

Bijlage 1 - Programma van eisen

DM2006517-v2

Opdrachtnemer verbindt zich met deze overeenkomst tot het volgende:

Nr.	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de gevraagde dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten.
2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de omvang van gevraagde dienstverlening bestaande uit: regulier onderhoud zoals opgenomen in de MJOP's, en reparaties en oplossen van storingen voor de gebouwen Poldermolen 2 en Poldermolen 3 en de daarin bestaande elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties.
3	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen betreffende onder andere kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid en personeel.
4	Opdrachtnemer zet uitsluitend bevoegd en bekwaam personeel in voor de werkzaamheden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten
5	Opdrachtnemer zal mutaties (waaronder verplaatsingen, aanpassingen of verwijdering), Duidelijk documenteren, en waar nodig in schema's of schematische tekeningen aanpassen.
6	Opdrachtnemer draagt zorg, dat revisie schema's en / of tekeningen binnen een 1 maand na de uitgevoerde wijziging of reparatie bij HDSR ingediend worden. Zulks in DWG en PDF-A formaat per mail naar facilitair@hdsr.nl .
7	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is om het onderhoud, storingen, reparaties en opdrachten uit te voeren.
8	Opdrachtnemer maakt in overleg met team Facilitair via facilitair@hdsr.nl afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van de kantoren van Opdrachtgever. Deze zijn Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 8:00 – 17:00 uur. Op deze werktijden zijn de door de Opdrachtgever opgegeven uurtarieven van toepassing.
9	Opdrachtnemer dient de Levering en Dienstverlening uit te voeren zonder gebruikssporen achter te laten. Bij levering van producten dient gebruik gemaakt te worden van de daarvoor bedoelde leveranciers ingang en van de Goederenlift om de producten binnen te krijgen.
10	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) zal na gunning worden verstrekt.
11	Opdrachtnemer verleent te allen tijde tenminste de fabriek- en leveringsgarantie voor onderdelen en materialen en arbeid aan de Opdrachtgever. Voorts op de geleverde onderdelen geeft opdrachtnemer minimaal 2 jaar garantie, indien de fabrieksgarantie langer is dan zal deze termijn aangehouden worden. De arbeidsuren na minimale termijn van 2 jaar mogen wel verrekend worden, indien de fabrieksgarantie 10 jaar is.
12	Alle documentatie, rapportage, werkbonden en facturen dienen in de Nederlandse taal opgesteld te zijn.
13	Bij het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere leverancier te sluiten) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
14	Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer en hoofdelijk volledig aansprakelijk voor alle garantieclaims van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal indien nodig zelf de garanties verhalen bij de fabrikant en/of leveranciers. Opdrachtnemer verleent te allen tijde tenminste de fabriek- en leveringsgarantie voor onderdelen en materialen aan de

	Opdrachtgever.
15	Voor alle uit te voeren werkzaamheden aan de installaties geldt dat afwijkingen en/of gebreken geïnspecteerd en gerapporteerd worden conform de NEN 2767 methodiek.
16	Het zonder toestemming van Opdrachtgever in het gebouw in- of uitschakelen van de installatie(s) t.b.v. onderhoud of inspectie, is niet toegestaan.
17	Indien Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van werkzaamheden springen maakt, brandscheidingen beschadigt of ongedaan maakt, dient hij deze direct te (laten) herstellen.
18	Opdrachtnemer moet de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu. Eventueel door Opdrachtnemer verontreinigde eigendommen van Opdrachtgever en van derden dienen door de Opdrachtnemer grondig te worden gereinigd.
19	Tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer behoren het vervangen van slijtgevoelige onderdelen en het aanbrengen van verbruiksmaterialen. Na het voltooien van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de locatie schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc.
20	Opdrachtnemer dient zijn facturen eens per maand digitaal aan te leveren in PDF of SI-UBL format en te versturen naar facturen@hdsr.nl respectievelijk het netwerk http://iget.simplerinvoicing.org . Factureren in SI-UBL heeft de voorkeur van HDSR en kan op een bepaald moment verplicht worden gesteld. Facturatie vindt achteraf per maand plaats.
21	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en rapporteren van o.a. reactie, response en hersteltijden van de storingen.
22	Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel wat minimaal geschoold is als servicemonteur installatietechniek en die instructies hebben ontvangen over de nieuwste ontwikkelingen. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat zijn medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn.
23	Het uitvoeren van de OP-taken voor de brandmeldinstallatie van de gebouwen Poldermolen 2 en Poldermolen 3 vallen ook onder deze overeenkomst evenals activiteiten ter voorkoming van de legionellabacterie (conform het legionella beheersplan) en het uitvoeren van temperatuurmetingen.
24	Het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer dient VCA vol voor leidinggevers dan wel VCA B voor medewerkers gecertificeerd te zijn. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken.
25	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen materiële schade.
26	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
27	Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen. De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van Onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.

