

Bijlage 2

Behorende bij het Beschrijvend Document



GEMEENTE TILBURG

2024

Programma van Eisen onderhoud Maatschappelijk Vastgoed



Afdeling Vastgoedbedrijf

Gemeente Tilburg

16-9-2024

1 Inhoud

1	Inhoud	1
2	Leeswijzer	3
3	Introductie Opdrachtgever	3
3.1	Organisatie	3
3.2	Portefeuille	5
4	Doelstellingen	6
5	Scope van de opgave	7
5.1	Scope van de opgave	7
5.2	Percelen	9
5.3	Binnen scope (vaste en nader overeen te komen aanneemsom)	10
5.4	Buiten scope	11
5.5	Raakvlakken	11
6	Eisen aan de werkzaamheden binnen de scope	11
6.1	Contractonderhoud, keuringen en inspecties	12
6.2	Correctief onderhoud	13
6.3	Jaarplanonderhoud o.b.v. het MJOP	15
6.4	Wensen (Eigenaar/Huurder/Gebruiker)	15
6.5	Specifieke beheer en onderhoudswerkzaamheden	15
6.5.1	Dagelijkse bediening en beheer installaties zwembaden en ijsbanen	16
6.5.2	Corrosie materialen in zwembaden	17
6.5.3	Legionellabeheer	17
6.5.4	Elektrotechnische installaties	18
6.5.5	Gebouwbeheersystemen (GBS)	18
6.5.6	Onderhoud en herstel aan monumenten	19
6.5.7	Duurzaamheid	20
6.5.8	Advies & engineering	21
7	Eisen aan de processen binnen de opgave	22
7.1	'Kwaliteitscontroles en oplevering	22
7.1.1	Kwaliteitscontroles	22
7.1.2	Oplevering	23
7.2	Informatieverstrekking	24
7.2.1	Door Opdrachtgever	24
7.2.2	Door Opdrachtnemer	24
7.3	Overlegvormen en escalatie	24
7.3.1	Overlegstructuren	24
7.3.2	Verslaglegging overleggen	26
7.3.3	Escalatieniveau 's	26
7.4	SROI	26
7.5	Arbeidsomstandigheden en veiligheid	26

7.5.1	Milieuverplichtingen.....	27
8	Offerten, opdrachten, indexering en facturatie.....	28
8.1	Basis (standaard) werkwijze.....	28
8.2	Offerte en opdracht Contractonderhoud.....	30
8.3	Offertes en opdracht correctief onderhoud binnen mandaat.....	30
8.4	Offertes en opdrachten Jaarplanonderhoud	30
8.5	Eisen offertes (algemeen)	31
8.6	Werkzaamheden in regie	32
8.7	Onderaanneming	32
8.8	Toetsing offertes op kwaliteit en marktconformiteit	33
8.8.1	Kwaliteit.....	33
8.8.2	Marktconformiteit	33
8.8.3	Verificatiemethode marktconformiteit door Opdrachtnemer.....	33
8.9	Indexering	34
8.10	Facturatie en betaling	34
8.10.1	Correctief onderhoud/storingen:.....	34
9	KPI's en Rapportage's	36
9.1	KPI's.....	36
9.2	Managementrapportage's	39
9.3	Kwartaalrapportage	39
9.4	Jaarrapportages	40
9.5	Boetebeding.....	40
10	Contract exit.....	41
10.1	Basis afspraken	41
10.2	Overdracht van documenten, sleutels en toegangscode s	42
10.3	Financiële afspraken en afwikkeling	43
11	BIJLAGEN, behorende bij beschrijving van de opdracht, tevens Programma van Eisen	44

2 Leeswijzer

Algemeen

Dit document, gedefinieerd als 'PvE' in de aanbesteding onderhoud Maatschappelijk Vastgoed bevat het programma van eisen voor het beheer en onderhoud van gebouwen van de gemeente Tilburg en is bijlage 2 bij het '**Aanbestedingsdocument**' van genoemde aanbesteding. Daarmee is het tevens een belangrijke bijlage bij de te sluiten '**Raamovereenkomst**'. Bij de inschrijving en de uitvoering na gunning committeren de '**Inschrijvers**', respectievelijk committeert de '**Opdrachtnemer**' zich aan dit document.

Onderstaand een beknopte uitleg over de opbouw van dit document, inclusief een overzicht van de hoofdstukken. Deze uitleg is bedoeld als leeswijzer.

Structuur van het document

Het PvE is op hoofdlijnen als volgt opgebouwd:

- De hoofdstukken 3, 4 en 5 vormen de basis van de opgave en beschrijven de achtergrond, de organisatie en betrokken afdelingen, de vastgoedportefeuille, ambities, behoefte, doelen, scope en resultaten van de op te dragen werkzaamheden.
- Hoofdstuk 6, 7 en 8 beschrijven de nader gestelde eisen en procedures, in volgorde:
 - o met betrekking tot de werkzaamheden, de arbeidsomstandigheden en veiligheid en het offertetraject, opdrachtverstrekking en facturatie.
 - o met betrekking tot kwaliteit en kwaliteitsborging
- In hoofdstuk 9 staan (algemene) kwaliteitseisen in de vorm van Key Performance Indicators ('KPI's') met de vereisten t.a.v. management-, kwartaal- en jaarrapportages en de gevolgen van het niet behalen van de KPI's.
- Hoofdstuk 10 beschrijft de contract exit.
- In hoofdstuk 11 staan alle relevante bijlagen opgesomd.

Hoe te lezen en gebruiken

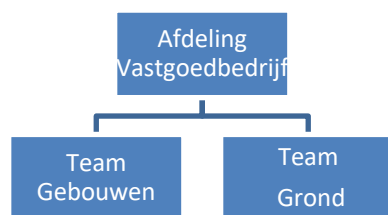
Zoals bovenstaand beschreven is er sprake van een hoofdstructuur met een indeling op basis van een traditionele indeling in hoofdstukken en paragrafen die in een bepaalde onderlinge samenhang zijn geschreven. Elk hoofdstuk biedt gedetailleerde informatie en vereisten die nodig zijn voor de inschrijving en uitvoering van de werkzaamheden. Dat geldt ook voor de bijlagen.

3 Introductie Opdrachtgever

3.1 Organisatie

Als eigenaar en gebruiker van gebouwen richt de gemeente Tilburg zich op gezonde, veilige, energiezuinige en duurzame gebouwen. Het is van primair belang dat de gebouwen geschikt zijn voor de gebruikers, zodat zij er kunnen sporten, ontmoeten, leren, werken en recreëren. Op deze wijze dragen de gebouwen indirect bij aan het welzijn van de burgers en medewerkers van de gemeente Tilburg.

De eigenaarsrol van de gebouwen is intern binnen de gemeente Tilburg belegd bij de Afdeling Vastgoedbedrijf, bestaande uit een Team Gebouwen en een Team Grond.



Team Grond is verantwoordelijk voor het vastgoedbeleid en het portefeuillemanagement.

Team Gebouwen is in opdracht van Team Grond verantwoordelijk voor het eigenaarsonderhoud van zowel de permanente gebouwen in de gebouwenexploitatie als voor de niet-permanente/strategische gebouwenportefeuille. Gedurende de looptijd van deze opdracht vindt een actualisering plaats van het vastgoedbeleid waarbij mogelijk ook de wijze waarop het onderhoud plaatsvindt gaat veranderen. Vanwege de aard van de opgave en de mogelijkheid dat deze kan wijzigen is gekozen voor een structuur, waarbij een raamovereenkomst wordt gesloten met inachtneming waarvan nadere opdrachten worden verstrekt.

‘**Opdrachtgever**’ voor deze aanbesteding, de Raamovereenkomst en de nadere overeenkomsten die op basis van de Raamovereenkomst tot stand komen is de Teammanager Gebouwen. Teammanager Gebouwen is gemandateerd en tevens budgethouder, behoudens andersluidende besluitvorming van het College van Burgemeester en Wethouders.

De afdeling Vastgoedbedrijf verhuurt de gemeentegebouwen aan externe huurders vanuit een privaatrechtelijke rol en intern aan de afdelingen Sportbedrijf, Faciliteiten, Brabants Afval Team en Ruimtelijke Uitvoering. Afspraken met huurders zijn of worden vastgelegd in huurovereenkomsten. Onderdeel van deze overeenkomsten is de verdeling van verantwoordelijkheid ten aanzien van onderhoud en de bekostiging daarvan. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Standaard VerdeelLijst (SVL). Met iedere huurder is een SVL overeengekomen. De afdeling Vastgoedbedrijf streeft ernaar met één standaard SVL te werken, maar dat is momenteel nog niet het geval. De op dit moment vigerende SVL's zijn gevoegd als **PvE bijlage 1**. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na opdrachtverstrekking de SVL's goed bestudeert en eventuele onduidelijkheden bij de Opdrachtgever onder de aandacht brengt.

Sedert 2022 zijn de budgetten voor het huurdersonderhoud van de interne huurders overgedragen aan de Afdeling Vastgoedbedrijf en daarmee is Team Gebouwen ook verantwoordelijk voor dit huurdersonderhoud en is dit huurdersonderhoud onderdeel van de aanbesteding en de op te dragen werkzaamheden. Dit is nog niet verwerkt in de Standaard Verdeellijsten van de gebouwen met interne huurders.

Hierna volgt een korte introductie op die afdelingen:

Afdeling Sportbedrijf:

De Afdeling Sportbedrijf (hierna te noemen ‘**SBT**’) treedt op als interne huurder voor de sportparken en sportgebouwen. SBT exploiteert deze parken en gebouwen en geeft deze in gebruik aan organisaties, verenigingen en burgers van de gemeente Tilburg maar verhuurd ook aan verenigingen en andere partijen.

Afdeling Faciliteiten:

De Afdeling Faciliteiten (hierna te noemen ‘**FAC**’) treedt op als interne huurder voor met name de gebouwen waar ambtenaren in werkzaam zijn.

Afdeling Brabants Afvalteam:

De Afdeling Brabants Afvalteam (hierna te noemen 'BAT') treedt op als interne huurder voor met name de gebouwen waar sprake is van afvalinzameling en verwerking.

Afdeling RUV:

De Afdeling Ruimtelijke Uitvoering (hierna te noemen 'RUV') treedt op als interne huurder voor de parkeergarages en de fietsenstallingen. RUV exploiteert deze gebouwen waarbij het beheer voor de parkeergarages is uitbesteed door RUV aan P1. De fietsenstallingen worden beheerd door de Diamant Groep.

Afdeling Sociaal:

De Afdeling Sociaal is verantwoordelijk voor onderwijshuisvesting. Als het gaat om onderhoud van onderwijshuisvesting dan wordt dit veelal in opdracht gegeven door de schoolbesturen. Echter, voor een aantal gymzalen heeft de Afdeling Sociaal een verantwoordelijkheid. Deze gymzalen zijn ingebracht in de gebouwenexploitatie, waarbij het Contractonderhoud en preventief onderhoud wordt verzorgd door de Afdeling Vastgoedbedrijf.

Verklaring Omtrent Gedrag

Opdrachtgever wenst dat bepaalde personen, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over een VOG niet ouder dan 3 maanden vanaf datum van afgifte, indien de aard van de te verrichten werkzaamheden dat wenselijk of nodig maakt. Dat is bijvoorbeeld bij het geval bij werkzaamheden in de dienstgebouwen van de gemeente of bij werkzaamheden in systemen van Opdrachtgever, waar gevoelige informatie wordt uitgewisseld.

Opdrachtgever kan deze voorwaarde verder expliciteren in de deelopdrachten, als daar een grond voor is of behoefte toe bestaat.

Nadat Opdrachtgever deze wens in bepaalde gevallen kenbaar heeft gemaakt, dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 weken deze VOG te overleggen indien niet reeds een geldige VOG beschikbaar is. In het laatste geval dient per omgaande de VOG te worden overlegd.

Via <https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag> kan door Opdrachtnemer een VOG worden aangevraagd. De kosten hiervoor worden niet door Opdrachtgever vergoed.

3.2 Portefeuille

Het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Tilburg beslaat een breed scala/type aan gebouwen, welke zijn verdeeld in deelportefeuilles.

Voor een volledig overzicht van de gebouwen per deelportefeuille en per perceel wordt verwezen naar de objectenlijst in **PvE bijlage 2**. Deze objectenlijst vormt het uitgangspunt voor de scope van de op te dragen werkzaamheden. Er is echter sprake van een dynamische portefeuille. De portefeuille wordt periodiek geactualiseerd en geanalyseerd. Nut en noodzaak van accommodaties wordt hierbij getoetst bij de beleidsafdelingen en dit kan vervolgens tot mutaties in de portefeuille leiden.

Mutaties in de portefeuille ontstaan ook als gevolg van nieuwe gebouwen in portefeuille (nieuwbouw of aankoop) of doordat er gebouwen uit portefeuille gaan (verkoop of sloop).

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het aantal gebouwen per perceel kan wisselen. In- en uit beheer van gebouwen zal voor zover van toepassing worden verrekend.

4 Doelstellingen

Doelstelling van aanbesteding is om meerdere Opdrachtnemers te contracteren die de Opdrachtgever, met inachtneming van de volgende doelstellingen, in willekeurige volgorde, van dienst zullen zijn:

- a. het beheren en onderhouden van de portefeuille conform (thans) de NEN 2767/ de criteria schoon, heel en veilig - gericht op functiebehoud van het gebouw en daarnaast de portefeuille laten voldoen aan wet- en regelgeving;
- b. op basis van prestatiegericht partnerschap samenwerken;
- c. resulterend in beheersbaar onderhoud van de gebouwen;
- d. en storingsvrij (primair) gebruikersproces; veiligheid en continuïteit gewaarborgd;
- e. en tevreden huurders en gebruikers.

Van de Opdrachtnemers verwacht Opdrachtgever dat de Opdrachtnemers op al deze projectdoelstellingen een proactieve houding aannemen en Opdrachtgever bij het behalen van deze doelstellingen ondersteunen.

Toelichting op de doelstellingen:

a. NEN 2767, schoon, heel en veilig - gericht op functiebehoud van het gebouw

Ten behoeve van een onafhankelijke registratie van de huidige en toekomstige technische conditie van de gebouwen en de installaties, wordt gewerkt met de NEN2767 (conditie meten voor gebouw- en installatiedelen) oftewel Conditie Afhankelijk Onderhoud, hierna te noemen CAO. Vooralsnog geldt voor het in stand te houden conditieniveau score 3, overeenkomstig de NEN2767 als ondergrens. Vervanging wordt daarbij niet uitsluitend bepaald aan de hand van de vervalmethode.

Op dit moment wordt op de vastgoedportefeuille per object een nulmeting (inventarisatie & inspectie) uitgevoerd o.b.v. de NEN2767 en wordt een actueel MJOP opgesteld. De gemeente Tilburg beschikt (begin) eerste kwartaal 2025 over deze onderhoudsrapportages, inclusief MJOP's. Het is reëel te verwachten dat hierdoor afwijkingen ontstaan t.a.v. de thans beschikbare informatie. Dat kan onder meer betekenen dat het '**Jaarplanonderhoud**' wijzigt, dat is gebaseerd op de MJOP's en waaruit de werkpakketten worden samengesteld. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen dit nader af op basis van de dan beschikbare informatie, de stand van werkzaamheden door de huidige contractant en zoals voorgesteld door Opdrachtnemer in zijn implementatieplan.

