

Programma van Eisen  
**Onderhoud liften**

\*\*\* 2025  
Kenmerk 2025SB\*\*\*  
Versie 0.1

bronversie Format A-302 v20240415

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Social return	3
1.2	Juridische eisen	3
1.3	Indexering	4
1.4	Facturatie	5
1.5	Commerciële eisen	6
1.6	Algemene eisen met betrekking tot beide raamovereenkomsten	7
1.7	Eisen aan de primaire overeenkomst	7
1.8	Eisen aan de TCO-overeenkomst	7
1.9	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	8
1.10	Emissie eisen	9

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

## 1.1 Social return

De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, € 100.000 of meer bedraagt.

- Eis 1. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %.
- Eis 2. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 3. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 4. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 5. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 6. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto:socialreturn@utrecht.nl) een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeenterekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

## 1.2 Juridische eisen

- Eis 7. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 8. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) raamovereenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.

- Eis 9. Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst (document 5)
- Eis 10. Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de raamovereenkomst is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdrachten op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 11. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van de opdrachten op basis van de raamovereenkomst. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 12. Nadat de raamovereenkomst aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 13. U gaat er mee akkoord dat bij gebruik van onderaanneming in uw offerte altijd een open begroting van de onderaannemer moet worden bijgevoegd.

### 1.3 Indexering

- Eis 14. Eénmaal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven worden geïndexeerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2026.
- Eis 15. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op vier decimalen, komt als volgt tot stand:  
**(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud \* 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

[StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2020=100\) \(cbs.nl\)](#)

CBS Cao-lonen en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)

Loonindexcijfers inclusief bijzondere beloningen

Bedrijfstakingen/Branches (SBI 2008): F Bouwnijverheid

Periode: september.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde maandindex (september) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 januari 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index september 2023 = 110,9

Indexcijfer nieuw = Index september 2024 = 120,4

Indexeringspercentage =  $(120,4 - 110,9) / 110,9 * 100 = 8,5663\%$

- Eis 16. Indien de genoemde indexeringstabel, in eis 15, tijdens de looptijd van de raamovereenkomst door het CBS wordt vervangen of gewijzigd, is de, door het CBS gepubliceerde, vervangende of gewijzigde tabel van toepassing.
- Eis 17. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daar op volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake.
- Eis 18. De opdrachtgever stuurt minimaal 6 weken voor de ingangsdatum van de indexatie een indexeringsvoorstel naar de contractmanager van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer kan binnen 4 weken na dagtekening van het indexeringsvoorstel bezwaar aantekenen. Na dit tijdstip wordt het indexeringsvoorstel van de opdrachtgever doorgevoerd.
- Eis 19. Indien de genoemde indexatiemaand nog niet is gepubliceerd, als de indexatie moet worden ingediend, wordt de laatst gepubliceerde maand gehanteerd.
- Eis 20. Indien opdrachtnemer de totale prestatie niet conform de daaraan verbonden voorwaarden heeft uitgevoerd, mag opdrachtnemer het daaropvolgende jaar zijn aangeboden tarieven niet indexeren. Dit is niet van toepassing op het uurtarief, voorrijkosten, groot- en klein planmatig onderhoud.

## 1.4 Facturatie

Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

- Eis 21. U mailt uw facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente:  
[facturen@utrecht.nl](mailto:facturen@utrecht.nl).  
Indien u hiertoe niet in staat bent dan adresseert u uw facturen aan:  
Gemeente Utrecht, F&I  
VGU VGM technisch beheer  
Postbus 10080  
3505 AB Utrecht
- Eis 22. Voor het preventief onderhoud inclusief periodieke keuringen ontvangt u jaarlijks een gespecificeerde opdracht en u factureert met een kwartaalfactuur achteraf. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 23. Voor het declarabel correctief onderhoud dient u maandelijks 1 factuur in. Het opdrachtnummer waarmee u kunt factureren ontvangt u in de eerste maand van het kalenderjaar.

