



**Bijlage 3. Programma van Eisen**  
**Liftonderhoud**

Referentie : ELC20200002-01

Versie : Definitief

Auteur : DLR Eurlicon

Datum : 28 april 2025

Dit document is opgesteld door DLR Eurlicon in opdracht van Albeda, en mag gebruikt worden door Albeda en door namens Albeda ingeschakelde partijen ten behoeve van de installaties van Albeda. Gebruik van dit document, of delen van dit document, mag slechts na toestemming van DLR Eurlicon.

## Inhoud

|          |                                                  |           |
|----------|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>DEFINITIES</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>CONTACTGEGEVENS OPDRACHTGEVER</b>             | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT</b>              | <b>5</b>  |
| 3.1      | Opdrachtoomschrijving                            | 5         |
| <b>4</b> | <b>ALGEMEEN</b>                                  | <b>5</b>  |
| 4.1      | Toegankelijkheid (lift)installaties              | 5         |
| 4.2      | Contactpersoon Opdrachtnemer                     | 5         |
| 4.3      | (lift)installaties                               | 5         |
| 4.4      | Voorschriften fabrikant leverancier              | 5         |
| 4.5      | Levertijden en responstijden                     | 6         |
| 4.6      | Communicatie over uitvoering werkzaamheden       | 7         |
| <b>5</b> | <b>KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN</b>           | <b>8</b>  |
| 5.1      | Algemeen                                         | 8         |
| 5.2      | Ontzorging                                       | 8         |
| 5.3      | Gebruikerstevredenheid                           | 8         |
| 5.4      | Beschikbaarheid (lift)installaties               | 8         |
| 5.6      | Consequenties niet halen KPI's                   | 8         |
| <b>6</b> | <b>ONDERHOUDEN INSTALLATIES</b>                  | <b>9</b>  |
| 6.1      | Preventief onderhoud                             | 9         |
| 6.1.1    | Onderhoudsbeurten                                | 9         |
| 6.1.2    | Aantal preventieve onderhoudsbeurten             | 10        |
| 6.1.3    | Spreiding onderhoudsbeurten                      | 10        |
| 6.1.4    | Duur onderhoudsbeurt                             | 10        |
| 6.2      | Correctief onderhoud                             | 10        |
| 6.2.1    | Correctief onderhoud                             | 10        |
| 6.2.2    | Gereedmelding correctief onderhoud               | 11        |
| 6.2.3    | Afkeur- en keuringspunten                        | 11        |
| 6.2.4    | Maximumaantal storingen                          | 11        |
| 6.2.5    | Urgentie verhelpen storingen en verstoringen     | 11        |
| 6.2.6    | Communicatieprotocol bij storingen               | 12        |
| 6.3      | Spreek-/luisterverbindingen en analyseapparatuur | 12        |
| 6.3.1    | Spreek-/luisterverbinding                        | 12        |
| 6.3.2    | Analyseapparatuur                                | 12        |
| 6.4      | Assistentie keuringen                            | 12        |
| 6.5      | Rapportages en documenten                        | 12        |
| 6.5.1    | Controlerapporten                                | 13        |
| 6.5.2    | Liftboek                                         | 13        |
| 6.5.3    | Kwartaalrapportage                               | 13        |
| 6.5.4    | Webportal                                        | 14        |
| 6.5.5    | Jaarplanning onderhoud                           | 14        |
| 6.5.6    | Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB)              | 14        |
| 6.5.7    | Revisiebescheiden                                | 14        |
| 6.6      | Garantie                                         | 15        |
| 6.7      | Meerwerk                                         | 15        |
| 6.7.1    | Offerte meerwerk                                 | 15        |
| 6.8      | Planmatig onderhoud                              | 15        |
| 6.8.1    | Uitstel planmatig onderhoud                      | 16        |
| <b>7</b> | <b>EVALUATIE EN CONTRACTMANAGEMENT</b>           | <b>17</b> |
| 7.1      | Inspanning- en Prestatie-eisen                   | 17        |
| 7.2      | Periodieke overleggen                            | 17        |
| 7.3      | Inspecties                                       | 17        |