Door het College van B&W is op 16 september 2014 het standaardniveau voor de permanente gebouwen (en de installaties) in de gebouwenexploitatie vastgesteld op conditieniveau 3 conform de onderhoudssystematiek CAO, waarbij de gebouwen veilig en gezond en technisch in orde zijn. Voor het strategisch vastgoed en de opvanglocaties statushouders en ontheemden geldt deze onderhoudsmethodiek en het daaraan gekoppeld conditieniveau niet. Voor het strategisch vastgoed geldt een onderhoudsniveau o.b.v. de criteria schoon, heel en veilig - gericht op functiebehoud van het gebouw. Gehanteerde werkwijze is die van correctief onderhoud, dus op basis van meldingen. Modificatie en of vervangingen uitsluitend op verzoek en na opdracht van Opdrachtgever.

b. Op basis van resultaatgericht partnerschap samenwerken

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief is; actie onderneemt, kennis deelt, verbetervoorstellen doet, met alle betrokken partijen op een goede en constructieve wijze communiceert en de Opdrachtgever faciliteert in de realisatie van de doelstellingen. Om dit te bevorderen zijn in hoofdstuk 9 verschillende KPI's uitgewerkt. De Opdrachtnemer heeft de verplichting om periodiek aan Opdrachtgever te rapporteren over de prestaties (o.a. de KPI's) en duidelijkheid te geven over de voortgang van deze doelstellingen, inclusief de daarbij behorende

activiteiten. E.e.a. in lijn met de overleg en rapportagevormen als respectievelijk beschreven in hoofdstuk 7 en 8.

c. Beheersbare onderhoudsexploitatie van onze gebouwen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van een deel van de dynamische gebouwenportefeuille binnen de bij Opdrachtgever beschikbare budgetten en gestelde kaders en rapporteert periodiek hierover op een transparante wijze richting de Opdrachtgever, zodat de Opdrachtgever grip behoudt op de kosten, de kwaliteit en daarmee de onderhoudsexploitatie.

d. Storingsvrij (primair) gebruikersproces; veiligheid en continuïteit gewaarborgd

De gebouwenportefeuille is divers. Dit geldt tevens voor de huurders en gebruikers van deze gebouwen. De veiligheid van de gebouwen, huurders en gebruikers van de gebouwen (denk aan de zwimmers in een zwembad of de bezoekers van een poppodium) staat voor Opdrachtgever voorop. Daarnaast staat de tevredenheid van de huurders ook hoog in het vaandel. Niets is zo vervelend als een zwemfeest niet door kan gaan omdat er sprake is van een lekkage of als een kinderdagverblijf in de kou zit ten gevolge van een verwarmingsinstallatie in storing. Opdrachtnemer behartigt in deze de belangen van Opdrachtgever in relatie tot de huurders en gebruikers van de gebouwen door vraaggericht, resultaatgericht en kostenbewust te werken. Opdrachtnemer draagt mede zorg voor gezonde, veilige, energiezuinige en duurzame gebouwen voor de huisvesting van de huurders en gebruikers. Van Opdrachtnemer wordt tijdens werk-/objectbezoek een signalerende functie verwacht t.a.v. het constateren van gebreken en veiligheidssituaties, hier direct naar te handelen conform dit PvE en de Opdrachtgever in kennis te stellen van de geconstateerde situatie.

e. Tevreden huurders en gebruikers

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de huurders en de gebruikers van de gebouwen zo min mogelijk hinder ervaren van de beheer en onderhoudswerkzaamheden die worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer en dat Opdrachtnemer de huurders en gebruikers binnen de gestelde kaders optimaal bedient.

5 Scope van de opgave

5.1 Scope van de opgave

Op diverse vlakken vinden er momenteel ontwikkelingen plaats bij Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld het actualiseren van het Vastgoedbeleid en als één van de onderdelen daarvan het beheer en onderhoudsbeleid. Opdrachtgever beoogt Raamovereenkomsten en daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten te sluiten in aanvang op basis van een meer traditioneel contract, gericht op uitvoering van onderhoudswerkzaamheden, met een looptijd als opgenomen in de (concept) Raamovereenkomst.

Bij het onderhoud van de gebouwen en installaties onderscheidt Opdrachtgever, zoals eerder al genoemd, 'Eigenaarsonderhoud' en 'Huurdersonderhoud'. Het Huurdersonderhoud is voor de interne huurders overgedragen aan de Afdeling Vastgoedbedrijf en daarmee ook onderdeel van de scope c.q. de Raamovereenkomst. Het Huurdersonderhoud van de externe huurders valt onder de verantwoordelijkheid van de externe huurders en valt niet binnen de scope c.q. de Raamovereenkomst.

In algemene zin kunnen volgende soorten onderhoud / werkzaamheden worden onderscheiden:

- Gepland onderhoud
 - Algemeen onderhoud;
 - Wettelijk en overig Contractonderhoud, inclusief wettelijke verplichtingen;

- Correctief onderhoud (storingen);
 - Preventief onderhoud;
 - Vervangingsonderhoud.
- Niet gepland onderhoud
 - Preventief onderhoud;
 - Vervangingsonderhoud;
- Wensen op grond van dienstverleningsopdrachten
- Specifieke beheer- en onderhoudswerkzaamheden
 - Dagelijkse bediening en beheer installaties zwembaden en ijsbanen (alleen perceel 1);
 - Legionellabeheer;
 - Elektrotechnische installaties;
 - Gebouwbeheersystemen (GBS);
 - Servicedesk (24/7).
 - Werkzaamheden aan monumenten

De eerste drie bullets duiden ook binnen de werkwijze van de gemeente Tilburg de gehanteerde budget-categorieën.

Opdrachtgever hanteert een afwijkende categorie indeling voor het structureren van de onderhoudswerkzaamheden in dit PvE.

Binnen de huidige processen/werkwijze van de gemeente Tilburg worden vier separate categorieën (werksoorten) gehanteerd waarvan de eerste drie binnen het Jaarplan c.q. het Jaarplan budget vallen, namelijk:

1. Contractonderhoud
 - a. Inspecties en keuringen
 - b. Contractonderhoud
 - c. Bouwkundig onderhoud
2. Correctief onderhoud (storingen)
3. Jaarplanonderhoud
4. Eigenaars-/huurderswensen.

Onder het onder bullet 3 gehanteerde begrip Jaarplanonderhoud wordt het volgende verstaan: Het Jaarplanonderhoud omvat al het noodzakelijkerwijze uit te voeren beheer en onderhoud, behoudens het contract- en correctief onderhoud. Het contract- en correctief onderhoud wordt nader omschreven in de paragrafen 6.1 en 6.2.

Het Jaarplanonderhoud wordt herleid uit het MJOP en omvat het totale onderhoud gepland in het betreffende jaar voor de gehele vastgoedportefeuille (voor zover opgenomen in het MJOP) en daarmee uiteenlopende soorten gepland onderhoud met onderliggende activiteiten, gerangschikt per object.

Proces

Het huidige proces gericht op het voorbereiden en uitvoeren van onderhoud, ziet er op hoofdlijnen en schematisch als volgt uit:



De processen worden verder in hoofdstuk 6 en 7 meer gedetailleerd omschreven. Onderdeel van de opdracht is dat Opdrachtnemer gegevens vastlegt en actueel houdt in systemen van Opdrachtgever. Zorgen voor een volledige, integrale en uniforme vastlegging van gegevens is een speerpunt voor Opdrachtgever. Het door ontwikkelen van de verschillende processen is géén doel / taak voor Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat deze zijn Opdrachtgever op relevante onderdelen ondersteunt, waar mogelijk adviseert en faciliteert inzake de doorontwikkeling.

5.2 Percelen

De opdracht wordt/is verdeeld over vier percelen. De indeling van de percelen in deelportefeuilles is als volgt:

Perceel 1

Deelportefeuille Binnensport

Perceel 2

Deelportefeuille Cultuur

Perceel 3

Deelportefeuille Dienst (Eigen gebouwen)
Deelportefeuille Parkeren

Perceel 4 (a+b)

Deelportefeuille Buitensport
Deelportefeuille Commercieel
Deelportefeuille Gronden
Deelportefeuille Onderwijs
Deelportefeuille Overig
Deelportefeuille Veiligheid
Deelportefeuille Welzijn
Deelportefeuille Woning
Deelportefeuille Zorg
Deelportefeuille Opganglocaties statushouders en ontheemden

Voor de objecten binnen de percelen en deelportefeuilles verwijzen wij naar de objectenlijst in **PvE bijlage 2**.

5.3 Binnen scope (vaste en nader overeen te komen aanneemsom)

Onderdelen die binnen de scope van de opdracht vallen, vallen uiteen in werkzaamheden met een vaste aanneemsom op basis van de door Opdrachtgever gedane Inschrijving ten aanzien van het Contractonderhoud en werkzaamheden met een nader overeen te komen aanneemsom voor de overige werkzaamheden.

Werkzaamheden op basis van een vaste aanneemsom vast te leggen in de op grond van de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomst betreffende Contractonderhoud, zoals hierna nader geduid, betreffen onder meer:

1. de voorbereiding en/of uitvoering van het geplande Contractonderhoud;
2. de werkzaamheden in het kader van dagelijkse bediening en beheer installaties zwembaden en ijsbanen (7 dagen per week), legionellabeheer; installatieverantwoordelijkheid en Gebouw Beheer Systemen ('GBS');
3. bewaking van het goed functioneren en een veilige werking van het gebouw en de aanwezige installaties in relatie tot het gebruik van het gebouw
4. bewaking van het goed functioneren, het periodiek onderhouden en een veilige werking van watertap(zuilen) (filters 2x/jaar vervangen) en vast opgestelde keukenapparatuur (witgoed) zoals dat aanwezig is binnen de panden met interne huurders. Koffie- en verkoopautomaten vallen hier buiten;
5. het zorgdragen dat wordt voldaan aan de (wettelijke) verplichtingen, waaronder bijhouden van logboeken, inspectiecertificaten verzorgen, inspectierapportages en beheersplannen opstellen;
6. In het kader van veiligheid en risicobeheersing het jaarlijks uitvoeren van risico analyses per object, opstellen risklog en dagelijks bijhouden van het risklog. Indien noodzakelijk schrijven van risico scenario's ten behoeve van faciliteren besluitvorming door Opdrachtgever;
7. het zorgdragen voor het opstellen, aanleveren en beheren van (gevraagde) managementinformatie voor het Contractonderhoud, keuringen en inspecties; registreren te vervaardigen documenten, rapporten en andere gegevens vastleggen in de systemen van Opdrachtgever, beheer technische data, revisietekeningen, lijnenschetsen gebouwen (bijvoorbeeld basistekeningen brandveiligheid).

Werkzaamheden op basis van een nader overeen te komen aanneemsom en voorwaarden vast te leggen in de op grond van de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomst zijn onder meer:

1. de voorbereiding en/of uitvoering van het (overige) in het Jaarplan opgenomen geplande (vervangings)onderhoud te noemen Jaarplanonderhoud (op basis van werkpakketten);
2. Vervanging van watertap(zuilen) en vast opgestelde keukenapparatuur (witgoed) zoals dat aanwezig is binnen de panden met interne huurders kunnen onderdeel zijn van het Jaarplan, gebaseerd op de MJOP's. Koffie- en verkoopautomaten vallen hier buiten;
3. de voorbereiding en/of uitvoering van het correctieve onderhoud (24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar en inzetbaar zijn) inclusief 24-uurs 'Servicedesk';
4. De voorbereiding en/of uitvoering van het overige niet geplande onderhoud, bijvoorbeeld het noodzakelijke onderhoud naar aanleiding van keuringen en inspecties of onderhoud wat buiten de 10-jaars scope van het MJOP valt;
5. Advisering en realisatie inzake onderhoudsaspecten, duurzaamheid en aanbevelingen tot verdere optimalisatie van de gebouwen en de installaties;

6. Wensen op verzoek van eigenaar of huurder.

5.4 Buiten scope

Onderdelen die buiten scope van de opdracht vallen zijn in ieder geval:

1. Het huurdersonderhoud van de externe huurders;
2. (Ontwikkel)projecten en gebiedsontwikkelingen;
3. Nulmetingen en her inspecties o.b.v. NEN2767;
4. Voor een aantal gebouwen neemt de gemeente deel in VVE's. Voor het onderhoud van een aantal van deze gebouwen wordt door de Afdeling Vastgoedbedrijf een bijdrage gedaan in de VVE. Het onderhoud van deze gebouwen is geen onderdeel van de opdracht en deze gebouwen zijn dan ook niet opgenomen in de objectenlijsten (**PvE bijlage 2**);
5. Uitgebreide (niet aan de projectscope te relateren) onderzoeken en adviesdiensten
6. Programma's zoals specifieke verduurzaming en energetische verbeteringen.

5.5 Raakvlakken

Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de op grond van de Raamovereenkomst gesloten nadere overeenkomsten te maken krijgen met afstemming met derden. Hiermee worden contractpartijen bedoeld die op basis van een andere overeenkomst werkzaamheden verrichten voor een bepaalde afdeling van Opdrachtgever. Hierbij valt te denken aan (niet limitatief):

- Beheer- en onderhoud beveiligingsinstallaties (momenteel door Trigion).
- Exploitatie parkeergarages (momenteel door P1).
- Leegstandsbeheer (momenteel door Livable).

Afstemming met deze derden wordt geacht te zijn verdisconteerd in de aanbieding. Voor de deelopdrachten c.q. nadere overeenkomsten dienen de kosten voor afstemming met derden te worden opgenomen in de offerte.

Projectmatige werkzaamheden wel/niet vanuit een (aspecten) programma, die buiten de projectscope vallen maar wel van invloed zijn op de contractuele werkzaamheden, zullen tijdig door Opdrachtgever worden afgestemd.

6 Eisen aan de werkzaamheden binnen de scope

Voor de (contractmatige) werkzaamheden inclusief het eindresultaat geldt de minimale eis dat deze dienen te voldoen aan ten tijde van de uitvoering vigerende wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer ontvangt na ondertekenen van de Raamovereenkomst een overzicht met contactgegevens van de personen van huurder/gebruiker waarmee Opdrachtnemer het startmoment, planning en gereedkomen van werkzaamheden aan de objecten binnen zijn deelportefeuille moet afstemmen. Indien Opdrachtnemer niet zelfstandig tot overeenstemming kan komen, kan hij een beroep doen op de Accountmanager van het Vastgoedbedrijf, op die betreffende deelportefeuille.

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de in hoofdstuk 4 beschreven doelstellingen. Zeker ten aanzien van onder bullet d geformuleerde 'Storingsvrij (primair) gebruikersproces; veiligheid en continuïteit gewaarborgd', wil Opdrachtgever, waar nodig, samen met de huurder/gebruiker en Opdrachtnemer, in de implementatieperiode onder andere de volgende zaken nader identificeren en uitwerken:

- Kritische processen;

- Kritische (primaire proces) installaties;
- Kritische reserveonderdelen, grondstoffen en materialen
- Kritische pro 1-storingen en responsetijden,
- Bijzondere en/of afwijkende openings- en werktijden
- Aanmeldings-/toegangsprocedures

6.1 Contractonderhoud, keuringen en inspecties

Contractonderhoud dient voorbereid en uitgevoerd te worden op basis van **PvE bijlage 3** 'Calculatieformulier Contractonderhoud' en **PvE bijlage 4** 'Werkomschrijving Contractonderhoud'. Onderstaand tabel geeft hiervan een samenvatting per perceel:

Percelen	P1	P2	P2	P4
Begrotingsregels onderhoudsactiviteit Contractonderhoud, totaal:	1.579 stuks	843 stuks	851 stuks	1.237 stuks
• Keuring & Inspecties	128 stuks	100 stuks	155 stuks	165 stuks
• Contractonderhoud	1.304 stuks	731 stuks	662 stuks	1.041 stuks
• Bouwkundig	147 stuks	12 stuks	34 stuks	31 stuks
➤ Aantal borgingsdocumenten*	239 stuks	349 stuks	239 stuks	632 stuks
• <i>Behorende bij de wettelijke en niet wettelijke verplichtingen zoals opgenomen in het Contractonderhoud.</i>				

De vaste aanneemsom per jaar (alle bedragen van de betreffende gebouwen opgeteld) voor het voorbereiden en uitvoeren van het gevraagde contractmatig-/periodiekonderhoud per perceel komt tot stand op basis van een gespecificeerde open begroting met inachtneming van de inschrijving van Opdrachtnemer in de aanbestedingsprocedure. Na ondertekening van de Raamovereenkomst kan dit bedrag indien van toepassing jaarlijks worden geïndexeerd conform de beschreven indexatiemethodiek in dit document.

Opdrachtgever heeft een borgingsmodule voor keuringen en inspecties in het Vastgoedbeheer-programma Axxerion. Het betreft de wettelijke verplichtingen voor vastgoedeigenaren ten aanzien van bouw- en installatietechniek. Daarnaast bevat de borgingsmodule ook niet wettelijke (of verzwaarde) verplichtingen die Opdrachtgever zichzelf oplegt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij Opdrachtgever ondersteunt bij de inrichting/invulling hiervan om in compliance te zijn en te blijven. Opdrachtnemers dienen documenten in deze borgingsmodule vast te leggen en er zorg voor te dragen dat het systeem is voorzien van geldige documenten in relatie tot de gekoppelde frequentie en binnen de - indien van toepassing - wettelijke termijnen/frequenties. Dit betekent dat van Opdrachtnemer verwacht wordt tijdig inspectie- en her-inspectiemomenten te plannen zodat de Opdrachtgever in compliance blijft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de borgingsmodule, de KPI op dit onderdeel is 100 %, overeenkomstig paragraaf 9.1. In **PvE bijlage 4** is een overzicht opgenomen met de wettelijke en niet wettelijke verplichtingen zoals dit thans beschikbaar is in Axxerion. Het betreft o.a. de onderwerpen als corrosie materialen in zwembaden (paragraaf 6.5.2), Legionellabeheer (paragraaf 6.5.3), veiligheid van elektrotechnische installaties (paragraaf 6.5.4). Het overzicht beoogt compleet te zijn.

