
3	4 uur	8 uur	8 werkdagen	07:00 - 18:00

** monteur laat zijn huidige werk en werkplek veilig achter*

*** gerekend vanaf akkoord Opdrachtgever op eventuele offerte*

De genoemde tijden in de tabel zijn klokuren/minuten, en als dagen zijn werkdagen bedoeld.

De Respons- en Primaire Hersteltijd worden gemeten vanaf het meldtijdstip en zijn van toepassing tijdens werktijden (werkdagen van 07:00-18:00 uur). Het meldtijdstip wordt bepaald door het tijdstip waarop de storing in het FMIS is vastgelegd of is doorgegeven aan de storingsdienst.

Buiten werktijden (op werkdagen van 18:00-07:00 uur, weekenden, feestdagen en collectieve verlofdagen) gelden dezelfde tijden, aangevuld met een extra aanrijtijd van 60 minuten.

Indien een storing in eerste instantie tijdelijk wordt hersteld, dient deze definitief verholpen te worden binnen de gestelde definitieve hersteltijd. Een storing is tijdelijk hersteld wanneer de Opdrachtnemer aantoont dat de installatie op een veilige wijze de vereiste prestatie levert.

Bij klasse 0-meldingen is direct handelen essentieel, maar om grip op uitgaven te houden gelden de drempelbedragen zoals beschreven in 2.3.

6.2 Key Performance Indicators (KPI's)

Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) zijn bedoeld om prestaties in één oogopslag zichtbaar te maken. De KPI's vormen de dagelijkse operationele doelstellingen. Opdrachtnemer is gehouden deze KPI's in acht te nemen. Mede aan de hand van deze doelstellingen wordt beoordeeld of Opdrachtnemer zijn verplichtingen nakomt. Opdrachtgever heeft de volgende KPI's uitgewerkt:

Onderwerp	KPI	Meet methode
Realiseren hersteltijden		
Percentage storingen binnen SLA hersteld	Het percentage FMIS-meldingen in een jaar dat binnen gestelde tijd is <u>Hersteld</u> : Klasse 1: 98% Klasse 2: 96% Klasse 3: 94%	Overschrijding door het meten van doorlooptijd van meldtjdstip tot monteur ter plekke en start primair herstel/definitief herstel minus de toegestane Respons- en Hersteltijden per Storing.
Volledigheid en tijdigheid rapportages		
Rapportage tijdigheid	100% van rapportages worden binnen de afgesproken tijd ingediend.	Datum van beschikbaar stellen rapportages
Rapportage volledigheid	100% van rapportages bevat alle vereiste informatie.	Inhoud rapportages worden getoetst aan eisen
Correcte en tijdige facturatie		
Facturatie is conform programma van eisen	95% van facturen zijn volledig en correct	Aantal incorrecte facturen die worden afgewezen ten opzichte van totaal aantal facturen
Facturen worden uiterlijk 6 weken na afronding werkzaamheden verstuurd	95% van facturen zijn binnen 6 weken ontvangen door Opdrachtnemer	Aantal facturen die later dan 6 weken sinds afmelding werkzaamheden zijn verstuurd ten opzichte van totaal aantal facturen
Aantoonbaar voldoen aan wet- en regelgeving		
Onderhoudsadministratie van Wettelijk verplicht onderhoud conform eisen	100% van de bewijsdocumenten zijn beschikbaar, actueel, zonder afkeerpunten en opmerkingen en is overeenkomstig het Programma van de eisen gearriveerd	Opdrachtgever houdt steekproeven op de aanwezigheid en volledigheid van de bewijsdocumenten

7 Administratieve Eisen

7.1 Offertes

Voor werkzaamheden die niet binnen het onderhoudscontract vallen, dient de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een offerte aan te leveren.

Voor het oplossen van Storingen boven het afgesproken drempelbedrag, dient de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte aan te leveren.

De offertes moeten minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Gedetailleerde beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.
- Overzicht van benodigde materialen, inclusief hoeveelheden, eenheidsprijzen en totaalprijzen.
- Uurtarief, aantal uren en totaalprijs voor arbeid.
- Eventuele reiskosten, parkeerkosten of andere bijkomende kosten, gespecificeerd en toegelicht.
- Indicatie van de verwachte doorlooptijd en start- en einddatum van de werkzaamheden.
- Eventuele opties voor andere materialen, uitvoeringswijzen of aanpassingen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de marktconformiteit van de ingediende offertes te controleren. Dit kan door middel van het aanvragen van meerdere offertes bij verschillende opdrachtnemers en het gebruik van benchmarks en prijsvergelijkingen binnen de sector.

7.2 Facturatie

De facturering van de contractwerkzaamheden voor Wettelijk verplicht- en Preventief Onderhoud en Legionella beheer vinden maandelijks achteraf plaats in de vorm van één twaalfde deel van de afgesproken jaarprijs. Deze maandelijks facturen worden uiterlijk de 10e werkdag van de eerstvolgende kalendermaand ingediend.