## 1 Definities

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beheerder                        | De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtgever het beheer van de installatie(s) heeft overgedragen.                                                                                                                                 |
| Correctief onderhoud / Reparatie | Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de (lift)installatie (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditieniveau.                                     |
| Eigen risico                     | Vast bedrag per installatie per gebeurtenis dat door Opdrachtnemer zelf moet worden gedragen.                                                                                                                                              |
| Garantie                         | Een waarborg voor het goed functioneren van een artikel.                                                                                                                                                                                   |
| Garantieonderhoud                | Het geheel van activiteiten waarmee de functionele kwaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) op het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehouden.                                                                                  |
| Gebrek                           | Omstandigheid van een bouw- of installatiedeel waarbij de (technische) toestand op een lager niveau ligt dan de (technische) toestand die bij oplevering van het bouw- of installatiedeel werd beoogd.                                     |
| Gebeurtenis                      | Een gebeurtenis is elk voorval waarop Opdrachtnemer wordt geacht te reageren. Voorbeelden hiervan zijn (ver)storingen, klachten, keuringsrapporten.                                                                                        |
| Inschrijver                      | De natuurlijke of rechtspersoon die een offerte heeft uitgebracht of gaat uitbrengen, op basis van dit bestek.                                                                                                                             |
| Installatie(s)                   | De door Opdrachtnemer te renoveren en te onderhouden installaties zoals omschreven in dit document.                                                                                                                                        |
| Keuringspunten                   | Alle opmerkingen gemaakt door de keurende instantie die in het keuringsrapport staan vermeld.                                                                                                                                              |
| Meer- en minderwerk              | Onder meer- en minderwerk wordt verstaan alle niet voorziene veranderingen in het project.                                                                                                                                                 |
| Onderhoud                        | Het geheel van correctief en preventief onderhoud.                                                                                                                                                                                         |
| Onjuist gebruik                  | Er is sprake van onjuist gebruik van de (lift)installatie als er een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.                 |
| Opdrachtgever                    | De natuurlijke of rechtspersoon door wie het werk is opgedragen aan Opdrachtnemer.                                                                                                                                                         |
| Opdrachtnemer                    | De natuurlijke- of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.                                                                                                                     |
| Oplevering                       | Onder oplevering wordt verstaan het moment waarop de renovatie van een (lift)installatie goed is voltooid en wordt vrijgegeven aan de (nieuwe) eigenaar.                                                                                   |
| Opsluiting                       | Installatie is niet operationeel inclusief persoon of personen die de (lift)installatie niet zelfstandig kan of kunnen verlaten.                                                                                                           |
| Planmatig onderhoud / Renovatie  | Het geheel aan activiteiten uitgevoerd op een gestructureerde wijze in de tijd ter verbetering van de (nieuwbouw) kenmerken van de installatie, zodat het functioneringspatroon duurzaam wordt verbeterd en defecten worden voorkomen.     |
| Preventief onderhoud             | Het geheel van activiteiten, inclusief schoonmaken en het aanbrengen en/of vervangen van alle onderdelen, waarmee de functionele kwaliteit van de installatie(s) (of een onderdeel ervan) wordt gehouden op het gewenste kwaliteitsniveau. |
| Responstijd                      | Tijdsverloop tussen melding van een storing aan Opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur.                                                                                                                                     |
| Stilstand                        | (Lift)installatie is niet operationeel.                                                                                                                                                                                                    |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Storing    | Er is sprake van een storing op het moment dat een (lift)installatie (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren en de installatie niet meer bruikbaar is.                                                                                  |
| Testen     | Activiteiten zoals meten, onderzoeken, beproeven, keuren met kalibers van één of meer kenmerken van een product of dienst en het vergelijken van de uitkomsten met de gestelde eisen, om te bepalen of aan deze voorwaarde is voldaan. (Definitie volgens de standaard ISO 8402.) |
| Urgent     | Geen uitstel kunnen lijden, van toepassing bij opsluiting.                                                                                                                                                                                                                        |
| Vandalisme | Er is sprake van vandalisme als er een bewuste handeling wordt gepleegd om de (lift)installatie te beschadigen en/of de functionaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) te onderbreken.                                                                               |
| Verstoring | Er is sprake van een verstoring op het moment dat een installatie (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar de installatie nog wel bruikbaar is.                                                                                    |

## 2. Contactgegevens Opdrachtgever

De Europese openbare aanbesteding Liftonderhoud 2025 wordt uitgevoerd in opdracht van de Raad van Toezicht (RvT) van Stichting Albeda. Albeda is bij deze aanbesteding de aanbestedende dienst.

Alle contactgegevens van Albeda zijn in het aanbestedingsdocument terug te vinden.

De opdrachtgever hanteert dit Programma van Eisen (PvE) als leidraad en toetsingskader voor de uitvoering van de opdracht. Dit PvE maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en vormt gedurende de looptijd van de overeenkomst de basis voor de eisen en randvoorwaarden waaraan de opdrachtnemer moet voldoen.

Met de partij die de aanbesteding wint, wordt een overeenkomst gesloten onder uitdrukkelijke verwijzing naar de eisen zoals opgenomen in dit PvE. De opdrachtgever ziet erop toe dat deze eisen worden nageleefd en handhaaft de bepalingen uit het PvE gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

### 3 Omschrijving van de opdracht

#### 3.1 Opdrachtomschrijving

De opdracht omvat:

- Het verrichten van preventief en correctief onderhoud;
- Het aanleveren van rapportages en documentatie;
- Het voeren van periodieke overleggen;
- Het verrichten van meerwerk.
- Het verlenen van assistentie bij keuringen;
- Het uitvoeren van Planmatig Onderhoud (niet taakstellend).