Brandveiligheid, vergunde situatie

Opdrachtgever heeft toetsingen in het kader van brandveiligheid ook in de onderhoudscategorie Contractonderhoud geplaatst. Opdrachtnemer dient de brandveiligheidseisen in acht te nemen en dit jaarlijks periodiek te toetsen op wijzigingen in relatie tot de laatste revisie documenten en de werkelijk geconstateerde situatie in de gebouwen van het betreffende perceel. Het niveau bestaande

bouw, waarbij rekening is gehouden met het rechtens verkregen niveau, is als minimumniveau gehanteerd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij rapporteert over afwijkingen.

Indien er sprake is van afwijkingen behoeft aanpassing hiervan niet plaats te vinden binnen de vaste prijs. Alsdan draagt Opdrachtgever zorg voor een marktconforme aanbidding inzake herstel van de aangetroffen afwijkende situatie.

Indien er nieuwe objecten aan een perceel worden toegevoegd wordt er ook verwacht van de Opdrachtnemer in ieder geval een aanbidding te doen voor het opstellen van brandveiligheid documenten inclusief de behandeling van de vergunningsprocedure. De actuele situatie met alle brandveiligheids-voorzieningen is op bouwkundige plattegrondtekeningen weergegeven.

Hiervoor zijn **PvE bijlage 5** de volgende documenten aanwezig welke gehanteerd dienen te worden en verder dienen te worden toegepast:

PvE bijlage 5 omvat onder andere:

Bouwkundige plattegrondtekeningen van het gebouw

Bouwkundige Plattegrondtekening dwg file (digitale bestand Autocad)

Uitgangspuntendocument "brandveiligheid" Gebouwen op Orde

6.2 Correctief onderhoud

Deze categorie onderhoud is vraag gestuurd en betreft met name het acteren op storingen, klachten en schademeldingen. Er wordt in de werkwijze onderscheid gemaakt in meldingen die binnen kantoor tijd binnenkomen en meldingen die buiten kantoor tijd binnen komen. De kantoor tijden zijn maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Meldingen binnen kantoor tijd:

Meldingen komen binnen bij de Servicedesk van Opdrachtnemer.

De servicedeskmedewerker van Opdrachtnemer registreert de meldingen in het meldingssysteem van Opdrachtgever (Axserion) en beoordeelt op basis van de SVL of de melding via de Servicedesk afgehandeld dient te worden of dat melder zelf verantwoordelijk is voor afhandeling van de storing. Indien melder zelf verantwoordelijk is voor afhandelen van de storing, stopt het proces voor Opdrachtnemer onder vermelding van reden in Axserion. Indien de storing afgehandeld dient te worden door Opdrachtnemer, gaat het proces verder conform hetgeen is beschreven in deze paragraaf. Alle stappen worden door Opdrachtnemer geregistreerd in Axserion.

Meldingen buiten kantoor tijd:

Meldingen komen binnen bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Meldingen (voor zover het storingen betreft) buiten kantoor tijd zijn per definitie hoog urgent. **Ook meldingen buiten kantoor tijd worden door Opdrachtnemer geregistreerd in Axserion.** Indien dit niet direct gebeurt dan dient de melding de eerstvolgende werkdag alsnog te worden geregistreerd en tevens de juiste status te krijgen (bijv. storing verholpen en gereed).

Opdrachtgever werkt met verschillende hersteltijden. De hersteltijd is de tijd waarbinnen de Opdrachtnemer een storing-, klacht- of schademelding ter plaatse functioneel hersteld moet hebben gerekend vanaf het moment dat de melding is ontvangen door Opdrachtnemer. De tijden voor functioneel herstel zijn afhankelijk van de prioriteit. De prioriteit wordt primair bepaald door het type storing in relatie tot de primaire bedrijfsvoering van het object en bij twijfel in afstemming tussen de melder en de servicedeskmedewerker bepaald. Opdrachtgever onderscheidt de onderstaande twee categorieën met bijbehorende prioritering en hersteltijden:

- **Prio 1 storingen (24/7):** Functioneel hersteld (en veilig gesteld): binnen 2 uur; inclusief administratieve afhandeling (binnen één kalenderdag)
Definitief herstel: binnen 5 kalenderdagen na functioneel herstel.
- **Overige storingen (24/7):** Definitief hersteld binnen 2 kalenderdagen (en veilig gesteld); inclusief administratieve afhandeling.

Afwijkende definitieve hersteltijden, zowel voor prio 1 als overige storingen gelden uitsluitend in overleg met en na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

Onder **Prio 1 storingen** wordt verstaan: een calamiteit en/of bedreigende situatie in -, aan - en om het gebouw en/of de aanwezige installaties, zodanig dat er een risico optreedt t.a.v. schade aan mens, dier, milieu, het object en/of de primaire bedrijfsvoering van huurder/gebruiker met als eventueel gevolg: ongeval met letselschade/overlijden, aanzienlijke financiële schade en/of politieke gevolgen-imagoschade.

Onder **functioneel herstel** wordt verstaan het snel oplossen van een technische storing en/of calamiteit, zodat kritieke processen en risico's beheersbaar blijven en de werking van het systeem of proces tijdelijk kan worden hervat. Dit herstel is gericht op het minimaliseren van verstoringen en het waarborgen van de continuïteit maar is vaak een tijdelijke oplossing. Later volgt definitief herstel, waarbij een permanente oplossing wordt doorgevoerd, zodanig dat de onderliggende oorzaak is aangepakt en verdere incidenten worden voorkomen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en correcte aanmelding voor het maken van een afspraak ten behoeve van aanvang van herstel richting de vanuit de huurder verantwoordelijk beheerder.

Opdrachtnemer krijgt toegang tot het meldsysteem Axxerion. De bedoeling hiervan is dat Opdrachtnemer alle informatie rondom de afhandeling van meldingen (bijvoorbeeld status voortgang, technische gereed melding, financiële gereed melding) registreert in dit systeem. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. De Opdrachtnemer neemt een vast bedrag per melding op in de tarieflijst (**PvE Bijlage 6**) ter vergoeding van de bovenstaande administratieve afwikkeling door de Servicedesk.

Het hiervoor omschreven proces voor de afhandeling van de opvolging en afhandeling van meldingen, is tevens van toepassing op de niet-permanente portefeuille (perceel 4b) met dien verstande dat signalering van/verzoek om correctief onderhoud door de huurders niet doorgegeven wordt aan de Servicedesk maar aan de beheerder van deze panden, zijnde Livable.

Indien de melding voor rekening van Opdrachtgever is en de kosten voor herstel maximaal € 2.000,00 exclusief BTW bedragen, wordt de melding direct opgevolgd. Alsdan wordt de beheerder Livable tevens geïnformeerd. Voor de uitvoering van deze werkzaamheden is geen separate goedkeuring van Opdrachtgever benodigd. Opdrachtgever kan een organisatie of persoon aanwijzen die de bevoegdheid heeft om correctief onderhoud goed te keuren, waar hogere kosten mee zijn gemoeid dan voormeld bedrag van €2.000,-. Partijen kunnen besluiten om deze grens aan te passen, indien dat nodig is om de doelstellingen van Opdrachtgever te behalen.

Bij projecten zoals nieuwbouw, renovatie (waaronder vervangingen met garantie) of verduurzaming komen alle meldingen vanaf het moment van oplevering binnen bij de Servicedesk. De Servicedesk dient te beoordelen of de melding nog onder garantie en/of onderhoudstermijn valt van de aannemer(s) van het project of dat de melding door Opdrachtnemer zelf opgepakt dient te worden. Ingeval de melding onder verantwoordelijkheid van de aannemer(s) van het project valt, dient de Servicedesk de voortgang van de afhandeling te bewaken. Omdat Opdrachtnemer een gedelegeerde bevoegdheid heeft jegens de aannemer(s) van het project,

dient melding gemaakt te worden aan de Opdrachtgever bij niet tijdige afhandeling, zodat de Opdrachtgever actie kan ondernemen richting de aannemer(s) van het project in de vorm van een aansprakelijkheidstelling of anderszins. In het kader van deze actie/beoordeling m.b.t. de bestaande garantieverplichtingen van derden, verstrekt Opdrachtgever na gunning, in de implementatieperiode, een overzicht van de nog lopende garantieverplichtingen door derden als ook de bijbehorende contactgegevens.

6.3 Jaarplanonderhoud o.b.v. het MJOP

Opdrachtgever laat periodiek de MJOP's opstellen. Op basis van het MJOP worden de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden c.q. het Jaarplanonderhoud, ingepland en gebudgetteerd voor een specifiek jaar en (inclusief het Contractonderhoud) opgenomen in een Jaarplan. Opdrachtnemer kan vanuit een adviserende rol betrokken worden bij de totstandkoming van het Jaarplan. Het Jaarplan (niet te verwarren met het Jaarplanonderhoud) wordt vastgesteld door het MT van het Vastgoedbedrijf.

Zoals toegelicht in hoofdstuk 5.1 is Jaarplanonderhoud een categorie werk, waaronder met name het groot-/vervangingsonderhoud wordt georganiseerd. Na vaststelling van het Jaarplan stelt de Opdrachtgever managebare werkpakketten (per object en/of per vakdiscipline) samen, die op basis van een met Opdrachtnemer overeen te komen planning worden uitgevraagd en aangeboden en na overeenstemming en opdrachtverstrekking worden gerealiseerd. Het volledige Jaarplanonderhoud dient in het betreffende jaar door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd en gefactureerd. Facturatie wordt nader geduid in hoofdstuk 9.10.

Leveren input t.b.v. (jaarlijkse) actualisaties van de MJOP's

De Opdrachtnemer heeft de verplichting om alle uitgevoerde werkzaamheden aan onderhoudsdragers (bouw-/installatie-/ (primaire) procesinstallatiedelen), inclusief restlevensduurbepaling, gestructureerd te rapporteren (d.m.v. een mutatieformulier) per object op elementniveau, onder vermelding van de NLSfB-codering. Een korte werkomschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden zoals vervangingen, de kosten en het startjaar van de volgende onderhoudscycli zijn onderdeel van deze rapportage. Op deze wijze kan het MJOP periodiek worden geactualiseerd.

6.4 Wensen (Eigenaar/Huurder/Gebruiker)

Opdrachtgever kan verzoeken aan Opdrachtnemer om zijn wensen of wensen van huurders of gebruikers te offren en na opdrachtverstrekking voor te bereiden en uit te voeren. Opdrachtgever heeft niet de verplichting om wensen bij Opdrachtnemer uit te vragen. Wensen zijn aanpassingen aan gebouwen welke niet tot onderhoud worden gerekend en waarvoor Opdrachtgever in principe zorgt voor dekking via de huurder, hetzij via een huurverhoging of via direct afrekenen.

Wensen lopen via het intakeproces van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer - voor zover van toepassing - pas opdracht krijgt van Opdrachtgever als er een schriftelijk akkoord is van de huurder.

6.5 Specifieke beheer en onderhoudswerkzaamheden

De hieronder omschreven werkzaamheden kunnen zelfstandig voorkomen of vormen onderdeel van eerder beschreven categorieën. De werkzaamheden en voorwaarden, zoals omschreven in de paragrafen 6.5.1 tot en met 6.5.5 maken onderdeel uit van het Contractonderhoud onder hoofdstuk 6.1.

De werkzaamheden en voorwaarden, zoals omschreven in de paragrafen 6.5.6, 6.5.7 en 6.5.8 kunnen - afhankelijk van de eigenschappen van het object - onderdeel zijn van hoofdstuk 6.1. tot en met 6.4.

6.5.1 Dagelijkse bediening en beheer installaties zwembaden en ijsbanen

Deze werkzaamheden zijn alléén van toepassing op perceel 1 (met SBT als voornaamste huurder). Onderdeel van perceel 1 zijn sportobjecten met een zwembadfunctie en ijsbaanfunctie. De gemeente Tilburg beschikt over twee ijsbanen en heeft vier binnen zwembaden en één buitenbad.

Ijsbanen

Diverse disciplines van de ijssporten maken het hele jaar door gebruik van deze ijsbanen. Er worden diverse internationale, en regionale landelijke wedstrijden, activiteiten en trainingen georganiseerd op de ijsbanen. De kwaliteit van het ijs en de continuïteit van de activiteiten zijn hierbij van groot belang. Om de goede kwaliteit en continuïteit te waarborgen, is preventief onderhoud en een snelle reactie bij storingen essentieel. De variabele factoren zoals het aantal bezoekers, de intensiteit van de activiteiten en het weer kunnen een grote rol spelen in de kwaliteit van het ijs. Daarom is de (proactieve) opvolging van storingen en GBS meldingen (ook schommelingen in waarden) essentieel om te voorkomen dat bijvoorbeeld een ijsbaan smelt of dat de ijskwaliteit negatief wordt beïnvloed. De reactietijd op Prio 1 storingen is daarom 2 uur en niet urgente overige storingen 8 uur. Deze laatste is een afwijking op de afhandelings tijd als opgenomen onder paragraaf 6.2.

Zwembaden

Bij zwembaden is sprake van een verhoogd risico met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering, het goed functioneren van de procesinstallaties en het juist beheren en bedienen moeten bijdragen aan een optimale waterkwaliteit.

Bij deze exploitatie dient gestuurd te worden op een veilige, functionele en efficiënte bedrijfsvoering. De Opdrachtgever eist voor de zwembaden een vast team, gedurende 7 dagen per week, van ongeveer 3 of meer medewerkers waarbij voldoende vaste bezetting wordt gerealiseerd. Dit is ook het geval indien er wordt gewerkt met onderaannemers en in periodes van vakanties. Het bedienen en beheren van installaties, waaronder, maar niet uitputtend, het tijdig bestellen en beheren van bijvoorbeeld de benodigde chemicaliën; de kwaliteit van het zwembadwater van de verschillende binnen zwemlocaties moet continu aantoonbaar op niveau te zijn conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder het Besluit hygiëne en veiligheid badinrichtingen en zwemgelegenheden.

De veiligheid, kwaliteit en de continuïteit van de activiteiten zijn van groot belang. De activiteiten van de zwembaden vallen onder de nieuwe Omgevingswet, Besluit Activiteiten Leefomgeving (BAL) artikel 15. De Omgevingsdienst Zuidoost Brabant controleert namens de provincie Noord-Brabant de eisen van **Artikel 15 BAL**. [Klik voor hyperlink bijlage 1 BAL artikel 15](#)

Artikel 15 vraagt hoofdzakelijk dat de volgende punten te allen tijde in orde zijn:

- a. het voorkomen van verdrinking van de gebruikers van een badwaterbassin;
- b. het beschermen van de gezondheid van de gebruikers van een badwaterbassin; en
- c. het in en om een badwaterbassin voorkomen van letsel van de gebruikers van het badwaterbassin.

Het beschermen van de gezondheid van de gebruikers van een badwaterbassin vraagt veel technische handelingen met betrekking tot water- en luchtkwaliteitseisen en legionella- drinkwater- en zwemwaterinstallaties. De eisen voor lucht- en waterkwaliteit volgens BAL artikel 15 zijn als [bijlage 1](#) binnen **PvE bijlage 7** toegevoegd.

Om aan de wettelijke waterkwaliteitsnormen te voldoen, dienen de onderstaande taken periodiek uitgevoerd te worden. De frequentie van technische werkzaamheden kan variëren, omdat meerdere factoren effect hebben op de water- en luchtkwaliteit volgens wettelijke normen in balans te houden, zoals:

- Aantal bezoekers
- Soort activiteit
- Gebruikersdiscipline/gedrag
- Het weer
- De status van technische installaties

De periodieke werkzaamheden van waterbehandeling zijn te vinden in **PvE bijlage 7**.