28	Bij vervanging van onderdelen is het uitgangspunt dezelfde fabrikant dezelfde kwaliteit, tenzij er een duurzamere oplossing mogelijk is tegen gelijke of lagere kosten, indien er een ander onderdeel wordt aangeboden is er overleg met de Opdrachtgever. Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn zal de Opdrachtnemer de fabrikant/leverancier verzoeken om een alternatief hiervoor aan te bieden. Dit alternatief zal Opdrachtnemer ter goedkeuring voorleggen aan de Opdrachtgever. Bij een alternatief onderdeel wordt er nieuwe documentatie verzorgt.
29	Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.
30	Opdrachtnemer dient zich te committeren aan tenminste onderstaande overlegstructuur. De Opdrachtgever kan de frequentie naar behoefte en noodzaak aanpassen. Operationeel: knelpunten, voortgang en kwaliteit uitvoering (naar behoefte); Tactisch: kwartaalrapportage, voortgang, storingen, klachten en kwaliteitsbewaking (1 x per kwartaal); Strategisch: contract en dienstverlening; evaluatie (1 x per jaar). Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en deelt deze met opdrachtgever binnen 2 werkdagen. Deze overleggen vinden plaats ten kantore van Poldermolen 2 of Poldermolen 3.
31	Opdrachtnemer borgt dat gedurende de looptijd van de overeenkomst tenminste voor het strategisch overleg een vaste contactpersoon (accountmanager of projectleider) aan HDSR wordt toegewezen. In het geval van uitdiensttreding van deze contactpersoon borgt opdrachtnemer dat kennis van de overeenkomst tijdig is overgedragen aan een andere persoon.
32	Na de inspectie en/of onderhoudsbezoek rapporteert de opdrachtnemer, binnen 2 weken, schriftelijk aan opdrachtgever over: - de uitgevoerde werkzaamheden, op basis van een checklist; - de bevindingen (specifieke gebreken) op basis van NEN 2767; - de direct uitgevoerde reparaties of vervanging van onderdelen; - de aanbeveling inzake nog uit te voeren vervangings- en reparatiewerkzaamheden.
33	Opdrachtnemer verzorgt de keuringen in het kader van wet- en regelgeving van technische en atmosferische installaties of onderdelen welke vanwege uitvoering van het MJOP of preventief/ correctief onderhoud vervangen of gerepareerd worden. Opdrachtnemer borgt dat dit tijdig is uitgevoerd voor het verstrijken van de geldende houdbaarheidsdatum van de vigerende vergunningen of verklaringen.
Nr.	Service en Onderhoud eisen / Kritische Prestatie Indicatoren
34	Opdrachtnemer zorgt dat de facturatie van Storingen, reparaties en regieopdrachten altijd duidelijk gespecificeerd zijn en vergezeld worden van de betreffende werkbond van de monteur. Alles digitaal aan te leveren.
35	1 maal per kwartaal monitort Opdrachtnemer op afstand de prestaties van het afgelopen kwartaal van de gebouwgebonden Installaties, met als doel om adviezen aan te dragen voor het optimaliseren van de prestaties van de technische Installaties.
36	Opdrachtnemer zal Storingen in de volgende gradaties behandelen: Calamiteit: Actie binnen 2 uur na (automatische) melding. Urgent – Actie binnen 4 uur na (automatische) melding. Semi urgent – Actie binnen 2 werkdagen na (automatische) melding. Niet Urgent – Actie binnen 5 werkdagen na (automatische) melding. Geen direct actie vereist – Actie in principe bij volgend regulier onderhoud, of zoveel eerder op verzoek van facilitair medewerker.
37	Alle Storingen, welke door de Opdrachtgever ter kennis van de Opdrachtnemer zijn gebracht, worden door de Opdrachtnemer opgeheven. Opdrachtgever dient hiervoor een Storingsalarm telefoonnummer op te geven / in werking te stellen die voor Opdrachtgever, 24 uur per etmaal en 365 dagen per jaar bereikbaar is. Voor niet-urgente Storingen dient Opdrachtnemer per e-mail bereikbaar te zijn door een in te stellen email adres.