Voorgaande is conform dit Programma van Eisen om de (lift)installaties te houden op het gewenste kwaliteitsniveau, conform NEN 2767, vermeld in het Prijzenblad Onderhoud.

Voor het verrichten van preventief en correctief onderhoud geldt het volgende. De kosten voor materialen en werkzaamheden voor reparaties, vervangingen en het oplossen van technische storingen, inclusief het verhelpen van technische keuringspunten, allen tot en met €500 per installatie en per gebeurtenis, worden in deze opdracht aangeduid met 'eigen risico'. Het 'eigen risico' moet worden verdisconteerd in Contractprijs onderhoud.

### 4 Algemeen

#### 4.1 Toegankelijkheid (lift)installaties

De tijden voor het uitvoeren van reguliere werkzaamheden, niet zijnde werkzaamheden voor het verhelpen van storingen en of uitvoeren van urgente reparaties, zijn maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.

#### 4.2 Contactpersoon Opdrachtnemer

Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

#### 4.3 (lift)installaties

Installatiedelen van (lift)installaties waar onderhoud van toepassing is:

- Besturingskasten;
- Motoren, machines, tractieschijven en draagkabels;
- Cabines en tegengewichten, inclusief hierop/-aan bevestigde toestellen zoals (nood)verlichtingen en drukknoppenkasten;
- Constructies in machinekamers en schachten, waaronder (nood)verlichting en verwarming;
- Veiligheidsvoorzieningen;
- Cabine- en schachtdeuren.

Installatiedelen van (lift)installaties die niet binnen de strekking van de opdracht vallen:

- Spreek-/luisterverbinding;
- Extern monitoringsysteem;
- Schilderwerk van cabine- en schachtdeuren;
- Bouwkundige delen van machinekamers en schachten.

#### 4.4 Voorschriften fabrikant leverancier

(lift)installaties waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

#### 4.5 Levertijden en responstijden

| Omschrijving                                                                                 | Zie Paragraaf | Maximale tijd |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Communicatie met Opdrachtgever:</b>                                                       |               |               |
| Reactie op vragen                                                                            |               | 3 werkdagen   |
| Melden gebreken die leiden tot afkeur bij keuring na constatering                            | 6.2.3         | 24 u          |
| <b>Aanleveren documenten aan Opdrachtgever:</b>                                              |               |               |
| Offerte naar aanleiding van melding storing categorie urgent                                 | 6.2.5         | 24 u          |
| Overige offertes                                                                             |               | 3 wk          |
| Overzicht keuringspunten na keuring                                                          | 6.2.3         | 2 mnd         |
| Kwartaalrapportage na einde kwartaal                                                         | 6.5.3         | 1 wk          |
| Jaarplanning onderhoud                                                                       | 6.5.5         | Januari       |
| <b>Uitvoeren werkzaamheden:</b>                                                              |               |               |
| Herstellen (technische) afkeerpunten na constatering                                         | 6.2.3         | 2 wk          |
| Herstellen (technische) keuringspunten na constatering                                       | 6.2.3         | 10 wk         |
| Melden uitstellen aanvang werkzaamheden na constatering                                      |               | Direct        |
| Melden uitloop montage- en/of reparatietijd na constatering                                  |               | Direct        |
| <b>Storingen:</b>                                                                            |               |               |
| Uitvoeren reparatie na storing van categorie urgent en hoog, inclusief levering materiaal    | 6.2.5         | z.s.m.        |
| Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie urgent (opsluiting)                      | 6.2.5         | 1 u           |
| Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie hoog (stilstand)                         | 6.2.5         | 2 u           |
| Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie normaal (klacht, installatie in bedrijf) | 6.2.5         | 1 wk          |
| Bezoek ter plaatse na melding storingscategorie laag (verzoek gebruiker)                     | 6.2.5         | In overleg    |

Om te kunnen voldoen aan de genoemde levertijden en responstijden wordt Opdrachtnemer geacht technische onderdelen in eigen voorraad te hebben om kleine reparaties tijdens onderhoud of storing ter plaatse uit te kunnen voeren.

Opdrachtgever heeft het recht de Opdrachtnemer te laten verklaren dat Opdrachtnemer de volgende zaken bij de originele fabrikant van de installatie op korte termijn kan verkrijgen:

- De onderdelen van de voorkomende merken en type installaties;
- De materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid, zoals bijvoorbeeld besturingsprinten;
- Frequentieregelingen en deurmotoren;
- De materialen die een langere levertijd dan 24 uur hebben;
- De onderdelen die relatief snel slijten.