Voor het beheer van deze gebouwen en installaties heeft de gemeente Tilburg kerndocumenten opgesteld met de meest gunstige instellingen voor kwaliteit versus duurzaamheid. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze documenten up-to date houdt en pro-actief in overleg blijft met Opdrachtgever over een zo optimaal mogelijk beheer in aansluiting op het beoogde gebruik. Deze documenten zijn beschikbaar in de **PvE bijlage 7**.

Kritische (primaire) procesinstallaties bij sportaccommodaties zoals zwembaden en ijsbanen.

Onderstaand een opsomming van de belangrijkste installaties:

- IJsmachine/-installatie
- CO2-installaties
- Ammoniak-Installatie
- Chloor-installatie / zout-elektrolyse (zwembadwaterinstallatie)

In de implementatieperiode dient te worden vastgesteld of in het kader van deze eisen en daarmee de bedrijfszekerheid, er een noodzaak bestaat om bepaalde vitale/risicovolle (reserve)onderdelen op voorraad dienen te worden gelegd.

6.5.2 Corrosie materialen in zwembaden

Onderdeel van perceel 1 zijn sportobjecten met een zwembadfunctie. De gemeente Tilburg heeft vier binnen zwembaden en één buitenbad. Bij zwembaden is sprake van een verhoogd risico op corrosie en veroudering van materialen door een combinatie van een specifiek binnenklimaat en het gebruik van chemicaliën ten behoeve van de hygiëne veiligheid. Vanwege dit risico stelt de gemeente Tilburg extra eisen om de veiligheid in het gebouw en het onderhoud proces te borgen. Hiervoor zijn **PvE bijlage 8** de volgende documenten aanwezig welke gehanteerd dienen te worden en verder dient te worden toegepast:

- Standaard projectbrief – corrosie inspecties
- Informatie corrosie inspectie
- Powerpoint – toolbox corrosie inspectie
- Instructie video – veilig werken in zwembaden
- Materialen protocol – Drieburcht, Reeshof, Stappegoor gebied.

6.5.3 Legionellabeheer

Als eigenaar van gebouwen is onze verantwoordelijkheid om drinkwaterinstallaties te laten voldoen de wet- en regelgeving. Dit doen wij door legionellabeheer en het op orde hebben van de installaties, waardoor de risico's tot het ontstaan van een legionellabesmetting tot een minimum wordt beperkt. Onderdeel van deze aanbesteding is de opdracht om legionellabeheer uit te voeren conform het legionellabeheerprotocol (VGB-GEB-TB-MVR- versie 2 d.d. 3-1-2019)

welke is bijgevoegd in **PvE bijlage 9**. Hierbij heeft de Opdrachtnemer de plicht om de kwaliteit van de uitgevoerde taken te toetsen en de Opdrachtgever in kennis te stellen van de geleverde kwaliteit. Het legionellabeheer protocol beschrijft heel specifiek welke taken uitgevoerd dient te worden voor prioritaire gebouwen en niet prioritaire gebouwen. Onderdelen zoals het opstellen van een nieuwe NEN 1006 inspectie of een legionellabeheersplan op object niveau dient in overeenstemming met het protocol te worden opgesteld en volgt daarmee de redeneerlijn.

6.5.4 *Elektrotechnische installaties*

Als eigenaar van gebouwen met elektrotechnische installaties dient Opdrachtgever te voldoen aan de wet- en regelgeving en het functioneel en veilig op orde hebben van de installaties. De gemeente Tilburg heeft hiertoe de NEN 1010 van toepassing verklaart op het exploiteren van haar vastgoed. Van Opdrachtnemer wordt verwacht om invulling te geven aan de uitvoeringstaken en beheerstaken waarbij de rol van installatieverantwoordelijke gedelegeerd wordt ingevuld namens en in samenspraak met Opdrachtgever. Specifiek zijn hiervoor documenten beschikbaar gesteld in **PvE bijlage 10**, de volgende documenten zijn aanwezig welke gehanteerd dienen te worden en verder te worden toegepast:

- Arboveiligheid kaderdocument
- Arboveiligheid zorgsysteem
- Arboveiligheid E - Verdeling van Bevoegdheden verantwoordelijkheden en taken
- Beleidsuitgangspunten
- Implementatieplan
- Werkinstructie – werken met elektriciteit
- Adviesrapport.

6.5.5 *Gebouwbeheersystemen (GBS)*

Als eigenaar van gebouwen met een Gebouwbeheersysteem (GBS) dient het beheer het voldoen aan de wet- en regelgeving en het op orde houden van de systemen, waardoor de risico's op storingen en inefficiënties tot een minimum worden beperkt en de verantwoordelijkheid hiervoor op correcte wijze wordt genomen. Onderdeel van de opgave is de opdracht om het GBS-beheer uit te voeren conform de gestelde eisen, zoals beschreven in het Programma van Eisen voor GBS-beheer, welke is bijgevoegd in **PvE bijlage 11**. Hierbij heeft Opdrachtnemer de plicht om de kwaliteit van de uitgevoerde taken te toetsen en Opdrachtgever in kennis te stellen van de geleverde kwaliteit.

Het GBS-beheerprotocol beschrijft specifiek welke taken uitgevoerd dienen te worden voor verschillende soorten gebouwen. Onderdelen zoals het uitvoeren van een storingsanalyse, het opstellen van een onderhoudsplan en het bijhouden van software-updates dienen in overeenstemming met het protocol te worden uitgevoerd en volgen daarmee de voorgeschreven methodiek.

Voor de uitvoering van dit programma van eisen zijn de volgende documenten in **PvE bijlage 11** opgenomen die gehanteerd dienen te worden en verder toegepast moeten worden:

- ****Standaard RTV bij de interne organisatie – GBS beheer****
- ****Programma van Eisen voor GBS-beheer****

Deze documenten bieden gedetailleerde richtlijnen en instructies die essentieel zijn voor het voldoen aan de eisen van dit PvE en het waarborgen van de continuïteit en veiligheid van de GBS-systemen in de gebouwen van de gemeente Tilburg.

6.5.6 Onderhoud en herstel aan monumenten

De portefeuille van de gemeente Tilburg kent 44 beschermde monumenten, historisch waardevolle panden en stads- en dorpsgezichten. Dit kunnen o.a. gemeentelijke en Rijksmonumenten zijn. Een overzicht van gebouwen met de kwalificatie monument staan opgenomen in **PVE bijlage 12**.

Vorbereiding

- **Vaststelling monumenttype.** Voordat de werkzaamheden worden begonnen, dient Opdrachtnemer vast te stellen als welk type monument het betreffende (deel van het) gebouw is geclassificeerd, indien dit niet door Opdrachtgever is opgegeven. Dit kan gebeuren via navragen bij de Opdrachtgever of doormiddel van een raadpleging van het monumentenregister bij de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE) of het lokale gemeentelijke register: www.tilburg.nl/inwoners/subsidies/monumentenzorg-en-restauratie.
- **Voorwaarden en verordeningen.** Opdrachtnemer moet voldoen aan alle relevante nationale en lokale wet- en regelgeving betreffende monumentenzorg. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:
 - Omgevingswet, waar opvolgend de Erfgoedwet en Monumentenwet 1988 in overgegaan zijn;
 - Erfgoedverordeningen van de gemeente Tilburg;
 - Eventuele richtlijnen van de RCE;
 - Richtlijnen (URL's en BRL's) Stichting Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM)
 - Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden met respect voor de culturele en historische waarden van de objecten
 - Voor specifieke werkzaamheden die buiten de reguliere onderhoudsactiviteiten vallen, moet mogelijk een omgevingsvergunning worden aangevraagd. Opdrachtnemer dient dit te onderzoeken en indien van toepassing, verzorgt Opdrachtnemer tijdig de aanvraag omgevingsvergunning, inclusief de benodigde documenten.
 - Het bewijsmateriaal t.a.v. de vereisten in dit hoofdstuk levert Opdrachtnemer gefaseerd, doch tijdig aan, in lijn met de planning van de werkzaamheden.
- **Subsidieonderzoek en -aanvraag.** Opdrachtnemer dient te onderzoeken of er subsidies beschikbaar zijn voor de geplande onderhoudswerkzaamheden. Dit kan subsidies betreffen van het Rijk, provincies, gemeenten of andere instanties. Indien van toepassing, dient Opdrachtnemer deze subsidies in overleg met Opdrachtgever aan te vragen en alle documenten tijdig in te dienen.

Specifieke Werkwijze

- **Werkvoorbereiding.** Voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden dient een grondige inspectie en documentatie van de huidige staat van het monument of het beschermde stads- of dorpsgezicht plaats te vinden. Er dient een gedetailleerd werkplan te worden opgesteld, inclusief een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) specifiek gericht op het behoud van de monumentale waarden.
- **Uitvoering van de werkzaamheden.** De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door personeel dat gecertificeerd en opgeleid is in monumentenzorg en restauratietechnieken. Indien nodig moeten specifieke specialisten worden ingeschakeld, zoals restauratiearchitecten, steenhouwers of schilders met ervaring in historische panden. Alle materialen en technieken dienen in overeenstemming te zijn met de historische waarde van het object. Het gebruik van originele of gelijkwaardige materialen is verplicht, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
- **Naleving en rapportage.** Tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer nauwkeurig rapport bij te houden van de uitgevoerde activiteiten en

gebruikte materialen. Regelmatige voortgangsrapportages dienen aan Opdrachtgever te worden verstrekt, inclusief foto's en beschrijvingen van de uitgevoerde werkzaamheden. Een eindrapportage dient te worden opgesteld waarin alle werkzaamheden worden gedocumenteerd, inclusief aanbevelingen voor toekomstig onderhoud.

6.5.7 Duurzaamheid

Het Tilburg van de toekomst herbergt het beste van twee werelden: de dynamiek van een grote stad en de rust en ruimte van grote en kleine groene (buiten)gebieden. Om aangenaam te kunnen leven in deze afwisseling van reuring, rust en ruimte moeten we oog hebben voor de directe leefomgeving van onze inwoners. Onze ambities voor een groen en duurzaam Tilburg zijn dan ook groot. Dit hoort bij een groeiende stad. Wij zijn de eerste generatie die de gevolgen van klimaatverandering écht merkt en de laatste generatie die er wat aan kan doen. Dat vraagt dat we inzetten op het tegengaan van verspilling en het bevorderen van energiebesparing, bijvoorbeeld door energiebesparende maatregelen zoals het verbeteren van de isolatie. We versnellen en intensiveren op de energietransitie, de klimaatadaptatie en het verbeteren van luchtkwaliteit.

In het Bestuursakkoord is gekozen voor de Duurzame, Vitale en Inclusieve stad en Samen en dichtbij. Daarbij zijn velden benoemd waarop de gemeente zich gaat richten. Voor de Duurzame stad zijn dat het klimaat (energietransitie, klimaatadaptatie en circulaire economie). De gemeente Tilburg heeft de ambitie om in 2045 een circulaire en klimaat neutrale economie te hebben. Het van toepassing verklaarde beleid is terug te vinden op de website van Tilburg.nl ; [Overzicht kadernota's en beleidsnota's - Gemeente Tilburg](#)

De afdeling Vastgoedbedrijf van de gemeente Tilburg heeft als onderdeel van de kadernota duurzame stad een roadmap opgesteld om invulling te geven aan de verduurzaming opgave van haar maatschappelijk vastgoed. De eerste versie van de roadmap is in 2016 opgesteld met een doorlooptijd van 5 jaar. Inmiddels werken we vanuit de roadmap 2.0 met ook een doorlooptijd van 5 jaar. Dit betekent dat Opdrachtnemer bewust dient te zijn van de verdere ontwikkeling van een roadmap 3.0 waarbij de ingangsdatum van 2026 zal aanvangen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich voldoende inleest in de kadernota's en beleidsnota's en begrip heeft van de maatschappelijke opgave. Hierbij dient rekening gehouden te worden met een verdere optimalisatie van de roadmap om de doelstellingen van de gemeente te kunnen behalen.

De projectmatige verduurzaming van de gebouwen is onder roadmap 2.0 separaat aanbesteed en volgt een werkwijze zoals die van werken in bouwteams. Op het moment dat besloten wordt een gebouw te verduurzamen gaat het gebouw tijdens de uitvoering van de werkzaamheden uit de scope van de Raamovereenkomst voor wat betreft het Contractonderhoud en het Jaarplanonderhoud. De tactisch adviseurs van de afdeling Vastgoed zijn betrokken bij de verduurzaming van het vastgoed en de linking pin tussen onderhoud en project. Verduurzaamde gebouwen zullen na afronding van de projectmatige werkzaamheden terugkomen in de exploitatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht zorgvuldig en in goed overleg met Opdrachtgever om te gaan met deze gebouwen waar de uitgangspunten van het onderhoudsbeleid integraal aansluiten met de uitgangspunten bepaald in de bouwteams ten tijde van de verduurzaming van het gebouw. We beogen hiermee bijvoorbeeld het vastgesteld potentieel energiezuinig verbruik van het object versus de daartoe bijgestelde comfort eisen van het gebouw.

Het beleid in de kadernota en beleidsnota's en daarmee het onderdeel roadmap 2.0 is verder uitgewerkt naar een visie document op tactisch-operationeel niveau. Deze uitwerking van de tactische visie duurzaamheid is beschikbaar gesteld in **PvE bijlage 13**.

Hoewel de grootschalige verduurzaming loopt door middel van projecten dient er ook bij beheer en onderhoud aandacht dient te zijn voor duurzaamheid. Een van de aandachtspunten is dat het

belangrijk is dat bij onderhoud ook gekeken wordt naar de toe te passen materialen en de technisch energetische uitgangspunten. Het duurzame beleid streeft naar het reduceren van consumptie, energie, afval en het maximaal inzetten van grondstoffen middels een circulaire systeem gedachte en daarmee ook maatschappelijk verantwoord life cycle management. De gemeente Tilburg beoogt met het gevoerde onderhoudsbeleid een beheersing van de conditionele staat van grondstoffen en verder genoemd elementen of assets. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat de gevraagde prestatie door hem met voldoende kwaliteit wordt uitgevoerd, zodat wordt bijgedragen aan deze denklijn.

De uitwerking van de tactische visie hoe het duurzaam onderhoud aangevallen dient te worden is beschikbaar gesteld in **PvE bijlage 13**. Deze bijlage is de tactische-operationele vertaling van het kaderdocument duurzame stad en de roadmap 2.0.

De gemeente Tilburg voert in 2025 een [nul-emissiezone](#) in voor bedrijfsmatig gebruikte bestel- en vrachtwagens binnen de Ringbanen. Het doel van de 'Green Deal Zero Emission Stadslogistiek' is de uitstoot van CO₂, NO_x en fijnstof als gevolg van het stadverkeer te verminderen tot 0%. Daarnaast willen partijen geluidsoverlast beperken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht zelfstandig een check te doen en zorg te dragen dat een wagenpark wordt ingezet bij de uitvoering van de verstrekte opdrachten, dat voldoet aan de voorwaarden en doelstellingen van de nul-emissiezone. Van Opdrachtnemer wordt ook verwacht dat het wagenpark dat wordt ingezet op de opdracht buiten de zero - emissiezone jaarlijks met minimaal 10% wordt verduurzaamd met als meetlat de toelating tot de zero emissiezones zoals boven en onderstaand omschreven.

2025 kentekencheck zero-emissiezone

Op de website [Opwegnaarzes](#) kunt u met uw kenteken checken of uw zakelijke voertuig in 2025 nog een zero-emissiezone in mag. Op deze website staat ook informatie t.a.v. handhaving en eventuele sancties. Ook is er meer informatie te vinden op [Zero Emission Stadslogistiek](#) | [Greendeals](#).

In **PvE bijlage 13** zijn onderstaande documenten beschikbaar gesteld:

- Kadernota duurzame stad
- Roadmap 2.0 naar een duurzame gebouwenexploitatie
- Samenvatting roadmap 2.0 Duurzaamheidsstrategie + uitwerking
- Tactische visie duurzaamheid
- Tactische visie duurzaam onderhoud
- Beleidsvisie bodemenergie systemen
- Demarcatie WKO installaties
- Programma van eisen bodemenergiesystemen
- De Het Nieuwe Normaal (HNN) Leidraad gebouw 1.0
- Circulaire producten en diensten
- Nationale aanpak Biobased bouwen
- Framework voor circulaire bestaande gebouwen.