Facturen worden digitaal verzonden als verzamelfacturen per locatie. De te vermelden vaste ordernummers zullen bij aanvang van de overeenkomst door Opdrachtgever bekend gemaakt worden. Werkzaamheden tbv Correctief onderhoud worden per opdracht gefactureerd.

De inhoud van deze facturen bestaat uit minimaal:

- Omschrijving van de werkzaamheden, per opdracht
- Gespecificeerd kosten voor materialen, aantallen en soort
- Gespecificeerde kosten uurloon, aantallen en soort
- Opdrachtnummer
- Eventuele, gespecificeerde calculatie van onderaannemers
- Getekende werkbon/rapportage waarin probleemomschrijving en oplossing beschreven staan, met datum en relevante gegevens voor logboek (tekst, tekeningen en/of foto's)

Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van diensten van derden of onderaannemers dient hij aan te tonen zich te hebben ingespannen om voor de Opdrachtgever de economisch meest voordelige aanbidding te hebben verzorgd.

De facturen voor deze werkzaamheden worden uiterlijk 6 weken na uitvoering door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstuurd. Bij overgang naar een nieuw kalenderjaar verstrekt de Opdrachtnemer in de eerste week van december een overzicht van openstaande verplichtingen.

7.3 Indexering

Opdrachtnemer kan de prijzen/tarieven eenmaal per jaar wijzigen met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2026. De wijziging vindt plaats op basis van de door het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) gepubliceerde voorlopige indexcijfers (2010=100), Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, met de Cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, voor de bedrijfstak/branche SBI 2008 24-30,33 Metalektro.

Als op een bepaald indexeringsmoment gezamenlijk uitgegaan wordt van voorlopige cijfers van CBS, dan is dat daarmee ook vastgesteld voor die indexering en wordt niet achteraf met terugwerkende kracht een correctie hierop doorgevoerd.

Voor de geldigheid van de indexering dient opdrachtnemer aan gemeente vooraf schriftelijk verzoek voor goedkeuring in te dienen van de door te voeren indexering. Prijsverlagingen dienen direct te worden doorberekend.

De opdrachtnemer dient jaarlijks een overzicht met de nieuwe prijzen/tarieven aan te leveren.

7.4 Jaarplan

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van het Jaarplan. Het Jaarplan dient een gedetailleerde uitwerking te zijn van de onderhoudswerkzaamheden die in het komende kalenderjaar zullen plaatsvinden. Hierbij wordt rekening gehouden met de technische staat van de installaties, de in het MJOP vastgelegde planning, en eventuele actuele inzichten.

Het Jaarplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een overzicht van de geplande onderhoudswerkzaamheden.
- De voorgestelde uitvoeringsperiode (maand/kwartaal) per onderhoudstaak.
- Een specificatie van de verwachte kosten.
- Eventuele opmerkingen over afwijkingen ten opzichte van het MJOP, inclusief toelichting.

Het Jaarplan moet door de Opdrachtnemer uiterlijk twee maanden vóór het einde van het lopende kalenderjaar worden ingediend bij de Opdrachtgever. Deze termijn biedt de Opdrachtgever voldoende tijd om het Jaarplan te beoordelen en af te stemmen op de eigen planning en begroting.

Na ontvangst van het Jaarplan zal de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn reageren met:

- Goedkeuring: Het Jaarplan wordt geaccepteerd zoals ingediend.
- Opmerkingen: De Opdrachtgever kan verzoeken om aanpassingen, bijvoorbeeld vanwege budgettaire beperkingen, wijzigingen in prioriteiten of andere omstandigheden.

Indien aanpassingen noodzakelijk zijn, zal de Opdrachtnemer binnen een afgesproken termijn een herzien Jaarplan indienen ter goedkeuring.

Na goedkeuring wordt het Jaarplan leidend voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden in het betreffende kalenderjaar. De Opdrachtnemer is verplicht om deze werkzaamheden conform het Jaarplan uit te voeren, tenzij in overleg met de Opdrachtgever andere afspraken worden gemaakt.

Het Jaarplan wordt opgesteld met het oog op realistische uitvoerbaarheid en budgetbewaking. In geval van onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld calamiteiten, technische defecten of nieuwe inzichten) kan in overleg met de Opdrachtgever worden afgeweken van het Jaarplan. Eventuele wijzigingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd en goedgekeurd.

7.5 Planning

Gepland onderhoud wordt uiterlijk 10 werkdagen voor uitvoering aangemeld bij Opdrachtgever. Indien de ruimte waar onderhoud uitgevoerd moet worden al door Opdrachtgever bezet is zal Opdrachtnemer zijn planning moeten aanpassen.

In verband met evenementen of bijeenkomsten kan Opdrachtgever verzoeken om de planning aan te passen.