#### 4.6 Communicatie over uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de beheerder van het complex ten minste 5 werkdagen van tevoren over de geplande reinigings- en onderhoudsbeurten en overige werkzaamheden waarbij de installatie 4 uur of korter buiten gebruik wordt of blijft gesteld.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de beheerder van het complex ten minste 15 werkdagen over geplande, correctieve werkzaamheden en renovatie. Indien de installatie door deze werkzaamheden 4 uur of langer buiten gebruik wordt of blijft gesteld, verplicht Opdrachtnemer zich tot het informeren van Opdrachtgever, de beheerder en in algemene zin de gebruikers van het complex.

Men informeert waar mogelijk ook naar klachten over het functioneren van de te onderhouden installaties.

Voor (in de machinekamer aanwezige, elektronische) registratiesystemen geldt dat vastlegging van aankomst- en vertrektijden als volgt moet plaatsvinden.

##### Onderhoud

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het onderhoud betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

##### Storingen

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een storing betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

##### Reparaties

- Aanmelding direct bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een reparatie betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

## **5 Kritische Prestatie-indicatoren**

### **5.1 Algemeen**

Naast de overige eisen zoals in dit document verwoord heeft Opdrachtgever 4 Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) gedefinieerd. Opdrachtgever hecht grote waarde aan deze KPI's en zal deze met nadruk monitoren. In het Plan van Aanpak dienen de voorstellen hoe te voldoen aan de KPI's te worden uitgewerkt.

### **5.2 Ontzorging**

Opdrachtnemer zorgt voor optimale ontzorging en efficiency voor Opdrachtgever ten aanzien van de noodvoorzieningen in geval van calamiteiten.

Opdrachtnemer houdt zich hiertoe minimaal aan de eisen ten aanzien van communicatie zoals verwoordt in paragraaf 6.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen) en aan de eisen ten aanzien van het herstel van het intern transport zoals verwoord in paragraaf 8.2.5 (Bijzonder situaties). Ook dient Opdrachtnemer samenwerking te zoeken met de andere onderhoudspartijen om calamiteiten zo snel mogelijk te verhelpen. Met samenwerking bedoelt Opdrachtgever in dit geval het door een gezamenlijke inspanning oplossen van calamiteiten, zodanig dat de prestatie-eisen van Opdrachtgever te allen tijde worden gehaald.

### **5.3 Gebruikerstevredenheid**

In de gevallen dat (planmatig) onderhoud volgens paragraaf 4.1.6 (Communicatie over uitvoering werkzaamheden) dient te worden aangekondigd dient tevens de bewonerscommissie in de communicatie te worden meegenomen. Dit geldt ook voor calamiteiten die langer duren dan 4 uur. Een en ander volgens paragraaf 6.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen).

Opdrachtnemer scoort voor het onderwerp huurderstevredenheid minimaal rapportcijfer 7. Opdrachtgever monitort dit zelf via een enquêtesysteem. Resultaten van de enquêtes worden in de reguliere overleggen behandeld.

### **5.4 Beschikbaarheid (lift)installaties**

Met beschikbaarheid (lift)installaties wordt bedoeld de werkelijke beschikbaarheid van de (lift)installatie, beoordeeld op jaarbasis en exclusief geplande stilstand. Onder geplande stilstand wordt verstaan preventief onderhoud, planmatig onderhoud, inspecties en keuringen. De totale stilstandtijd per (lift)installatie per jaar is de som van de stilstandtijd voor storingen, correctief onderhoud en reparatietijd en geldt vanaf het moment van stilstand tot het moment dat de (lift)installatie functioneel is. De totale beschikbaarheid van alle (lift)installaties moet ten minste 99,8% bedragen.

### **5.6 Consequenties niet halen KPI's**

Indien bij herhaling de KPI's niet worden gehaald en de manco's bij de kwartaal overleggen meermaals zijn besproken, is Opdrachtgever gerechtigd deze opdracht met inachtneming van een opzeggingstermijn van 1 maand te ontbinden, zonder dat ter zake een ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtgever is na ontbinding gerechtigd het meerjarig onderhoud te voltooien of te doen voltooien en heeft recht op schadevergoeding, waaronder vergoeding van eventuele extra kosten die Opdrachtgever moet maken om het meerjarig onderhoud te voltooien of te doen voltooien. Het bij herhaling niet voldoen aan de KPI's is aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

## 6 Onderhouden installaties

### 6.1 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud dient op een zodanige wijze plaats te vinden dat toekomstige storingen en slijtage tot een minimum worden beperkt, en de bedrijfszekere werking evenals de veilige werking van de installatie zijn gewaarborgd. Hiertoe wordt de installatie gereinigd en worden onderhoudsbeurten verricht. Indien blijkt dat tijdens het uitvoeren van een onderhoudsbeurt onderdelen niet goed functioneren, worden reparaties en/of vervangingen uitgevoerd, mits dit wenselijk of noodzakelijk wordt geacht op basis van het voorgeschreven conditieniveau in het Prijzenblad Onderhoud.