6.5.8 Advies & engineering

Deze diensten kunnen ontstaan vanuit een behoefte en/of noodzaak om bepaalde onderhoudswerkzaamheden nader te onderzoeken en/of uit te werken alvorens tot realisatie over te kunnen gaan. Dit kan verband houden met onduidelijkheid over het probleem aan het bouwdeel, over de technische oplossing of als de werkzaamheden verder gaan dan één op één vervanging. Naast de van Opdrachtnemer gevraagde actieve houding in advisering bijvoorbeeld gedurende de offertefase, kan het voorkomen dat Opdrachtgever advies wenst over een specifieke onderhoudsdrager, vakdiscipline en/of onderhoudsactiviteit.

In de genoemde gevallen is de werkwijze als volgt:

- a. Beide partijen kunnen een advies of engineeringsvraag constateren en hiervan gemotiveerd melding maken bij de andere partij;
- b. Indien Opdrachtnemer het advies of de engineeringsvraag noodzakelijk acht. Brengt hij de desbetreffende offerteaanvraag uit aan Opdrachtnemer;
- c. Uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag dient Opdrachtnemer de offerte aan te leveren. Elke offerte dient te zijn uitgewerkt conform de tariefafspraken en toeslagen (zie gunningscriteria P2) waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven. In de offerte is een vooraf tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemde opleverdatum opgenomen. Dit betreft het moment waarop het gevraagde advies, in de gevraagde vorm wordt aangeleverd bij Opdrachtgever.
- d. Uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de offerte en bij een akkoord van Opdrachtgever, ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever de opdrachtbevestiging (digitaal);
- e. Opdrachten gegeven tot en met de laatste dag van de 9e maand in het betreffende kalenderjaar dienen uiterlijk op de laatste dag van de 11e maand gereed te zijn. Na aanlevering van het advies dient een door Opdrachtnemer ondertekend opleverdocument te worden aangeboden. Indien het advies geleverd is conform de uitvraag, ondertekent Opdrachtgever het opleverdocument.
- f. Na ondertekening van het opleverdocument door Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer zijn factuur van de betreffende deelopdracht indienen bij Opdrachtgever.

7 Eisen aan de processen binnen de opgave

Zoals staat beschreven in hoofdstuk 5 hanteert Opdrachtgever verschillende categorieën onderhoud. Deze kennen elke hun eigen processen zoals voor een belangrijk deel beschreven in hoofdstuk 6. In dit hoofdstuk zijn de algemene ondersteunende processen met de daarin gestelde eisen nader uitgewerkt.

7.1 Kwaliteitscontroles en oplevering

7.1.1 Kwaliteitscontroles

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij structureel en systematisch kwaliteitscontroles toepast op de door hem uit te voeren en op te werkzaamheden op basis van onder de Raamovereenkomst verstrekte opdrachten. De resultaten uit de door de Opdrachtnemer gehouden controles dienen te worden vastgelegd in een opnamedocument dat als bijlage bij het opleverdocument (zie ook 7.1.2) wordt gevoegd. In het opnamedocument worden naast een tekstuele toelichting, ook foto's van de belangrijke onderdelen van het werk zijn vastgelegd. Opdrachtnemer dient deze opnamedocumenten te registreren in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde software (Ed Controles of Axxerion). De kwaliteitsmedewerkers van Opdrachtgever zullen eveneens steekproefsgewijs kwaliteitscontroles (laten) uitvoeren, aan welke controles Opdrachtnemer zijn medewerking verleent.

Voorafgaand aan een uitvoeringsjaar, bepalen de kwaliteitsmedewerkers van het Team Gebouw binnen de afdeling Vastgoed, in overleg met Opdrachtnemer, de omvang van de werkhoeveelheid, het aantal steekproefsgewijze toetsingen en de (veiligheids)inspecties. Bij de controles, uitgaande van een werkplekinspectie (WPI), wordt naast de geleverde kwaliteit ook specifiek aandacht besteed aan het inspecteren van veiligheid gerelateerde maatregelen en voorzorgs- maatregelen. Bij een kleinere omvang is er sprake van een werkplekinspectie+ (WPI+), dit is een werkplek inspectie met een intern veiligheidsdeskundige of/en de adviseur KAM.

Basisuitgangspunt ten aanzien van opleveren van gereed werk: Opdrachtnemer levert 100% (alle) werkzaamheden op.

7.1.2 Oplevering

Opdrachtgever werkt met drie soorten oplevering, namelijk: klein, middel en groot en controleert daarbij de werkzaamheden naast de steekproefsgewijze controles gedurende het uitvoeringsjaar.

Hieronder wordt een beknopte omschrijving gegeven van de drie soorten oplevering:

- Een kleine oplevering: werkzaamheden < € 10.000,- ;
Bij een kleine oplevering dient Opdrachtnemer een foto voor en een foto na uitvoering van de werkzaamheden op te nemen in Ed-Controls;
- Een middelgrote oplevering: > € 10.000,- en < € 100.000,-;
Bij een middel oplevering dient Opdrachtnemer een opleverdocument op te nemen in Ed-Controls;
- Een grote oplevering: > € 100.000,-;
Bij een grote oplevering dient Opdrachtnemer na opname door Opdrachtnemer een tweezijdig ondertekend opleverdocument aan Opdrachtgever te verstrekken, in digitale vorm.

Voor alle drie de vormen van opleveren geldt, dat indien van toepassing, o.b.v. het type werk en/of vervanging van bouw-/installatiedelen, een oplever-/revisiedossier is vereist en dient te worden verstrekt, overeenkomstig hoofdstuk 7.2.

- Contractonderhoud: Ten behoeve van een oplevering van de onder de opdracht voor het Contractonderhoud verrichte werkzaamheden dient Opdrachtnemer een foto voor en een foto na uitvoering van de werkzaamheden te maken en op te nemen in Ed-Controls, alsmede aanvullende de onderhoudsrapportage.

Extra werkzaamheden buiten de geplande Jaarplanactiviteiten zoals wensen, optimalisaties en ongeplande activiteiten worden steeds volledig vooraf afgestemd en vastgelegd, alsmede volledig getoetst en opgeleverd door middel van een opname en bij akkoord de ondertekening van een proces-verbaal van oplevering.

Ten behoeve van een (middel)grote oplevering van werkzaamheden zijn voor zover van toepassing, doch niet uitsluitend, onderstaande op te leveren documenten van toepassing:

- Revisietekeningen
- Berekeningen
- Meet-/regelstaten
- Inspectierapporten
- Logboeken
- (Keurings)Certificaten
- Documenten-/tekeningenlijst
- Onderhoudsvoorschriften
- Bedieningsvoorschriften
- Garantiecificaten, als geëist

Een en ander zoals aanvullend is opgenomen in de offerte-uitvraag.

Ten aanzien van de steekproefsgewijze controles geldt, dat de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode tot aan de afronding en oplevering van de werkzaamheden verantwoordelijk en aanspreekbaar blijft en zich niet kan beroepen op deze steekproefgewijze controles of op ter gelegenheid van de oplevering aangeleverde documenten.

Indien na de oplevering alsnog blijkt dat de werkzaamheden niet - of niet naar behoren zijn uitgevoerd, dan wordt Opdrachtnemer door Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepalen in gezamenlijkheid hoe de werkzaamheden kunnen worden gecorrigeerd en/of gebreken kunnen worden hersteld, alsook of er sprake is van compensatie van Opdrachtgever. Indien partijen geen overeenstemming bereiken, is Opdrachtgever gerechtigd om voor rekening van Opdrachtnemer maatregelen te treffen, waarmee de fouten van Opdrachtnemer worden hersteld. Eventuele door Opdrachtgever geleden schade kan op Opdrachtnemer worden verhaald.

7.2 Informatieverstrekking

7.2.1 Door Opdrachtgever

De Opdrachtgever onderscheidt twee (hoofd)stromingen en momenten van beschikbaarstelling van informatie van uit haar zijde, namelijk:

- a. Alle documenten relevant voor het aanbestedingsproces, waarvan de meest ook staan benoemd in onder andere het Aanbestedingsdocument, ook aangeduid als het Beschrijvend Document, de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen onderhoud Maatschappelijk Vastgoed. Deze documenten zijn bij de aanvang van de aanbestedingsprocedure ter beschikking gesteld.
- b. Alle documenten, zover deze aanwezig zijn, die onderdeel zijn van het (technisch) gebouwdossier, worden beschikbaar gesteld tijdens de implementatieperiode.

Alle informatie t.b.v. de aanbesteding (a) wordt via TenderNed gepubliceerd.

Na gunning, ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt informatie beschikbaar gesteld, enerzijds via Vastgoedbeheer software Axserion en anderzijds middels de MS365-omgeving, of een andere door Opdrachtgever in te richten omgeving, waartoe Opdrachtnemer toegang krijgt.

7.2.2 Door Opdrachtnemer

Opdrachtnemer verstrekt ook diverse vormen van informatie (zoals kwaliteitsborgingsdocumenten, opnamedocumenten, opleverdocumenten, rapporten, certificaten, e.d.), op verschillende momenten in het jaar en soms met een bepaalde frequentie. Deze informatie is veelal proces gerelateerd. Het format, de kwaliteit (gestelde eisen) als ook het tijdstip van aanleveren staan veelal bij de procesbeschrijvingen en/of kan door Opdrachtgever nader vorm worden gegeven. Voor deze documenten wordt verwezen naar de relevante hoofdstukken, zoals in hoofdstuk 6, 7, 8 en 9.

7.3 Overlegvormen en escalatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan werken met de volgende overlegvormen:

7.3.1 Overlegstructuren.

Ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren van de contractuele werkzaamheden en de samenwerking worden er een drietal niveaus van overleg(typen) georganiseerd, waar Opdrachtnemer van het betreffende perceel en Opdrachtgever aan deel nemen te weten:

1. Strategisch (ST)
2. Tactisch (TA)
3. Operationeel (OP)

De verschillende typen overleg inclusief bijbehorende niveau staan in onderstaand tabel op hoofdlijnen weergegeven.

Overleg	Niveau	Aanwezigen	Frequentie	Doelstelling	Agenda
---------	--------	------------	------------	--------------	--------

Directieoverleg	ST	Teammanager gebouwen (= OG) Directeur ON	1x per 8 weken		
Contracteigenaren-overleg	TA	Teammanager gebouwen OG Contractmanager OG Operations manager ON Contractmanager ON	1x per maand	Inzicht in voortgang contractuele afspraken Processen	Contractzaken: -contractwijzigingen -contractmutaties -ingebrekestellingen -openstaande facturen -Issues op processen
Locatieoverleg	TA	Accountmanager OG Projectleider ON		Vooroverleg op driehoeks-accountoverleg Vragen offertes	Voortgang onderhoud, storingen offertes niet zijnde Jaarplan Locatierisico's & kansen veiligheidsrisico's en – incidenten issues.
MJOP / Contract-onderhoud	OP	Technisch manager OG Nader te bepalen medewerker ON	1x per 4 weken		MJOP Voortgang en mutaties Contractonderhoud
Proces Uitvoering Jaarplan	OP	Technisch manager OG Projectleider ON	1x per 2 weken	Inzicht in voortgang Jaarplan	Voortgang planning offertes en uitvoering Jaarplan
Borgingsoverleg	OP	Kwaliteitsmedewerker OG Nader te bepalen medewerker ON	1x per maand	Inzicht in voortgang (verlopen) borgingsdocumenten	Signalering planning keuringen en activiteiten t.b.v. wettelijke kaders Voortgang per verlopen borgingsdocumenten bespreken met genomen acties en verwachte gereeddatum
Kwaliteits-overleg	OP	Kwaliteitsmedewerker OG Nader te bepalen medewerker ON	1x per maand	Bespreken genomen steekproeven door OG op uitvoering proces opleveringen monitoren	Bevindingen op: -Jaarplan -Storingen -Contractonderhoud Definiëren opleveringen
Corrosie overleg Stuurgroep	TA	Kwaliteitsmedewerker OG Tactisch adviseur OG Accountmanager OG Sport Projectleider ON Contractmanager ON	1x per 2 maanden	Inzicht in voortgang corrosie	Voortgang planning corrosie-inspecties Budgetbewaking (werkpakket) issues Verbeterprocessen
Corrosie overleg projectgroep	OP	Kwaliteitsmedewerker OG Projectleider ON	1x per 4 weken	Inzicht in voortgang corrosie	Voortgang planning corrosie-inspecties Voortgang herstelwerkzaamheden en evt. issues Kwaliteitscontrole
Veiligheidsoverleg	OP	Kwaliteitsmedewerker OG Tactisch adviseur OG KAM coördinator ON Operations Manager ON	1x per 4 weken	Veiligheid borgen en verbeteren	Legionella Gymzalen risico analyse V&G plannen (Rie & Re) Asbest Taak Risico Analyses Pilot Dakveiligheid Safety culture Ladder Meldingen Onveilige Situaties (MOS)

Kwartaalrapportage overleg	TA	Contractmanager OG Technisch manager OG Tactisch adviseur OG Kwaliteitsmedewerker OG Contractmanager ON Service manager ON Nader te bepalen medewerker ON	4x per jaar		KPI's Kwartaal (of jaarrapportage) (inhoud) Voortgang en verbeteringen
-----------------------------------	----	--	-------------	--	--

Functienamen, gericht op de rol van de Opdrachtnemer in het overleg zijn indicatief en tijdens de implementatie nog nader te bepalen, daar dit per Opdrachtnemer kan afwijken.

7.3.2 Verslaglegging overleggen.

De verslaglegging van overleggen dient de notulen te bevatten, waarin de gemaakte afspraken SMART zijn vastgelegd. De verslaglegging dient te voorzien te zijn van een actielijst welke een overzicht geeft van de te ondernemen acties naar aanleiding van het overleg en de nog niet afgeronde acties uit voorgaande overleggen. De verslaglegging dient te zijn voorzien van een besluitenlijst welke een overzicht geeft van genomen besluiten naar aanleiding van het overleg en de besluiten die in eerdere overleggen zijn genomen. Ten aanzien van het maken van de verslagen geldt het volgende: voor alle operationele overleggen stelt Opdrachtnemer de agenda en de verslagen op en voor de strategische – en tactische overleggen doet Opdrachtgever dit.

Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat bepaalde rapportages zoals geduid in hoofdstuk 9 een functie hebben in het overeenkomstige overleg en draagt zorg voor een tijdige aanlevering, in lijn met de geplande overleggen.

7.3.3 Escalatieniveau 's.

Indien escalatie noodzakelijk is, is het eerste escalatieniveau vanuit de functionarissen van het technisch overleg naar de functionarissen van het contracteigenaren overleg. Het tweede escalatie niveau is vanuit de functionarissen van het contracteigenaren overleg naar de functionarissen van het strategisch overleg.

7.4 SROI

Op de Raamovereenkomst is Social Return on Investment (SROI) van toepassing. Deze voorwaarde staat nader uitgewerkt in het Beschrijvend Document, onder hoofdstuk 5.9.

7.5 Arbeidsomstandigheden en veiligheid

De gemeente Tilburg is als organisatie verplicht om uitvoering te geven aan de Arbowet. Deze wet schrijft voor dat de organisatie een arbeidsomstandighedenbeleid moet ontwikkelen en uitvoeren. De arbeid die in de organisatie verricht wordt, mag geen nadelige gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers. Het vastgoedbedrijf heeft gezien de aard van haar werkzaamheden ook een verantwoordelijkheid voor professioneel verantwoord Opdrachtgeverschap. Hierbij is sprake van een Opdrachtgever en Opdrachtnemer relatie.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht minimaal te functioneren op niveau 3 van de SCL ladder en in het bezit te zijn van een VCA certificering. Dit is ook van toepassing indien gewerkt wordt met onder aanneming. Opdrachtnemer dient vanaf het moment van aanvang van de werkzaamheden en gedurende de gehele uitvoeringsperiode te beschikken over een geldig certificaat van een veiligheidsbeheersysteem conform SCL niveau 3, of een gelijkwaardig gecertificeerd veiligheidszorgsysteem dat van toepassing is op genoemde werkzaamheden. Het certificaat dient op de datum van de Inschrijving geldig te zijn en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geldig te blijven, dan wel aantoonbaar te kunnen worden verlengd.