	Opdrachtnemer hanteert bij het verhelpen van Storingen de contractueel overeengekomen afspraken als uitgangspunt. In geval van afhandeling van een Storing buiten werktijd zal Opdrachtgever te allen tijde de Storingsmonteur op locatie begeleiden. Na constatering van een Storing waarbij elementen en/of onderdelen zodanig defect zijn dat zij geheel of gedeeltelijk moeten worden vervangen of gerepareerd, wordt dit direct aan de Opdrachtgever gemeld, waarbij na overleg en in opdracht van Opdrachtgever tot vervanging of Re-paratie wordt overgegaan. Een actueel overzicht van recente Storingen wordt ter beschikking gesteld via het (online) klantportaal. De kosten voor het correctieve onderhoud zijn niet in de opdrachtsom opgenomen, en worden verrekend volgens de in bijlage 2 vastgelegde tarieven en toeslagen. Uitzondering hierop betreffen storingen welke nog binnen de garantie of coulancetermijn vallen.
38	De prestaties van Opdrachtnemer worden gemonitord door middel van navolgende KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren): 1. Responsetijd, van 90% van alle Storingen wordt de aangegeven responsetijd behaald. 2. Aantoonbaar voldoen aan Wet & Regelgeving, 100% van de onderhoudsrapportages en certificaten om het voldoen aan Wet & Regelgeving. 3. Revisie up-to-date, voor einde contractjaar worden de revisiestukken digitaal bijgewerkt (en beschikbaar gesteld via het klantportaal) n.a.v. door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden waar dit voor van toepassing is. Beheer van de basisdocumenten ligt bij HDSR.
39	4 maal per jaar rapporteert Opdrachtnemer over de Storingen. 4 maal per jaar rapporteert Opdrachtnemer over haar prestaties op de overeengekomen KPI's. De betreffende rapportages worden minimaal 5 werkdagen voor het betreffende overleg aan Opdrachtgever verstrekt ter voorbereiding.
40	Ten aanzien van correctief onderhoud wordt de installateur gevraagd actief mee te denken en te adviseren. Eén op één vervangen van installatie onderdelen mag met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tot een bedrag van € 500, dit dient wel gemotiveerd te worden.
41	Opdrachtnemer verzekerd dat de installaties operationeel zullen zijn, de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging als mede het verhelpen van, de door opdrachtgever gemelde klachten en storingen. Storingen en bestellingen kunnen 24 uur per dag worden gemeld en aangenomen door middel van een internet portal.
42	Als Opdrachtnemer een offerte uitbrengt. Gaat opdrachtgever ervan uit dat de kosten voor het voorzien in hulpmaterieel zoals trappen, ladders, steigers en hoogwerkers om vorengenoemde werkzaamheden uit te voeren, onderdeel zijn van deze overeenkomst.
Nr. MJOP eisen	
43	Opdrachtnemer zal alle werkzaamheden, voorkomend uit het MJOP ruim van tevoren inplannen. Ingeplande werkzaamheden worden zodra gepland, direct doorgegeven aan facilitair@hdsr.nl Wijzigingen in de planning worden onmiddellijk doorgegeven.
44	De MJOP's van Poldermolen 2 en Poldermolen 3 zijn met grote zorg opgesteld, echter bestaat de mogelijkheid dat onderdelen toch niet in het MJOP zijn opgenomen. De opdrachtnemer voert daarom in het eerste jaar van onderhoud een nulmeting uit. De ontbrekende elementen kunnen indien nodig in samenspraak met Opdrachtgever achteraf worden toegevoegd.
45	Alle installaties in het MJOP meegenomen, vallen onder de overeenkomst.