#### 6.1.1 Onderhoudsbeurten

De onderhoudsbeurten zijn van toepassing op alle technische onderdelen die daarvoor in aanmerking komen, en die van invloed zijn op bedrijfszekere en veilige werking van de installaties. Tevens worden de installaties gereinigd.

Waar van toepassing moeten worden gecontroleerd, onder andere:

##### Functionaliteit en werking

- Besturingsfuncties.
- Bedieningsdrukknoppen, -schakelaars en signaleringen.
- Verlichting.
- Bewegingsmechanismen.

##### Veiligheid

- Alarminrichting/spreek-luistervoorziening.
- Veiligheidscomponenten en -voorzieningen zoals:
  - Veiligheidslijsten;
  - Detectie van personen of zaken in de baan van bewegende componenten;
  - Deurbeveiliging/grendels;
  - Eind- en noodschakelinrichtingen;
  - Vanginrichting;
  - Snelheidsbegrenzer;
  - Reminrichting;
  - Overdruk instelling;
  - Leidingbreukventiel;
  - Noodverlichting;
  - Noodstop voorziening.
- Dragende elementen zoals:
  - Machine/motorreductor, hefcilinder;
  - Tractie- of omleidwielen;
  - Draagkabels of kettingen;
  - Schroefspindel en wandelmoer;
  - Rondsels en tandheugels;
  - Frames van aandrijving en transportmiddel/drager;
  - Draag- of looprails.

##### Algemeen technisch

- Motor(en), reductiekast(en)/overbrenging(en).
- Aggregaat met motor, pomp en stuurblok met ventielen.
- Installatiegeheugen op geregistreerde storingen/gebreken.
- Schakelcomponenten, (magneet)schakelaars en relais.
- Hoofd- en stuurstroomcircuits.
- Smering, smeertoestellen of -potten.
- Geleidingen (profielen, rollen, sloffen).

- Buffers, stuitingen.
- Afdichtingen, manchetten en pakkingen.
- Hydraulische slang(en).
- Oliezeven.
- Oliepeil en oliefilters.

Met reinigen wordt bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van de installaties door verwijdering van vervuiling die onder normale gebruiksomstandigheden te verwachten is. De volgende onderdelen komen hiervoor in aanmerking:

- De deuren, in het bijzonder looprails, looprollen en ondergeleidingen;
- De aandrijvingen (aggregaten en machines);
- De motoren, tractie-, omleid- en kabelschijven;
- Alle elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- De machinekamers;
- De schachten en schachtputten;
- De buitenzijde van de cabines;
- De onderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;

Gebreken en (ver)storingen worden verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd.

#### **6.1.2 Aantal preventieve onderhoudsbeurten**

Per installatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (onderhoud en reiniging) uitgevoerd, zoals genoemd in het Prijzenblad Onderhoud.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

- Inspectiebezoeken;
- Veiligheidschecks;
- Assistentie keuringen;
- Opname werkzaamheden.

#### **6.1.3 Spreiding onderhoudsbeurten**

In de jaarlijkse onderhoudsplanning plant Opdrachtnemer per installatie de onderhoudsbeurten gelijkmatig over het jaar. Na akkoord door Opdrachtgever mag hier maximaal +3 en -3 weken van worden afgeweken, mits alle geplande beurten binnen de jaargrens plaatsvinden.

De beoordeling van de spreiding wordt per onderhoudsbeurt geanalyseerd en tevens als volgt beoordeeld:

- Afwijking planning <15% - Goed;
- Afwijking planning 15%-25% - Voldoende;
- Afwijking planning 25-35% - Matig;
- Afwijking planning >35% - Onvoldoende.

#### **6.1.4 Duur onderhoudsbeurt**

Een onderhoudsbeurt met een duur korter dan 3 kwartier wordt niet als een onderhoudsbeurt beoordeeld, en niet meegerekend in de berekening van het aantal verrichte onderhoudsbeurten.

### **6.2 Correctief onderhoud**

#### **6.2.1 Correctief onderhoud**

Opdrachtnemer verricht correctief onderhoud. Daarmee wordt bedoeld het verrichten van proeven, metingen, vervangingen en reparaties om de storing te verhelpen, zowel binnen als buiten kantoor tijden.

### 6.2.2 Gereedmelding correctief onderhoud

Indien correctieve werkzaamheden zijn uitgevoerd, dient expliciet bij Opdrachtgever te worden aangegeven dat de installatie weer in gebruik is genomen.

### 6.2.3 Afkeur- en keuringspunten

Conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 4.5 (4.5 Levertijden en responstijden) dient Opdrachtnemer:

- De gebreken die leiden tot afkeur van de installatie aan Opdrachtgever te melden;
- Een overzicht te geven van welke keuringspunten binnen de opdracht worden opgelost, welke als meerwerk worden uitgevoerd, en welke door Opdrachtgever dienen te worden opgelost;
- Alle (lift)technische afkeur- en keuringspunten op te lossen en schriftelijk gereed te melden.