De gemeente Tilburg heeft ambities geformuleerd t.a.v. de ontwikkeling van veiligheidsbeleid, met name in de samenwerking met marktpartijen in de bouw- en vastgoedkolom. Daarom verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat deze gedurende de looptijd doorgroeit naar niveau 4 van de SCL ladder. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er jaarlijks gecombineerde veiligheid activiteiten worden georganiseerd om de cohesie te versterken op dit thema. Te denken valt bijvoorbeeld aan het organiseren van veiligheid trainingen waarbij werknemers van Opdrachtgever worden uitgenodigd voor deelname of gezamenlijke toolbox meetings.

In **PvE bijlage 14** wordt middels een plan beschreven welke eisen en ambities worden gesteld aan een veilige werkomgeving en veilige situatie voor de gebruikers van onze gebouwen. In deze bijlage zijn de volgende documenten beschikbaar;

- Plan van aanpak – veiligheid vastgoedbedrijf
- Handboek-Safety-Culture-Ladder_4.0
- 191125 Arbobeleid Gemeente Tilburg
- Bijlage 6 Werkwijze legionellabeheer drinkwaterinstallaties
- bijlage 7 Protocol werkzaamheden in relatie tot chroom 6
- bijlage 8 visie document beleid dakveiligheid
- V2 Procedure stilleggen werkzaamheden Tilburg (versie oktober 2023)
- beheersregime-chroom-6
- Checklist-Chroom-6-in-oppervlakken
- Informatiebrochure_chroom6_RIVM.

Noot:

*De hier gehanteerde bijlagennummers behoren bij de losse bijlagen als opgenomen in **PvE bijlage 14***

7.5.1 Milieuverplichtingen

In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient Opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen. Voor het milieuschadelijke afvalstoffen (chemisch afval) zoals lege bussen van verf, conserverings- en oplosmiddelen, olie, kit en dergelijke, dienen in gesloten containers te worden verzameld.

Naast chemisch afval dient Opdrachtnemer de volgende fracties gescheiden in te zamelen: tuinafval, pvc en andere plastics, glas, hout en papier, metaal, puin en samengestelde producten. De afvalfracties dienen gescheiden te worden getransporteerd naar de daartoe geëigende en officieel erkende stortplaatsen of afvalverwerkende instanties. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke vergunningen/toestemmingen.

Voor de verwerking van asbest zijn speciale plannen en vergunningen/toestemmingen noodzakelijk. Asbestproducten mogen niet zonder toestemming en goedkeuring van Opdrachtgever worden bewerkt, verwijderd en/of afgevoerd. De kosten gepaard gaande met noodzakelijke voorzieningen op de bouwplaats dienen te zijn vervat in het toeslagpercentage voor algemene bouwplaats kosten.

De kosten die gepaard gaan met het tot stand komen van een eventueel noodzakelijke vergunning, worden opgenomen in de toekomstige offerte/aanbiedingen conform het tarief behorende bij de betreffende functies die een rol vervullen in dit proces, of o.b.v. onderaanneming. Eventuele leges- en precariokosten alsmede de noodzakelijk te treffen voorzieningen t.b.v. de uitvoering, kunnen als separaat bedrag worden opgevoerd in de open begroting.

In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient Opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht volgens de duurzaamheid eisen in paragraaf 6.5 maximaal in te zetten voor duurzame materialen met een lage milieu impact.

8 Offerten, opdrachten, indexering en facturatie

Dit hoofdstuk beschrijft het proces van uitvragen, offereën, opdracht verstrekken onder de Raamovereenkomst.

8.1 Basis (standaard) werkwijze

De in dit PvE omschreven werkzaamheden zijn in vier categorieën te verdelen, namelijk:

1. Contract onderhoud
2. Correctief onderhoud (storingen)
3. Jaarplanonderhoud (o.a. vervangingen)
4. Eigenaars-/huurderswensen

Voor alle bovenstaande werkcategorieën (1, 3 en 4) behalve 2 'Correctief (niet gepland) onderhoud' wordt opdracht verstrekt op basis van een overeen te komen vaste prijs. Deze vaste prijs en opdrachtverstrekking komen tot stand zoals in dit hoofdstuk is omschreven en op basis van het verplichte gebruik van het calculatieformulier uit **PvE bijlage 6**, dat moet voldoen aan de bij het calculatieformulier opgestelde uitgangspunten, tevens onderdeel van deze bijlage. In het calculatieformulier worden uitsluitend de (verreken)tarieven gehanteerd als overeengekomen en vastgelegd in de tarievenlijst.

Bij het aanbieden van de categorieën 2 tot en met 4 dient Opdrachtnemer afhankelijk van de werkzaamheden zo laag mogelijk gekwalificeerd personeel te begroten/aan te bieden dat de werkzaamheden kan uitvoeren. Dit onafhankelijk van het feit of deze functionaris(sen) voor handen is (zijn). Bijvoorbeeld: het vervangen van lampen kan worden uitgevoerd door een hulpmonteur dan worden deze werkzaamheden verrekend voor het tarief van een hulpmonteur (ook al voert een meer gekwalificeerde functionaris de werkzaamheden uit).

Uitzonderingen hierop zijn prio 1-storingen. Te alle tijden mogen daarbij niet eenzijdig door Opdrachtnemer andere hoger gekwalificeerde functionarissen of onderaannemers worden ingezet en doorbelast, dan in de tarieflijst zijn overeengekomen en geschikt kunnen worden geacht voor deze werkzaamheden. Voor categorie 2 wordt, zoals later in dit hoofdstuk nader is omschreven, de prijs achteraf (definitief) bepaald op basis van nacalculatie. Hiervoor gelden bij inzet van eigen personeel ook de tarieven als overeengekomen en vastgelegd in de tarievenlijst.

Overeenkomstig de Raamovereenkomst, die op zichzelf geen opdracht vormt voor het verrichten van (werkzaamheden) ten aanzien van beheer en onderhoud binnen één of meerder aan te nemen/genomen percelen, worden werkzaamheden opgedragen middels een 'nadere overeenkomst' ook geduid als deelopdracht en meer 'fysiek' opdrachtbrief.

De 'nadere overeenkomst' komt tot stand o.b.v. en in drie hoofdstappen, namelijk:

1. Opdrachtgever stelt een gespecificeerde (zoveel mogelijk gestandaardiseerde) vraag op;

2. Opdrachtnemer stelt een aanbiedingsbrief/offerte op. De hierin vermelde aanneemsom is uitgewerkt in een openbegroting op basis van de in de aanbestedingsprocedure aangeboden prijzen in het in het calculatieformulier;
3. Na prijsovereenstemming wordt het werk in opdracht gegeven en bevestigd middels een (zoveel mogelijk gestandaardiseerde) opdrachtbrief.

Offerte-uitvraag (specificatie)

Hetgeen beschreven is in dit document, is van toepassing op elke uitvraagspecificatie en dient binnen de aanbesteding ook als zodanig te worden beschouwd.

De uitvraagspecificatie voor een (losse) deelopdracht geeft afhankelijk van de categorie en aard van de werkzaamheden inzicht in onder andere:

- Onderwerp (Bouw-/installatiedeel) en doel van de uitvraag;
- Scope van de uitvraag, incl. afbakening;
- Functionele – en/of technische specificaties en (specifieke) eisen;
- Eventueel (locatie gebonden) aanvullende informatie, - voorwaarden en werkinstructies;
- Planning en oplevering;
- Nadere voorwaarden (zoals bijvoorbeeld garanties, kwaliteitsborging, wijziging van het werk, instemming met onderaanneming, raakvlakken/werken derden etc.)

Een en ander in het kader van het op te leveren (tussen)resultaat en de te bereiken doelstellingen en met inachtneming van het meest actuele beleid van de gemeente Tilburg.

Deelopdrachten

Opdrachtnemer krijgt opdrachtbriefen per e-mail vanuit het systeem Axxerion. Het mandaat om opdrachtbriefen te ondertekenen ligt uitsluitend bij de Teammanager Gebouwen. Medewerkers van de Afdeling Vastgoedbedrijf zijn niet gemandateerd om opdrachten te verstrekken.

Het opstellen en goedkeuren van opdrachtbriefen doorloopt een digitale workflow in Axxerion.

Basisregel: Opdrachtnemer werkt niet zonder opdrachtbrief.

Drie uitzonderingen hierop:

1. Correctief Onderhoud binnen mandaat (< € 2.000 exclusief BTW).
2. Bij spoed of een calamiteit. In dit geval dienen medewerkers van Opdrachtgever direct handelend op te treden, ook wanneer zij formeel géén mandaat hebben. Afhankelijk van de prioriteit kan worden volstaan met een mondelinge toezegging of mail. Ook van Opdrachtnemer wordt verwacht dat indien nodig gehandeld wordt zonder toestemming van Opdrachtgever. Vervolgens dient Opdrachtnemer zo snel mogelijk af te stemmen met de Opdrachtgever zodat alsnog een opdrachtbrief kan worden opgesteld.
3. Buiten kantooruren, werkzaamheden uitvoeren en op de volgende dag melden bij de Servicedesk waarna een opdrachtbrief volgt (zie ook bij correctief onderhoud).

Opdrachtnemer krijgt opdrachtbriefen voorzien van een uniek opdrachtnummer dat ook gebruikt dient te worden bij facturering. De wijze van facturering is vermeld in de opdrachtbrief.

Voor contractonderdelen met een overeen te komen vaste aanneemsom ontvangt Opdrachtnemer in het begin van elk jaar één opdrachtbrief voor alle werkzaamheden per werksoortcategorie, aan de gebouwen die binnen de aanneemsom vallen. Opdrachtnemer stuurt daaraan voorafgaand uiterlijk eind november van het voorgaande jaar een offerte naar Opdrachtgever, gespecificeerd per gebouw of als totaalbedrag voor werkzaamheden die niet direct te herleiden zijn naar een gebouw.

In de navolgende paragrafen staat voor de verschillende werkcategorieën bovenstaand proces en de eisen eraan, nader omschreven.

8.2 Offerte en opdracht Contractonderhoud

Het Jaarplan voorziet onder andere in onderhoudsbudgetten per object voor het Contractonderhoud zoals beschreven paragraaf 6.1 van dit document. Het betreft (repeterende) periodieke (kort cyclische =< 1 jaar) onderhoudswerkzaamheden, wettelijke en niet wettelijke inspecties en keuringen, inclusief waar van toepassing certificering. Opdrachtnemer baseert zijn vaste prijs op:

- **PvE bijlage 3:** A) Specificatie Contractonderhoud (activiteiten met begrotingsregels, B) Overzicht borgingsdocumenten;;
- **PvE bijlage 4:** Werkomschrijving contractmatig-/periodiek onderhoud.

Voor de prijsopgave gebruikt Opdrachtnemer PVE bijlage 3a Specificatie Contractonderhoud (per perceel): een Excel blad met per pand alle af te prijzen onderhoudsactiviteiten.

Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak met conceptplanning op voor de realisatie van deze onderhoudscategorie. Planning per object en per activiteit/discipline als ook per activiteit met onderliggende objecten in de tijd uitgezet. De definitieve planning houdt rekening met primair de expiratedatum van keuringen en certificaten en opvolgend capaciteit/afstemming van uitvoerenden en de mogelijkheden/toegankelijkheid op/binnen het object.

8.3 Offertes en opdracht correctief onderhoud binnen mandaat

Opdrachtnemer dient voor het correctief onderhoud binnen mandaat elke maand een overzicht op te stellen. Dit overzicht dient uiterlijk binnen 14 dagen na afloop van elke maand verstrekt te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt op basis van dit overzicht binnen 14 dagen bij instemming een opdracht.

Het op te stellen overzicht correctief onderhoud binnen mandaat dient minimaal de volgende onderdelen te beschrijven:

- Melddatum;
- Soort melding (storing of herstel gebreken naar aanleiding van onderhoud);
- Meldingsnummer;
- Factuurnummer;
- Gebouw
- Adres gebouw;
- Referentie;
- Totaal bedrag (regie)werkzaamheden in euro;
- Opmerking (overige zaken);
- Meldingstekst (Wie heeft Wat gemeld met vermelding van deadline);
- Oplostekst: datum, tijd en beschrijving van herstel;
- Akkoord Opdrachtgever: Ja/Nee;
- Afdeling: Vastgoedbedrijf of Opvang
- Kostenplaats Opdrachtgever;
- Reactie Opdrachtgever op beoordeling Melding;
- Reactie Opdrachtnemer op beoordeling Opdrachtgever;

Bovenstaande werkwijze en eisen gelden ook voor de werkcategorie 'Interne huurders wensen' binnen het mandaat.

8.4 Offertes en opdrachten Jaarplanonderhoud

Elk kalenderjaar wordt aan de zijde van de Opdrachtgever op basis van het MJOP een opgave van Jaarplanonderhoud opgesteld. Hieruit vloeien de daadwerkelijk uit te voeren onderhoudsactiviteiten per element per gebouw voort. Zoals in paragraaf 6.3 omschreven worden er meerdere werkpakketten samengesteld. Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat deze tijdig de offertes uitbrengt, die voldoen aan de vraagspecificatie voor de werkpakketten. De onderhoudsactiviteiten

per element uit het Jaarplan van het object dienen herkenbaar (overeenkomstig het Jaarplan) gespecificeerd in de begroting opgenomen te zijn.

De werkwijze voor het uitzetten van dit planmatige onderhoud op hoofdlijnen als volgt:

- a. De offerteaanvragen voor de werkpakketten uit het Jaarplanonderhoud worden door Opdrachtgever op basis van een vooraf overeengekomen planning uitgevraagd bij Opdrachtnemer. Deze levert conform de eisen en planning alle offertes aan. De offertes dienen per gebouw of bouwwerk te zijn uitgewerkt conform de vaste prijs en onderliggende tariefafspraken en toeslagen waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven. Voor alle percelen geldt dat in de offertes een met de huurder van het betreffende gebouw afgestemde uitvoeringsperiode is opgenomen. Opdrachtnemer is in deze verantwoordelijk voor de afstemming met de huurders inzake de uitvoeringsperiode en later ook de uitvoeringsplanning en betreft hierbij de verantwoordelijk medewerker van de Afdeling Vastgoedbedrijf. Een schriftelijk akkoord van de huurders op de uitvoeringsperiode dient bijgevoegd te worden bij de offerte;
- b. Beoordelen en toetsen offerte op marktconformiteit, inclusief bereiken overeenstemming
- c. Uiterlijk 15 werkdagen na bereikte overeenstemming, ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever na de opdrachtbevestiging (digitaal);
- d. Opdrachten gegeven tot en met de laatste dag van de 9e maand in het betreffende kalenderjaar dienen uiterlijk op de laatste dag van de 11e maand volledig gereed en opgeleverd te zijn. Onder voorwaarden van een schriftelijk akkoord van de huurder op de door u met hem overeengekomen uitvoeringsperiode. Er vindt een oplevering plaats gebaseerd op de met de betreffende huurder overeengekomen uitvoeringsperiode.
- e. Opdrachtnemer (laat) aantoonbaar kwaliteitscontroles uitvoeren gedurende de uitvoeringsperiode en/of na het gereedkomen van het werk.
- f. Opdrachtgever (laat) steekproefsgewijs kwaliteitscontroles uitvoeren gedurende de uitvoeringsperiode en/of na het gereedkomen van het werk door eigen medewerkers of externen.
- g. Bij eventuele deeloplevering van opdrachten, dient de Opdrachtnemer een door de huurder en Opdrachtnemer ondertekend acceptatie en overdrachtsprotocol, dat uiteindelijk onderdeel is van de complete oplevering waarvoor een proces-verbaal van oplevering, wordt opgesteld, aan de Opdrachtgever aan te leveren. Als de in de overeenkomst vastgelegde (kwaliteits)eisen zijn behaald, tekent de Opdrachtgever het opleverdocument (proces-Verbaal van oplevering).
- h. Na ondertekening van het betreffende (deel)opleverdocument door de Opdrachtgever, dient de Opdrachtnemer zijn factuur van de betreffende deelopdracht in te dienen volgens de facturatiemethode van de Gemeente Tilburg.

8.5 Eisen offertes (algemeen)

De hier gestelde eisen zijn meer van algemene aard en zijn standaard van toepassing, naast hetgeen gesteld wordt in de Offerte-uitvraagspecificatie als beschreven onder hoofdstuk 8.1 en volgende.