- Eis 24. Alle conceptfacturen met storingsbon stuurt u elke maand naar de, door de opdrachtgever aangewezen persoon. Voor het indienen van de concept facturen ontvangt u een onderlegger. Dispuutfacturen worden besproken en afgehandeld in het kwartaaloverleg.
- Eis 25. Alleen goedgekeurde facturen worden door de opdrachtgever in behandeling genomen.
- Eis 26. Het klein planmatig onderhoud factureert u achteraf per installatie met een proces verbaal van oplevering.
- Eis 27. Op elk factuur vermeldt u:
- Uw factuurnummer;
  - Het bestelnummer van de opdracht verstrekt door de gemeente Utrecht;
  - Factuurdatum;
  - Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
  - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
  - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
  - Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
  - Uw bankrekeningnummer;
  - Het btw-nummer van uw onderneming;
  - Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.
- Eis 28. Betaling zal plaatsvinden door gemeente binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen, mits deze op het correcte tijdstip is gefactureerd en aan de gestelde voorwaarden voldoet.
- Eis 29. In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debet factuur.

## **1.5 Commerciële eisen**

- Eis 30. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 31. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 32. In de geoffreerde prijzen zijn alle kosten inbegrepen met betrekking tot (voor zover van toepassing), maar niet uitputtend, administratie-, facturering-, creditering-, nazorg-, overhead-, transport-, aflevering-, retourname-, reis- en alle andere kosten, uitvoering, planning, telefoonkosten, nazorg, (service)coördinatie, uitwerken offertes, opname kosten, contacten met gemeente Utrecht en haar gebruikers/huurdere, overhead. U heeft geen recht op vergoeding van andere kosten of het hanteren van aanvullende opslagpercentages.
- Eis 33. U hebt eventuele kosten die u niet kunt opnemen in de uitgevraagde prijzen en tarieven gemeld bij de Nota van Inlichtingen.

## 1.6 Algemene eisen met betrekking tot beide raamovereenkomsten

- Eis 34. Bij de kwartaal overleggen is ook een bevoegd persoon voor contractuele zaken aanwezig van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.
- Eis 35. Eenmaal per jaar voeren de contractmanagers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer een evaluatiegesprek over de invulling van de raamovereenkomst. De opdrachtgever stelt de data en vergaderlocatie vast en verzorgt de verslaglegging.
- Eis 36. De prestatie-eisen, responstijden, oplevering planmatige werkzaamheden, aanlevering MJOP en klanttevredenheid zijn prestatie indicatoren waar geen boeteclausule voor is opgenomen, maar worden wel meegewogen voor contractverlengingen.

## 1.7 Eisen aan de primaire overeenkomst

- Eis 37. De opdrachtgever mag om moverende redenen de contractvorm voor een installatie wijzigen naar een inspanningsovereenkomst, conform hoofdstuk 8 van de werkinstructie primaire overeenkomst. De opdrachtnemer heeft dan alleen recht op de vergoeding van het onderhoudsdeel, maar al het correctief onderhoud mag dan op basis van regie in rekening worden gebracht, conform de inschrijving correctief onderhoud. Prestatie-eis beschikbaarheid, maximum aantal storingen en conditieniveau zijn niet van toepassing. Overige eisen wel.
- Eis 38. Voor het niet behalen van de prestatie-eisen benoemd in paragraaf 2.2 van de werkinstructie Primaire overeenkomst zijn de volgende boeteclausule, per installatie, van toepassing:
- |                             |    |
|-----------------------------|----|
| a. Beschikbaarheid          | 5% |
| b. Maximum aantal storingen | 5% |
| c. Keuringseis              | 5% |
| d. Inspanningseis           | 5% |
| e. Conditieniveau           | 5% |

Deze percentages worden berekend over de contractwaarde van de jaaropdracht primair onderhoud van de betreffende installatie.

- Eis 39. Indien de totale prestatie minder is dan 70% van alle installaties is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

## 1.8 Eisen aan de TCO-overeenkomst

- Eis 40. De inschrijving in deze aanbestedingsprocedure is ook met betrekking tot een TCO-overeenkomst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een onvoorwaardelijk aanbod van de opdrachtnemer en moet gedurende de gehele periode gestand worden gedaan.

- Eis 41. Alle kosten voor het totale onderhoud over de gehele contractperiode dienen in de inschrijfstaat te zijn opgenomen.
- Eis 42. De opdrachtnemer is verplicht om voor elke TCO aanvraag een marktconforme aanbieding aan te leveren op de aangeleverde inschrijfstaat, welke in relatie staat met de inschrijving van de aanbesteding.
- Eis 43. Indien er geen inschrijving wordt ingediend is de opdrachtgever gerechtigd om de raamovereenkomst per direct te ontbinden. Geen marktconforme aanbieding aanleveren kan van invloed zijn voor eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
- Eis 44. De opdrachtnemer dient de vervangingen componenten uit te voeren conform de inschrijfstaat. Indien een component eerder vervangen moet worden dan aangegeven in de inschrijfstaat heeft de opdrachtnemer recht op de werkelijke levenscyclus ÷ opgegeven levenscyclus x de waarde van het component.
- Eis 45. Voor het niet behalen van de prestatie-eisen benoemd in paragraaf 2.2 van de werkinstructie TCO-overeenkomst zijn de volgende boeteclausule van toepassing:
- |                             |     |
|-----------------------------|-----|
| a. Beschikbaarheid          | 10% |
| b. Maximum aantal storingen | 5%  |
| c. Keuringsnorm             | 5%  |

Deze percentages worden berekend over de jaaropdracht van de betreffende installatie.