### 6.2.4 Maximumaantal storingen

Het maximaal aantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau zoals per installatie is vastgesteld in het Prijzenblad Onderhoud

Bij de berekening van het aantal storingen worden storingen die Opdrachtnemer niet verwijtbaar zijn niet meegerekend, zoals:

- Vandalisme;
- Onjuist gebruik van de installatie;
- Oorzaak derden.

Verder mag het de totale storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille niet voortdurend boven het landelijk gemiddeld van 2,7 (technische) storingen blijven en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen.

### 6.2.5 Urgentie verhelpen storingen en verstoringen

Opdrachtnemer onderzoekt en verhelpt de gemelde (ver)storingen van de installatie zowel binnen als buiten kantooruren, conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 4.5 (4.5

Levertijden en responstijden). In alle gevallen geldt dat Opdrachtgever bepaalt in welke categorie de storing of klacht valt. De gehanteerde storingscategorieën zijn:

- Urgent, opsluiting;
- Hoog, stilstand;
- Normaal, als de installatie nog wel in gebruik is;
- Laag, bijvoorbeeld sleutels in de schachtput.

Verder geldt:

- Alle werkzaamheden ter plaatse ten behoeve van het verhelpen van een verstoring dienen aansluitend en onafgebroken te worden uitgevoerd, voor zover de hiervoor noodzakelijke materialen beschikbaar zijn.
- Indien als gevolg van een storing aanvullende reparaties noodzakelijk zijn, dan dienen deze werkzaamheden, inclusief materiaallevering conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 4.5. (4.5 Levertijden en responstijden) te worden uitgevoerd.
- De storingsmeldingen die via de spreek-/luisterverbinding van de installatie zijn gemeld bij Opdrachtnemer en goedkeuring voor extra werkzaamheden behoeven, dienen binnen kantooruren direct te worden gemeld bij Opdrachtgever.

- Indien aanwezig en/of technisch te realiseren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de storingen aan de installatie op afstand te onderzoeken en/of op te lossen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De apparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

#### **6.2.6 Communicatieprotocol bij storingen**

Opdrachtnemer dient zich bij storingen te houden aan onderstaand communicatieprotocol. Het communicatieprotocol heeft tot doel om binnen 24 uur na melding het verticaal transport te garanderen, en bestaat uit de volgende communicatiemomenten:

- Direct na melding: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever;
- 4 uur na melding: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever met status en verwachting;
- Wanneer de verwachting is dat de installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld: Opstarten van actie volgens paragraaf 8.2.5 (Bijzonder situaties) om het verticaal transport te herstellen. Bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever met status en verwachting;
- Indien installatie weer in bedrijf is: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever.

### **6.3 Spreek-/luisterverbindingen en analyseapparatuur**

#### **6.3.1 Spreek-/luisterverbinding**

De spreek-/luisterverbindingen die in de cabines van de installaties zijn gemonteerd maken geen deel uit van de opdracht, en worden door Opdrachtgever aan een onafhankelijke servicedienst, gespecialiseerd in spreek-/luisterverbindingen, uitbesteed.

Opdrachtnemer accepteert dat de servicedienst voor spreek-/luisterverbindingen in en op de cabine zelfstandig werkzaamheden uitvoert ten behoeve van de spreek-/luisterverbinding, en dat er door hen gebruik wordt gemaakt van de alarmknop in het drukknoppentableau van de cabine.

#### **6.3.2 Analyseapparatuur**

Indien Opdrachtnemer het noodzakelijk acht is deze gerechtigd analyseapparatuur in de installatie in te bouwen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De analyseapparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

### **6.4 Assistentie keuringen**

Met assistentie keuringen wordt bedoeld het verlenen van assistentie bij periodieke veiligheidskeuringen door de keurende instantie. Indien Opdrachtnemer niet bij machte is om assistentie te verlenen bij een keuring, meldt Opdrachtnemer dit uiterlijk 5 werkdagen voor de geplande keuring. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de assistentie door derden te laten uitvoeren.

### **6.5 Rapportages en documenten**

### 6.5.1 Controlerapporten

Controlerapporten, ook wel bezoekerapporten, van de uitgevoerde werkzaamheden per gebeurtenis aan een installatie dienen waar mogelijk te worden ondertekend door de aanwezige beheerder. Opdrachtgever ontvangt per complex en per installatie in overeenstemming met de complexen-/inventarisatielijst een controlerapport van Opdrachtnemer waaruit ten minste blijkt:

- Naam van de monteur;
- Datum en tijdsduur van de werkzaamheden;
- Reden van het bezoek, bijvoorbeeld onderhoud of storing;
- Welke klachten er zijn gemeld;
- Wat er is geconstateerd;
- Welke acties er zijn verricht;
- Welke vervangingen van onderdelen, wenselijk of noodzakelijk worden geacht.