7.6 Operationeel overleg

Wekelijks vindt er een kort operationeel overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de FM Specialisten. In dit overleg wordt een beknopte rapportage samengesteld met als basis de werkbonnen uit het FMIS TOPdesk.

De onderwerpen in de rapportage zijn opgenomen in de communicatiematrix onder 7.8. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen tijdens de implementatie samen de invulling van de rapportage vast en wie er verantwoordelijk is voor welke informatie.

7.7 Rapportage t.b.v. Tactisch- en Strategisch overleg

Ieder kwartaal levert de Opdrachtnemer een rapportage aan. Deze bestaat uit de management informatie over het afgelopen kwartaal inclusief een managementsamenvatting en heeft tot doel om de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer én de te leveren prestaties door Opdrachtnemer te monitoren. Een kwartaalrapportage wordt binnen drie kalenderweken na afloop van het betreffende kwartaal en voorafgaand aan het kwartaaloverleg aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De kwartaaloverleggen, waarin deze rapportage wordt toegelicht en goedgekeurd, worden door Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, steeds voor de periode van een jaar ingepland. De kwartaalrapportage is de basis voor de tactische overleggen en bevat minimaal informatie over de volgende onderwerpen:

- Overzicht en analyse van FMIS-meldingen uit Topdesk;
- Voortgang van Wettelijk- en Preventief onderhoud en Legionella beheer ten opzichte van de uitvoeringsplanning;
- Dashboard KPI's;
- Financiële voortgang (realisatie en prognose) i.v.m. budgetbewaking door Opdrachtgever;
- Financieel overzicht correctief onderhoud (kostenbewaking);
- Overzicht uitstaande Wijzigingen, offertes en lopende projecten;
- Mutaties;
- Verbetering/nieuwe inzichten m.b.t. uitvoering Onderhoud;
- Analyse risico's en voorstel beheersmaatregelen;
- Voorraadbeheer essentiële onderdelen.

De onderwerpen in de kwartaalrapportage kunnen op basis van voortschrijdend inzicht veranderen en in onderling overleg worden aangepast.

Het format van de kwartaalrapportage wordt in onderling overleg (tactisch niveau) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Alle relevante informatie zoals werkbonden, plannings, logboeken, meldingen, rapportages, tekeningen en dergelijke moeten te allen tijde kunnen worden ingezien door Technisch Beheerder en FM Specialisten van Opdrachtgever. Deze administratie dient digitaal en binnen 1 week na oplevering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer te worden gearhiveerd in een voor Opdrachtgever toegankelijk digitaal platform.

De plannings en rapportages worden na afloop van een kwartaal tijdens het Tactisch overleg besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer plant de Tactische overleggen in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en legt deze vast in door de Opdrachtgever goed te keuren gespreksverslag dat binnen 10 werkdagen na afloop van het overleg wordt verstuurd.

7.8 Communicatiematrix

De minimale overlegfrequentie met betrokkenen namens beide partijen en de te bespreken onderwerpen is in de tabel hieronder weergegeven:

Frequentie	Wie	Onderwerpen
Wekelijks: Operationeel overleg	Opdrachtgever: Facilitair Specialist Opdrachtnemer: Verantwoordelijke voor het Technisch Beheer	- Aantal afgehandelde meldingen; - Gerealiseerde hersteltijden - Openstaande meldingen; - Evaluatie proces van het Technisch Beheer; - Geplande werkzaamheden; - Aantal uren/materialen; - Kosten, gesplitst naar standaard en bijzonderheden; - Klachten en afhandeling; - Verbeterpunten t.a.v. afhandeling meldingen
Per kwartaal: Tactisch overleg	Opdrachtgever: Facilitair Specialist en Contractmanager Opdrachtnemer: Accountmanager en verantwoordelijke voor het Technisch Beheer	- Dashboard KPI's - Storingsanalyse - Evaluatie, duiding en acties volgend uit KPI's - Evaluatie, duiding en acties voortgang Jaarplanning - Kansen en risico's - Ontwikkelingen
Per jaar: Strategisch overleg	Opdrachtgever: Contractmanager en Teammanager Opdrachtnemer: Accountmanager en Directeur	- Strategische ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer - Evaluatie effectiviteit en functionaliteit KPI's - Verbeterpunten, risico's - Trends in de markt - Innovatie - Duurzaamheid - SROI

Het tactisch en strategisch overleg vindt plaats na afloop van een kwartaal en binnen drie weken na afloop van dat kwartaal (zie 7.5).

In alle gevallen verzorgt de Opdrachtnemer de verslaglegging van de bovengenoemde gesprekken. Het gespreksverslag wordt binnen 10 werkdagen na het overleg toegestuurd en na goedkeuring door de Opdrachtgever vastgesteld.

8 Bijlagen

- Bijlage H Assetlijst
- Bijlage L Legionella Beheersplan
- Bijlage M Ruimtestaat urgentieclasses
- Bijlage N Plattegronden