	Niet onder het MJOP vallende werkzaamheden, kunnen op regie aangevraagd worden door opdrachtgever.
46	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk medio september voor een jaarplanning voor het komende kalenderjaar. Hierop staat per gebouw de uit te voeren werkzaamheden en het weeknummer van de uitvoering vermeld. De definitieve jaarplanning wordt in afstemming met en na goedkeuring van Opdrachtgever vastgesteld. Per twee maanden wordt een weekplanning opgeleverd. Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de werkzaamheden volgt een uitgewerkte weekplanning. De daadwerkelijke werktijden worden vooraf afgestemd.

Nr.	Definities
-----	------------

47	Preventief onderhoud Het Preventief onderhoud omvat het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden ter instandhouding van het optimaal, veilig en doelmatig functioneren van de gebouwen en de daarbij behorende installaties, met uitzondering van installaties die buiten de scope van deze overeenkomst vallen, teneinde de bedrijfszekerheid en de nominale levensduur te waarborgen en het aantal Storingen tot een minimum te beperken.
48	Correctief onderhoud Het Correctief onderhoud omvat het verhelpen van Storingen en het adequaat handelen bij Calamiteiten middels Reparaties en/of vervangingen, met als doel functiebehoud en/of functieherstel te garanderen.
49	Storing Een Storing wordt gedefinieerd als een (plotseling) opkomend technisch gebrek met als gevolg het niet voldoende functioneren van een Installatie of een deel daarvan.
50	Calamiteit Een Calamiteit is een situatie die een gevaar oplevert voor het bedrijf, de werknemers, het milieu en / of de omgeving. Dit kan bijvoorbeeld een uitslaande brand zijn, een lekkage van gevaarlijke stoffen. Een Calamiteit kan altijd optreden, ook als de nodige voorzorgsmaatregelen zijn genomen.
51	Installatie Installatie of onderdelen daarvan zoals deze in de elementenlijst is opgegeven.
52	Reparatie Een Reparatie is de voortzetting van Storingsafhandeling na de verkrijging van het noodzakelijk aanvullend (specifiek) materiaal of na inplannen van ruimere tijd om het defect te verhelpen. Er wordt dus specifiek voor dat euvel een actie ter Reparatie opgezet. Tevens wordt als Reparatie beschouwd het verhelpen van gebreken die ten tijde van het Preventief onderhoud noodzakelijk zijn gebleken.

Nr.	Tarieven en toeslagen
-----	-----------------------

53	Op het inschrijvingsbiljet heeft Opdrachtnemer voor alle voorkomende functies met uurtarieven ingeschreven. Deze uurtarieven gelden zowel voor de werkzaamheden die voor de MJOP's worden uitgevoerd als voor de service en onderhoudswerkzaamheden ihkv het correctief en preventief onderhoud, voor reparaties en voor het verhelpen van storingen. Deze tarieven gelden voor de reguliere uren van 08.00 uur – 17.00 uur. Buiten deze werktijden mag de opdrachtnemer de volgende toeslagen rekenen: <table> <tr> <td>Toeslag eerste 2 overuren:</td><td>35%</td></tr> <tr> <td>Toeslag na 2 overuren + zaterdag</td><td>67%</td></tr> </table>	Toeslag eerste 2 overuren:	35%	Toeslag na 2 overuren + zaterdag	67%
Toeslag eerste 2 overuren:	35%				
Toeslag na 2 overuren + zaterdag	67%				

	Toeslag zon- en feestdagen 100% Calamiteiten toeslag: <2 uur responstijd: € 125,- (excl. btw) Werkzaamheden welke uitgevoerd dienen te worden door derden, worden op basis van nacalculatie doorberekend tegen dezelfde uurtarieven als die van opdrachtnemer waarbij de opdrachtnemer een toeslag mag doorbelasten van 10%. Op materiaal Werk derden mag opdrachtnemer 8% toeslag doorberekenen.
--	--