Na verstrekking van het controlerapport offreert Opdrachtnemer de noodzakelijke of gewenste vervangingen of onderhoud van onderdelen conform de responstijd genoemd in paragraaf 4.5 (4.5 Levertijden en responstijden). Zolang door Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten te worden vermeld. Rapporten en overzichten worden uiterlijk bij de eerstvolgende termijndeclaratie aan Opdrachtgever verstrekt.

Indien in het complex een beheerder aanwezig is, dienen de rapporten mede door de beheerder te worden ondertekend.

### 6.5.2 Liftboek

Onderhoud, inspecties en overige werkzaamheden dienen duidelijk leesbaar te worden aangetekend in het liftboek, waarbij minimaal wordt vermeld:

- Naam van de monteur;
- Datum van de werkzaamheden;
- Indien van toepassing de melding van Opdrachtgever, beheerder of gebruiker;
- Korte beschrijving van de staat waarin de installatie is aangetroffen;
- Bevindingen van de monteur;
- Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie.

In het liftboek dient de bedrijfsnaam, het adres en telefoonnummer van Opdrachtnemer te worden aangetekend.

Indien de onderhoudsbeurten niet in het liftboek zijn vermeld, zullen deze worden beoordeeld als niet verricht.

### 6.5.3 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per installatie en minimaal per kwartaal volgens een van de methoden zoals aangegeven in de data-uitwisselingsovereenkomst. Een en ander conform de responstijden genoemd in paragraaf 4.5 (Levertijden en responstijden). Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over minimaal het volgende:

#### (lift)installatiegegevens

- (Lift)installatiegegevens zoals weergegeven in het Prijzenblad Onderhoud, aangevuld met het onderhoudsnummer van Opdrachtnemer.

#### Onderhoudsbeurten

- Overzicht van alle uitgevoerde beurten, per installatie, met vermelding van de initiële plandatum.
- Werkordernummer van de onderhoudsbeurt.
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur.
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.

#### Storingen

- Overzicht van alle storingen per installatie.
- Datum en tijdstip van de melding van de storing.

- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur.
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.
- Werkordernummer per storing.
- Oorzaak en oplossing van de storing.
- Indicatie van de urgentie van de storing en verstoring.
- Indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever mag worden overschreden.

#### Assistentie keuring

- Data van alle geplande keuringen per installatie.

### **6.5.4 Webportal**

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien beschikbaar, toegang tot de webportal, waarin de stand van zaken over de installaties kan worden nageslagen.

### **6.5.5 Jaarplanning onderhoud**

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 4.5 (Levertijden en responstijden) in Excel-format een Jaarplanning onderhoud voor het daaropvolgende kalenderjaar op minimaal weekniveau van de uit te voeren onderhoudsbeurten. Opdrachtgever beoordeelt de jaarplanning op onder meer het aantal en de spreiding van onderhoudsbeurten. Na akkoord van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer volgens deze jaarplanning de werkzaamheden te verrichten. Eventueel noodzakelijk geachte afwijkingen dienen vooraf door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.

### **6.5.6 Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB)**

Opdrachtnemer levert jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 4.5 (Levertijden en responstijden) een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) aan voor een periode van 10 jaar. De MJOB geeft Opdrachtgever inzicht in de noodzakelijk financiële middelen in relatie tot de wenselijkheid van het uit te voeren planmatig onderhoud.

### **6.5.7 Revisiebescheiden**

Ten behoeve van het bijwerken of wijzigen van de tekeningen en/of voorschriften worden op verzoek van Opdrachtnemer door Opdrachtgever, voor zover in bezit van Opdrachtgever, de bestaande tekeningen ter beschikking gesteld. De revisiebescheiden dienen vooraf te worden goedgekeurd. De bij de installaties behorende revisietekeningen, bedienings- en onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen in goede staat te worden gehouden. Indien door reparaties en/of vervangingen de installatie zodanig wordt gewijzigd dat de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, gewijzigde tekeningen en/of voorschriften. Wanneer door Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging. Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daarmee te vervallen.

De revisiegegevens met betrekking tot de installatie moeten ten minste bevatten:

- Gewijzigde opstelling van de installatie;
- Aanzichten van fronten en deuren;
- Cabine-interieur;
- Signalering en bedieningstableau;
- Elektrische werkingsschema's.

Door Opdrachtnemer dienen aan Opdrachtgever vooraf ter goedkeuring in tweevoud tekeningen en revisiebescheiden van bovengenoemde stukken te worden aangeleverd.