De op te stellen offertes dienen minimaal de volgende onderdelen te beschrijven:

- Titel van de offerte;
- Verwijzing naar document offerte-uitvaag;
- Naam opsteller van de offerte;
- Een uniek identificatienummer;
- Het versienummer;
- De datum van de offerte;
 - Inschatting van start van de werkzaamheden (in dagen/weken na opdrachtverlening);
 - Inschatting van de opleverdatum van de werkzaamheden, o.b.v. een doorlooptijd;
 - Offertes dienen door de Opdrachtnemer te worden aangeleverd (uploaden) in Axserion;
 - Opnemen in de offerte of een TRA (Taak Risico Analyse) of VGM plan benodigd is.

De offertes dienen te worden voorzien van een open begroting. De open begroting dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

- Beschrijving van toegepaste materialen;
- Hoeveelheden (uitgedrukt in toepasselijke eenheid) met bijbehorende eenheidsprijzen en afgeleide totaalprijzen; Er worden géén posten opgenomen in de open begroting, indien dit bij uitzondering noodzakelijk is dan is er vooraf overleg met de Opdrachtgever.
- Arbeid: inzet (verschillende) functie(s) – aantal geraamde uren met bijbehorend uurtarief en eventueel reistijdtarief;
- Eventuele toeslag in geval van uitvoer buiten reguliere werktijden;
- Offerte onderaanneming (overeenkomstig voorwaarden Opdrachtnemer en bijbehorende open begroting);
- Omschrijving materieel (bijv. type hoogwerker/steiger, (huur)prijs, aantal dagen/weken);
- Specificatie van de percentages algemene kosten, winst en risico;
- Stelposten of posten onvoorzien mogen niet worden opgenomen in offertes. Verrekening zal plaatsvinden door middel van meer- of minderwerk, mits vooraf schriftelijk akkoord;
- Omzetbelasting (inclusief, exclusief BTW);
- Bedragen in euro;
- Geldigheidstermijn offerte wordt gesteld op 60 dagen, tenzij anders overeengekomen op basis van de uitvraagspecificatie;
- Prijs is vast tot einde werk;
- Termijn van aanleveren van offertes dient binnen 4 weken na datum aanvraag mits anders overeengekomen.

8.6 Werkzaamheden in regie

Bij werkzaamheden die worden uitgevoerd in regie dienen gespecificeerde urenstaten aangeleverd te worden en de gebruikte materialen en materieel te worden aangetoond door middel van facturen van de desbetreffende materialen en materieel. Deze werkwijze geldt voor correctief onderhoud maar kan ook gelden voor werkzaamheden die zich vanuit een bepaalde situatie niet of lastig laten omschrijven/uitvragen en dus niet adequaat te begroten zijn.

8.7 Onderaanneming

Het onderhoud van het Maatschappelijk Vastgoed verlangt vaak een integrale aanpak. Derhalve worden bouw- en installatiebedrijven met een integrale multidisciplinaire bedrijfsvoering, waarbinnen de vakdisciplines bouw- en installatietechniek aanwezig zijn en samenwerken, als best passend beschouwd voor onderhavig opgave. Hieraan kan ook worden voldaan doordat verschillende marktpartijen met de noodzakelijke vakdisciplines een contractueel samenwerkingsverband aangaan, zoals een Consortium. Deze organisatievormen sluiten aan bij het te hanteren calculatiemodel en de uitgevraagde tarievenlijst, overeenkomstig de modellen in **PvE bijlage 14**.

Voor het realiseren van (groot-/vervangings)onderhoud zijn vaak meerder vakdisciplines noodzakelijk. Dit zal veelal uitbesteed worden aan onderaannemer. Door Opdrachtnemer in te schakelen partijen zijn verplicht te werken op basis van de condities als gesteld in de Raamovereenkomst en dit PvE, inclusief de bijlagen en de toepasselijke opdrachtbrief. De Opdrachtgever geeft de voorkeur aan korte schakels en ziet dit graag terug in de aansturing van onderaannemers, dit betekent dat lange ketens van onder aanneming op onder aanneming als onwenselijk wordt ervaren. Vooralsnog stelt de Opdrachtgever een beperking op de gelaagdheid van onderaanneming en leveranciers van maximaal 4 lagen, gerekend inclusief de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer neemt de aanneemsom van zijn onderaannemers op conform de uitgangspunten zoals gehanteerd bij het calculatieformulier (**PvE bijlage 6**). De opzet van dit formulier beoogd om stapeling van risico-beprijzing, staartkosten (opslagen) en de aansturing van de uitvoering te minimaliseren. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn percentage Algemene kosten (AK) te berekenen over de prijs van onderaanneming.

8.8 Toetsing offertes op kwaliteit en marktconformiteit

De Opdrachtgever zal offertes toetsen op (inhoudelijke) kwaliteit en marktconformiteit.

8.8.1 Kwaliteit

Toetsing op kwaliteit richt zich op het beoordelen of de offerte met openbegroting overeenkomt met de hetgeen gesteld in het PvE en de offerte-uitvraag, zoals geduid onder hoofdstuk 8.1. Indien de offerte onvoldoende aansluit bij de offerte-uitvraag zal deze niet verder in behandeling worden genomen; er vindt dan geen toets op marktconformiteit plaats. Opdrachtnemer zal in dialoog gevraagd worden alsnog een passende aanbieding te verzorgen.

8.8.2 Marktconformiteit

Opdrachtnemer heeft de verplichting om de aan hem gesteld eisen ten aanzien van prijsvorming ook op te leggen aan zijn leveranciers en onderaannemers. Opdrachtnemer toetst deze partijen op hun marktconformiteit. Dit betekent dat de gegadigden vóór inschrijving dienen te beoordelen of zij andere partijen nodig hebben voor de uitvoering van onderhavige opdracht en met deze partijen overeenstemming over de tarieven en toeslagen dienen te bereiken waarmee wordt ingeschreven. De kosten voor aansturing en afstemming met onderaannemers kunnen worden berekend in de offertes tegen de tarieven van de betreffende functies die hiermee belast worden. Er wordt dus niet gewerkt met een toeslagpercentage op offertes van onderaannemers.

Daar waar het in de markt gebruikelijk is om te calculeren op basis van grootheden zoals vierkante- of strekkende meterprijzen, dient dit in de offerte opgesplitst te worden naar materialen en uren. Teruggerekende bedragen per vierkante of strekkende meter dienen **informatief** per offerte wel te worden aangeleverd. Dit geldt eveneens voor offertes van onderaannemers.

Ieder jaar laat Opdrachtgever verdeeld over het jaar, steekproefsgewijs een aantal toetsen uitvoeren door een externe kostendeskundige op de uitgevraagde offertes. De conclusie van de kostendeskundige wordt per kwartaal besproken in het tactisch overleg met de contractmanager. Indien uit de gehouden steekproef blijkt dat er sprake is van structureel niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn voor het niet verlengen van de overeenkomst.

Indien er twijfel bestaat over de marktconformiteit van een specifieke offerte gedurende de offertefase, zullen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever in eerste instantie in overleg treden met als doel tot overeenstemming te komen. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen over de offerte zal Opdrachtgever bij de Opdrachtnemers van de andere percelen een uitvraag doen, en/of bij derden. Een en ander zoals omschreven in de Raamovereenkomst.

8.8.3 Verificatiemethode marktconformiteit door Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer heeft aantoonbaar geverifieerd dat de offerte marktconform is door diverse toetsen uit te voeren:

- Opdrachtnemer toetst vaste leveranciers (partners) regelmatig op tarieven en kortingen. Dit zijn ook offertes bij andere klanten. De toetsing door de Opdrachtnemer op marktconformiteit wordt periodiek aan de Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt door middel van rapportages of is op elk moment op te vragen door de Opdrachtgever;

- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat de volgende steekproeven gedaan worden om marktconformiteit van derden te toetsen. Uitgangspunt is een steekproef van 10% van offertes derden waarbij:
 - Bij 10% van offertes > 2.000,- en < 10.000,- een 2e offerte wordt aangevraagd of op verzoek Opdrachtgever
 - Bij 20% van offertes > 10.000,- en < 100.000,- een 2e offerte wordt aangevraagd of op verzoek Opdrachtgever
 - Bij 100% van offertes > 100.000,- een 3e offerte wordt opgevraagd of op verzoek Opdrachtgever.
 - Bij 1 op de 20 offertes worden groothandelprijzen getoetst per discipline (min 5 en max 15 per leverancier/jaar)

De wijze van toetsing marktconformiteit zal door Opdrachtnemer in de offerte worden opgenomen. Ingeval géén toets op marktconformiteit zal dit ook worden vermeld in de offerte.

8.9 Indexering

Te hanteren index vaststellen en aanpassen.

De overeengekomen uurtarieven voor de beheer- en onderhoudswerkzaamheden en de aanneemsom voor het Contractonderhoud zijn vast. De overeengekomen uurtarieven en vaste aanneemsom kunnen telkens na ommekomst van een periode van minimaal 12 maanden en voor het eerst op 1 januari 2026, worden gewijzigd op basis van onderstaande methode.

Verrekening loonkostenwijzigingen: $(L2-L1)/L1 \times 100\% = \dots\%$

L1: loonniveau per datum aanbod

L2: loonniveau per datum wijziging Loonniveau:

CBS-index CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, reeks bouwnijverheid
Opdrachtgever dient hiervoor met een schriftelijk voorstel te komen uiterlijk 2 maanden voor ingangsdatum. Wanneer er een jaar niet geïndexeerd is, kan het jaar erop niet voor twee jaar geïndexeerd worden.

8.10 Facturatie en betaling

Facturatie vindt plaats door middel van een (e-factuur) via een e-mail, als geduid in de (nadere) Overeenkomst en deelopdrachten, middels verwijzing naar de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.

De factuur - onder vermelding van het kenmerk als aangegeven op de opdrachtbrief – dient bij voorkeur te worden aangeleverd als e-factuur (digitaal_XML-bestand) via het PEPPOL netwerk. Mocht Opdrachtnemer daartoe (nog) niet in staat zijn, dan kan hij als alternatief de factuur in PDF-formaat mailen naar facturen@tilburg.nl. (let op: maximaal 1 factuur per mail, recente factuurdatum (niet ouder dan 5 dagen), juiste tenaamstelling: Gemeente Tilburg, Stadhuisplein 130, 5038 TC Tilburg). Zie voor meer informatie ww.tilburg.nl/ondernemers/e-facturen-naar-de-gemeente-sturen. Op deze website staat tevens een overzicht van alle factuurvereisten. Als de factuur niet aan de eisen voldoet, kan deze geweigerd worden.

8.10.1 Correctief onderhoud/storingen:

Per goedgekeurde verzamelstaat (overeenkomstig hoofdstuk 8.3) dient Opdrachtnemer één factuur per maand te sturen, met ieder geval de volgende vermeldingen:

- Inkoopnummer of kenmerk
- Locatie en bouwdeel van de werkzaamheden

- Specificatie van de werkzaamheden; dit omschrijft een duidelijke specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden, een beschrijving van de oorzaak, aantal uren en (netto) materialen en bijbehorende kosten conform aanbesteding

Facturatieschema voor het Contractonderhoud (vaste prijs)

Het facturatieschema is gebaseerd op maandelijks achteraf betaling en is gekoppeld aan de percentages van KPI 4. Het facturatieschema verloopt daarom als volgt:

Januari:	6.67% van het jaarbedrag
Februari:	6.67% van het jaarbedrag
Maart:	6.67 van het jaarbedrag
April:	10% van het jaarbedrag
Mei:	10 % van het jaarbedrag
Juni:	10% van het jaarbedrag
Juli:	10% van het jaarbedrag
Augustus:	10% van het jaarbedrag
September:	10% van het jaarbedrag
Oktober:	6.67 % van het jaarbedrag
November:	6.67 % van het jaarbedrag
December:	6.65 % van het jaarbedrag

Facturatie voor het Jaarplanonderhoud en losse opdrachten

Bij opdrachten stuurt Opdrachtnemer per opdracht/werk één factuur of op basis van onderstaand regiem.

Hiervoor geldt één factuur met in ieder geval de volgende onderdelen:

- Inkoopnummer of kenmerk
- Locatie en bouwdeel van de werkzaamheden
- Specificatie van de werkzaamheden en bijbehorende kosten conform aanbesteding

Een kleine oplevering (opdrachten < € 10.000)

Hiervoor geldt het volgende betalingsschema:

- 100 % bij definitieve oplevering (na restpunten en oplevering van revisiedocumenten en Opdrachtnemer dient een foto van voor en na uitvoering van de werkzaamheden op te nemen in Ed-controls).

Bij een Middel oplevering (opdrachten > € 10.000 - < € 100.000)

Hiervoor geldt het volgende betalingsschema:

- 10% bij opdracht
- 40% bij 50% van het werk voltooid
- 50% bij definitieve oplevering (na opleveren van de restpunten, oplevering van revisiedocumenten en een opnemen van het (éénzijdig ondertekend) opleverdocument in Ed-controls).

Een grote oplevering (opdrachten > € 100.000)

Hiervoor geldt het volgende betalingsschema:

- 10% bij opdracht
- 40% bij 50% van het werk voltooid
- 25% bij 75% van het werk voltooid
- 25% bij oplevering (na opleveren van de restpunten, oplevering van revisiedocumenten en een opnemen van het tweezijdig ondertekende opleverdocument in Ed-controls).

Afwijkende betalingstermijnen zijn, in overleg en te bereiken consensus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, bij uitzondering mogelijk, zoals in het geval Opdrachtnemer moet voorfinancieren i.v.m. specifieke plannings-/leveringsafspraken met onderaannemers en/of leveranciers.

9 KPI's en Rapportage's

De gemeente Tilburg hecht grote waarde aan de beheersbaarheid van de technische exploitatie, het beheer en onderhoud van de objecten binnen de maatschappelijke vastgoedportefeuille en de daarmee gepaard gaande kosten. Het is daarom van belang dat het jaarlijks geplande onderhoud (Jaarplan) op adequate wijze en binnen budget wordt gerealiseerd. Dit vereist structuur, samenwerken en focus op resultaatgerichtheid. De Raamovereenkomst en het PvE met bijlagen bieden uniformiteit in voorwaarden, processen/werkwijzen en eisen om met meerdere Opdrachtnemers samen te werken binnen een veelal gestandaardiseerd kader. Het stelt Opdrachtgever in staat om op consistente wijze opdrachten te verstrekken zonder telkens nieuwe overeenkomsten te hoeven opstellen. Om de prestaties, de resultaten en samenwerking nauwlettend te kunnen volgen zijn onderstaand KPI's gedefinieerd. Op basis van deze meetbare doelen wil Opdrachtgever de Opdrachtnemer stimuleren resultaatgericht te werken en een effectieve samenwerking bevorderen.

9.1 KPI's

KPI 1: *Veiligheid*

Samen met Opdrachtnemer wordt een specifieke en meetbare KPI ontwikkeld, gericht op het waarborgen van veiligheid. Deze KPI omvat onder andere de frequentie, planning en kwaliteit van veiligheid overleggen, werkplekcontroles, en risicobeoordelingen. Het doel is om het aantal escalaties op nul te houden.

Onze denkrichting is in deze trant:

Opdrachtnemer dient maandelijks aan te tonen dat zij volledig voldoet aan de veiligheidseisen zoals vastgelegd in hoofdstuk 7.5 van dit Programma van Eisen (PvE) en de bijbehorende bijlagen. De naleving van deze eisen wordt getoetst op basis van vier criteria:

1. Nakoming van het aantal verplichte toolboxmeetings (evenredig verdeeld over het jaar/kwartaal)
2. Werkplekinspecties: Aantal uitgevoerde en gedocumenteerde inspecties van de werkplek.
3. Taak Risico Analyses (TRA's): Aantal uitgevoerde en gedocumenteerde risicoanalyses voor specifieke taken.
4. Calamiteiten waaronder (bijna) ongevallen dienen direct doch uiterlijk binnen 24 uur bij Opdrachtgever gemeld te worden in het binnen door u aangeleverde format dat onderdeel is van het V&G-plan.

Voor het dashboard gelden de volgende Kleurindicatoren:

- Per maand 0 afwijkingen. Kleur indicator: groen;
- Per maand 1 afwijking. Kleur indicator: geel;
- Per maand meer dan 1 afwijking of opvolgende maand geen verbetering. Kleur indicator: rood.

Elke afwijking wordt beschouwd als een niet-naleving van de veiligheidseisen. Monitoring dag dagelijks en rapportage per kwartaal

KPI 2: *Tijdige oplevering (inclusief afwijkingen)*

Geldt voor 100% van de opdrachten

Geeft inzicht in de tijdigheid van de oplevering.