- Eis 46. Indien de opdrachtnemer bij een liftinstallatie 3 jaar achtereenvolgend de prestatie niet conform de daaraan verbonden voorwaarden heeft uitgevoerd, is de opdrachtgever gerechtigd om deze installatie uit de betreffende raamovereenkomst te halen en het onderhoud voortaan op te dragen middels de raamovereenkomst met de andere opdrachtnemer.

## 1.9 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 47. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 48. U stelt 3 maanden voordat de raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.
- Eis 49. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- Het overdragen van alle opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- Het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;

- Het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging).
- Eis 50. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
- Eis 51. Indien een pand met een installatie(s), met een TCO-overeenkomst, uit beheer gaat bij de gemeente heeft de opdrachtnemer recht op 10% van de contractwaarde voor het preventief onderhoud over de resterende contractperiode. In deze clausule is een staffel ingebouwd. Indien dit voor meerdere installaties van toepassing is, wordt de vergoeding vanaf 4 installatie 15%. Voor het planmatig onderhoud is een vergoeding van toepassing van 30%, over het opgegeven planmatig onderhoud van de inschrijfstaat, voor een periode van het daaropvolgende kalenderjaar. De staffel is voor planmatig onderhoud niet van toepassing.

## 1.10 Emissie eisen

- Eis 52. Alle voor deze opdracht in te zetten voertuigen en mobiele werktuigen (zoals gedefinieerd in Convenant Schoon en Emissieloos Bouwen) moeten voldoen aan onderstaande emissie-eisen. Deze eisen gelden voor zowel stationair als voor niet-stationair materieel
- Eis 53. Mobiele werktuigen met een vermogen tot 19 kW moeten geheel emissie loos zijn.
- Eis 54. Mobiele werktuigen met een vermogen tussen 19 kW en 37 kW moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan emissienorm Stage V.
- Eis 55. Mobiele werktuigen met een vermogen tussen 37 kW en 56 kW moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan emissienorm Stage V.
- Eis 56. Mobiele werktuigen met een vermogen tussen 56 kW en 560 kW moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan emissienorm Stage IV en voorzien zijn van een werkend, gesloten roetfilter of ten minste voldoen aan emissienorm Stage V.
- Eis 57. Lichte bedrijfswagens (categorie N1) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro 6.
- Eis 58. Zware bedrijfswagens (categorie N2) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro VI.
- Eis 59. Grote bedrijfswagen c.q. vrachtwagens (categorie N3) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissienorm Euro VI.
- Eis 60. De aannemer dient een materieelinzetplan in. Het materieelinzetplan is een opgave van de door de aannemer in te zetten emissieloze voertuigen en mobiele werktuigen. In het materieelinzetplan wordt onderscheid gemaakt in de vermogensklassen en het aantal inzetdagen. Eén en ander conform bijlage 'Format materieelinzetplan' die aan de aanbestedingsdocumenten is toegevoegd. Het materieelinzetplan moet voor aanvang van de werkzaamheden zijn ingediend.
- Eis 61. De aannemer dient jaarlijks in januari een materieelinzetstaat in. Deze materieelinzetstaat is een overzicht van het daadwerkelijk voor de overeenkomst ingezette emissieloze materieel.

- Eis 62. Van al het overige door de aannemer ingezette materieel overlegt de aannemer op verzoek van de directie bewijsstukken waaruit blijkt aan welke emissienorm het betreffende materieelstuk voldoet.
- Eis 63. Voor elke geconstateerde overtreding van bovenstaande eisen wordt een boete van € 1000,- per overtreding opgelegd. De totale op te leggen boetes zijn gemaximeerd op 10% van de totale maximale waarde van de raamovereenkomst. De voornoemde boete wordt telkens verbeurd zonder dat een ingebrekestelling nodig is.