## 6.6 Garantie

Voor alle nieuw geleverde aan te brengen onderdelen en of apparatuur en bijbehorende voorzieningen, dient de goede werking door Opdrachtnemer ten minste 12 maanden te worden gegarandeerd. Aanvullend geldt:

- Alle werkzaamheden dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen volgens alle geldende normen en aan de eis van goed en deugdelijk werk.
- De werkzaamheden dienen als zodanig worden gegarandeerd door Opdrachtnemer in combinatie met de (lift)leverancier.
- Opdrachtnemer garandeert dat de nieuwe onderdelen geen negatieve invloed hebben op de bestaande onderdelen.
- Gedurende de garantieperiode verhelpt Opdrachtnemer in en buiten werktijden, waaronder eveneens te verstaan op zaterdagen, zon- en feestdagen, kosteloos alle gebreken en storingen die hem worden gemeld.
- Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de bruikbaarheid en deugdelijkheid van alle materialen en onderdelen van de nieuw aan te brengen delen, waaruit de installaties zijn opgebouwd, gedurende deze periode.
- Na oplevering dienen reserveonderdelen ten minste twintig jaar beschikbaar te zijn.

## 6.7 Meerwerk

Voor het verrichten van meerwerk is voorafgaand schriftelijke toestemming noodzakelijk van Opdrachtgever.

Onderstaande werkzaamheden worden beschouwd als meerwerk:

- Het reinigen van het interieur evenals de voor gebruikers toegankelijke delen van cabine- en schachtafsluitingen, en het wassen van spiegels en ruiten;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuist gebruik of vandalisme;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van storingen veroorzaakt door derden;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende niet (lift)technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever;
- Werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden.
- Het verschil (per installatie en per gebeurtenis) tussen het 'eigen risico' van € 500,00 en de werkelijke kosten voor het oplossen van technische storingen en het verhelpen van technische keuringspunten en de daaruit volgende reparaties en vervangingen.

### 6.7.1 Offerte meerwerk

Voor een offerte werk geldt dat:

- De door Opdrachtnemer opgegeven verrekentarieven voor materialen en uren gehanteerd worden.
- Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren.
- Inzicht wordt verschaft in de kosten per te vervangen onderdeel.
- Inzicht wordt verschaft in de kosten in aantal uren en materiaal.
- Expliciet wordt vermeld dat de levering van goederen en diensten plaatsvindt conform de voorwaarden van dit onderhoudscontract.
- Het origineel per e-mail naar Opdrachtgever wordt gestuurd.

## 6.8 Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud maakt deel uit van de opdracht (niet taakstellend). De werkzaamheden in het kader van het planmatig onderhoud worden op projectbasis uitgevoerd en jaarlijks vastgesteld op

basis van de door Opdrachtnemer opgestelde meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), waarbij Opdrachtgever zich het recht van gunning voorbehoudt.

De werkzaamheden bestaan uit het planmatig uitvoeren van vooraf vastgestelde werkzaamheden aan de installaties en of onderdelen als gevolg van een toestand inspectie, modernisering en of aanpassing van de installaties gericht om de installaties te houden op het door Opdrachtgever gewenste conditieniveau.

#### **6.8.1 Uitstel planmatig onderhoud**

Opdrachtgever heeft het recht om planmatig onderhoud ten behoeve van het op peil houden en/of brengen van de conditie van de installatie uit te stellen om bijvoorbeeld budgettaire redenen. In dergelijke gevallen worden zo nodig in goed overleg de prestatie-eisen op dit punt gewijzigd.

## **7 Evaluatie en contractmanagement**

### **7.1 Inspanning- en Prestatie-eisen**

De werkzaamheden van Opdrachtnemer worden geëvalueerd in de periodieke overleggen. De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld op basis van:

- Het aantal, de spreiding en de duur van de uitgevoerde onderhoudsbeurten. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 6.1 (Preventief onderhoud);
- Het aantal en de afhandeling van storingen. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 6.2 (Correctief onderhoud). Verder dient het de storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille onder het landelijk gemiddeld van 2,7 te worden gehouden en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen;
- De lever- en responstijden. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 4.5 (4.5 Levertijden en responstijden);
- Aanwezigheid assistentie keuring. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 6.4 (Assistentie keuringen);
- Voortgang in de uitvoering van meerwerk
- De mate van ontzorging. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 5.2 (Ontzorging);
- De gebruikerstevredenheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 5.3 (Gebruikerstevredenheid);
- De beschikbaarheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 5.4 (Beschikbaarheid (lift)installaties).

### **7.2 Periodieke overleggen**

Gedurende het onderhouden van de installaties agendeert Opdrachtgever elk half jaar (april en oktober) een evaluatief overleg. Hierin wordt de voortgang besproken, en worden de prestaties van Opdrachtnemer beoordeeld op onder meer de inspanning- en prestatie-eisen genoemd in paragraaf 7.1 (Inspanning- en Prestatie-eisen) en de door Opdrachtnemer aangeleverde kwartaalrapportages.

### **7.3 Inspecties**

Door Opdrachtgever worden technische inspecties verricht ter beoordeling van het uitgevoerde onderhoud. De door of namens Opdrachtgever gemaakte opmerkingen dienen door Opdrachtnemer te worden verwerkt. Een dergelijk toezicht vermindert geenszins de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.