Voor het dashboard gelden de volgende Kleurindicatoren:

- Per kwartaal $\leq 5\%$ afwijkingen. Kleur indicator: groen;
- Per kwartaal $> 5\% - \leq 10\%$ afwijkingen. Kleur indicator: geel;
- Per kwartaal $> 10\%$ afwijkingen of opvolgend kwartaal geen verbetering. Kleur indicator: rood.

KPI 3: Uitvoering gepland preventief (vervangings)onderhoud; Jaarplanonderhoud

Geeft de voortgang van de onderhoudsactiviteiten weer, onderdeel van het in opdracht gegeven Jaarplanonderhoud. Als uitgangspunt geldt daarbij dat per jaar 100 % van de onderhoudsactiviteiten uitgevoerd dienen te zijn. Toetsing vindt plaats o.b.v. de afwijking.

Per kwartaal dienen de volgende kwartaalpercentages van onderhoudsactiviteiten uitgevoerd te zijn:

- Tweede kwartaal: 50 % van de onderhoudsactiviteiten (van het Jaarplan) dient uitgevoerd te zijn;
- Derde kwartaal: 80% van de onderhoudsactiviteiten (van het Jaarplan) dient uitgevoerd te zijn;
- Vierde kwartaal (Jaarrapportage): 100 % van de onderhoudsactiviteiten (van het Jaarplan) dient uitgevoerd te zijn;

Voor het dashboard gelden de volgende kleurindicatoren:

- Einde kwartaal / jaar is 100 % van de onderhoudsactiviteiten uitgevoerd. Kleur indicator: groen
- Einde kwartaal / jaar is tussen de 95 % en 100 % uitgevoerd. Kleur indicator: geel
- Einde kwartaal / jaar is minder dan 95 % uitgevoerd. Kleur indicator: rood

KPI 4: Uitvoering Contractonderhoud: wettelijke- en niet wettelijke verplichtingen

Uitgangspunt is dat 100% van de wettelijk verplichte en niet wettelijk verplichte onderhoudswerkzaamheden, zoals vastgelegd in bijlage 3b van dit PvE, tijdig en correct worden uitgevoerd. Dit omvat het tijdig uitvoeren van inspecties, keuringen en certificeringen, inclusief eventuele her inspecties, her keuringen en her certificering na afkeur, binnen de gestelde termijn. Zodat Opdrachtgever te alle tijde voldoet aan wet- en (interne) regelgeving.

Voor het dashboard gelden de volgende afwijkingen met Kleurindicatoren:

- Per kwartaal: 100% van de verplichtingen zijn tijdig uitgevoerd, waarbij 'tijdig' betekent dat alle werkzaamheden inclusief (her)inspecties en (her)keuring en (her)certificeringen vóór de expiratedatum zijn afgerond. Kleurindicator: groen;
- Per kwartaal 95%-99% van de verplichtingen zijn tijdig uitgevoerd, waarbij 'tijdig' betekent dat alle werkzaamheden inclusief (her)inspecties en (her)keuring en (her)certificeringen vóór de expiratedatum zijn afgerond. Kleurindicator: geel;
- Per kwartaal minder dan 95% van de verplichtingen zijn tijdig uitgevoerd, waarbij 'tijdig' betekent dat alle werkzaamheden inclusief (her)inspecties en (her)keuring en (her)certificeringen vóór de expiratedatum zijn afgerond. . Kleur indicator: rood.

KPI 5: Uitvoering Contractonderhoud (periodiek, conform aan te leveren planning)

Deze KPI geeft per kwartaal inzicht in zowel het aantal als de tijdigheid van het uitvoeren van het periodiek onderhoud, zoals vastgelegd in PvE bijlage 3a van het PvE. Dit omvat alle geplande onderhoudswerkzaamheden die conform de vooraf overeengekomen plannen moeten worden uitgevoerd.

- 95%-100% van het periodiek onderhoud, conform planning is uitgevoerd en er geen afwijkingen zijn. Kleurindicator: groen
- 90%-94% van het periodiek is uitgevoerd conform planning maar er zijn enkele afwijkingen Kleurindicator: geel
- Minder dan 90% van het periodiek is uitgevoerd of er zijn meerdere afwijkingen Kleurindicator: rood.

KPI 6: Correctief onderhoud Prio 1

Uitgangspunt voor prio 1 (24/7) storingen is dat 100% voldoet aan de volgende eis: functioneel hersteld (en veilig gesteld) binnen 2 uur; inclusief administratieve afhandeling (binnen 1 kalenderdag). Definitief hersteld (na functioneel herstel) binnen 5 kalenderdagen.

- Per kwartaal zijn 95 % - 100 % van de prio 1 storingen binnen het overeengekomen tijdstip functioneel hersteld. Kleurindicator: groen;
- Per kwartaal zijn 90 % - 94 % van de prio 1 storingen binnen het overeengekomen tijdstip functioneel hersteld. Kleurindicator: geel;
- Per kwartaal zijn minder dan 90 % van de prio 1 storingen binnen het overeengekomen tijdstip functioneel hersteld. Kleurindicator: rood.
- Een niet conform eis opgeloste prio 1-storing met als gevolg een ernstig verstoord of een tot stilstand gekomen primair proces van huurder/gebruiker zet de kleurenindicator op rood.

KPI 7: Correctief onderhoud, overige storingen (24/7) percentages

Uitgangspunt voor overige storingen is dat 100% voldoet aan de volgende eis: definitief herstel en veilig gesteld binnen 2 kalenderdagen inclusief administratieve afhandeling.

- Per kwartaal zijn 95 % - 100 % van de overige storingen binnen het overeengekomen tijdstip opgelost Kleurindicator: groen;
- Per kwartaal zijn 90 % - 94 % van de overige storingen binnen het overeengekomen tijdstip opgelost. Kleurindicator: geel;
- Per kwartaal zijn minder dan 90 % van de overige storingen binnen het overeengekomen tijdstip opgelost. Kleurindicator: rood.

KPI 8: Offertes binnen overeengekomen datum/termijn

Geeft aan welke offertes binnen de overeengekomen termijn bij de Opdrachtgever, volgens afspraak, zijn ingediend via de mailbox van Ondersteuning van Opdrachtgever

Voor het dashboard gelden de volgende kleurindicatoren:

- Per kwartaal /jaar zijn 95 % - 100 % van de offertes binnen de overeengekomen termijn ingediend bij Opdrachtgever. Kleur indicator: groen;
- Per kwartaal / jaar zijn 90 % - 95 % van de offertes binnen de overeengekomen termijn ingediend bij Opdrachtgever. Kleur indicator: geel;
- Per kwartaal / jaar zijn minder dan 90 % van de offertes binnen de overeengekomen termijn ingediend bij Opdrachtgever. Kleur indicator: rood.

KPI 9: Opvolging klachten (Geen storingsmeldingen, wel het (herhaald) niet opvolgen van storingen)

100% van de geregistreerde klachten worden binnen 2 werkdagen opgevolgd door contact op te nemen met de betrokken partij en binnen 5 werkdagen worden de klachten opgelost of voorzien van een actieplan om de klacht op te lossen, inclusief een plan om herhaling te voorkomen.

Voor het dashboard gelden de volgende kleurindicatoren:

- Per kwartaal /jaar zijn 95 % - 100 % van de klachten zijn binnen 2 werkdagen opgevolgd en binnen 5 werkdagen opgelost of voorzien van een actieplan. Kleur indicator: groen;
- Per kwartaal / jaar zijn 90 % - 94% van de klachten binnen 2 werkdagen opgevolgd en binnen 5 werkdagen opgelost of voorzien van een actieplan. Kleur indicator: geel;
- Per kwartaal /jaar zijn minder dan 90 % van de klachten zijn binnen 2 werkdagen opgevolgd en binnen 5 werkdagen opgelost of voorzien van een actieplan. Kleur indicator: rood

KPI 10: Marktconformiteit

Per kwartaal moet 95% van de ontvangen offertes binnen een marge van 2% van de uiteindelijke marktconformiteitstoets, eventueel tot stand gekomen naar hoor en wederhoor Opdrachtgever/ Opdrachtnemer en bijstelling.

Voor het dashboard gelden de volgende kleurindicatoren:

- Per kwartaal 95%-100% binnen de marge van 2%. Kleur indicator: groen;
- Per kwartaal 90%-94% binnen de marge van 2%. Kleur indicator: geel;
- Per kwartaal minder dan 90% binnen de marge van 2% of opvolgend kwartaal geen verbetering. Kleur indicator: rood.

Bovengenoemde KPI's worden vanaf de start van de overeenkomst gemonitord. Opdrachtnemer krijgt echter de gelegenheid om de opgedragen werkzaamheden, in samenspraak met Opdrachtgever, goed in te richten en aan te passen zodat deze voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer werkbaar zijn. De bijbehorende sancties zullen daarom pas vanaf 1 januari 2026 in werking treden, zodat er voldoende tijd is om de gestelde doelen te realiseren.

9.2 Managementrapportage's

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van managementrapportages ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren van de gemaakte contractafspraken. De contractafspraken worden vastgelegd in de vorm van (meetbare) Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's kennen verschillende tijdsintervallen waarop deze gemeten worden. Opdrachtgever wenst één standaard managementrapportage die toeziet op alle overeengekomen KPI's. De exacte lay-out en de invulling van de managementrapportages, wordt in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgezet. De Managementrapportage wordt ieder kwartaal aangeleverd, uiterlijk de 15e dag van de opvolgende maand, na het verstrijken van het betreffende kwartaal. De rapportage van het 4^e kwartaal van elk jaar betreft de Jaarrapportage. De Jaarrapportage is het cumulatieve resultaat van de Kwartaalrapportages.

Totaal per jaar derhalve drie Kwartaalrapportages en één Jaarrapportage.

9.3 Kwartaalrapportage

De Kwartaalrapportage bevat ten minste de volgende onderdelen op basis van geplande, uitgevoerde en niet uitgevoerde werkzaamheden van het afgelopen jaar:

- Correctief onderhoud:
 - Toelichting op onvoorziene, uitgevoerde werkzaamheden per gebouw;
 - Analyse en advies correctief onderhoud en eventueel te nemen preventieve maatregelen;
 - Storingsanalyse over gehele jaar;
 - Aantal storingsmeldingen;
 - Aantal storingen per asset;
 - Aantal storingen per gebouwsoort;
 - Opvallende storingen/gebouwen;

- Functioneel herstel;
- Definitief herstel;
- Gepland onderhoud (Contractonderhoud/Jaarplanonderhoud):
 - Aantallen onderhoud gepland afgelopen jaar / uitgevoerd / niet uitgevoerd;
 - Toelichting op niet uitgevoerde werkzaamheden per gebouw;
- Calamiteiten:

Hieronder wordt verstaan een plotselinge gebeurtenis die direct een (negatief) effect heeft op primaire bedrijfsvoering en/of politiek gevoelig is.

 - Vóórgelopen calamiteiten en genomen acties;
- Monitoring:
 - Resultaten vanuit periodieke controle (en herstel) brandveiligheid;
 - Resultaten vanuit periodieke controle (en herstel) op corrosie van materialen in zwembaden;
 - Resultaten vanuit monitoring kwaliteit luchtbehandelingsinstallaties in de gebouwen;
 - Resultaten vanuit monitoring kwaliteit zwembadwater;
 - Resultaten vanuit monitoring legionellabeheer;
 - Resultaten en verslag vanuit installatieverantwoordelijkheid
- Risicomanagement:
 - ≥Geconstateerde risico's per gebouw en eventueel genomen acties om risico te beheersen;
- Health & Safety:
 - Gemelde veiligheidsincidenten;
- Klanttevredenheid:
 - Binnengekomen klachten en ongewenste situaties en genomen acties;
 - Resultaten meting klanttevredenheid;
- Voortgang lopende opdrachten algemeen:
 - Voortgangsbewaking Contract- en Jaarplanonderhoud;
- Financiële voortgang lopende opdrachten:
- Een actueel financieel overzicht met daarin minimaal opgenomen:
 - Gepland onderhoud (Contractonderhoud/Jaarplanonderhoud;
 - Wensen;
 - Niet gepland onderhoud (Correctief onderhoud)

Het financieel overzicht dient inzicht te geven in budget, opgedragen, verwacht en resultaat (budget minus opgedragen minus verwacht) en in opgedragen, gefactureerd en nog te factureren.
- Afwijkingen, tekortkomingen en verbetervoorstellen:
 - Afwijkingenregister;
 - Wijzigingenregister;
 - Samenwerking
- Voortgang Social Return:
- Overzicht van registratie zelfstandige hulppersonen:
 - Binnengekomen klachten en ongewenste situaties en genomen acties;
 - Resultaten meting klanttevredenheid;

9.4 Jaarrapportages

De opbouw zoals genoemd in paragraaf 9.3 is ook van toepassing voor de Jaarrapportage waarbij dan voor “kwartaal” te lezen “jaar”.

9.5 Boetebeding

De bonus/malusregeling is afhankelijk van de juiste uitvoering van deze opdracht en wordt als volgt beoordeeld:

	Weging KPI's per kwartaal/maand		Totaal	Groen	Geel	Rood	Totaal
	KPI's	Frequentie		100%	75%	50%	%
1	Veiligheid (monitoring: maandelijks)	per kwartaal >4x/jr	10			5	5
2	Tijdige oplevering (monitoring: maandelijks)	per kwartaal >4x/jr	10				10
3	Tijdig uitvoeren gepland jaarplanonderhoud (prev. /verv. onderh.)	per kwartaal >4x/jr	10				10
4	Uitvoering gepland onderhoud (inspecties en keuringen)	per kwartaal >4x/jr	10				10
5	Tijdig uitvoeren van het contractonderhoud	per kwartaal >4x/jr	10		7,5		7,5
6	Correctief onderhoud, Prio 1 storingen (24/7)	per kwartaal >4x/jr	10				10
7	Correctief onderhoud, overige storingen (24/7)	per kwartaal >4x/jr	10				10
8	Offertes binnen overeengekomen datum/termijn	per kwartaal >4x/jr	10		7,5		7,5
9	Opvolging Klachten	per kwartaal >4x/jr	10				10
10	Marktconformiteit offerten	per kwartaal >4x/jr	10				10
			100				90

Te behalen score is 100%. **Minimale Prestatie-eisen**

De Opdrachtnemer dient een minimale score van $\geq 90\%$ per kwartaal te behalen. Indien deze score niet wordt behaald, krijgt de Opdrachtnemer één kwartaal de gelegenheid om door middel van een plan van aanpak de score ten minste één categorie verbeteren (bijvoorbeeld van rood naar geel of van geel naar groen).

Geen verbetering: Als er na dit kwartaal geen verbetering optreedt, verschuift de categorie geel naar rood en telt de categorie rood dubbel. Indien de minimale score van $\geq 90\%$ na uitvoering van het plan van aanpak niet wordt behaald, kan per kwartaal een boete van 5% van het gemiddelde kwartaalbedrag, dat gebaseerd is op het totaalbedrag aan opdrachten aan het einde van het uitvoeringsjaar, in rekening worden gebracht door Opdrachtgever. Een score onder 90% wordt als onacceptabel beschouwd en kan, na mogelijkheid tot verbetering, leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

10 Contract exit

Algemeen

Dit hoofdstuk behandelt de exit op basis van de beëindigingsgronden als verwoord in de Raamovereenkomst. In aanvulling op de Raamovereenkomst wordt onderstaand beschreven waaraan het proces van contractbeëindiging en de overdracht van de bijbehorende documenten moet voldoen.

Opdrachtnemer verwerkt de informatie uit deze paragraaf in een door hem op te stellen implementatieplan en een overdrachtsprotocol bij einde contract. Het exitplan kan pas in werking treden na goedkeuring van Opdrachtgever. Het implementatieplan wordt gebaseerd op het door Opdrachtgever in de aanbestedingsprocedure ingediende plan. Het exit plan is daaraan spiegelbeeldig en garandeert dat de opvolgend Opdrachtnemer de werkzaamheden van Opdrachtgever op efficiënte wijze kan overnemen. Deze plannen worden vervaardigd uiterlijk binnen één maand na ondertekening van de Raamovereenkomst.

10.1 Basis afspraken

Onderstaand zijn basis afspraken opgenomen om op voor alle partijen adequate wijze een zo compleet, tijdig en zo efficiënt mogelijke overgangsproces (oud naar nieuw) van informatie-overdracht en implementatie te bewerkstelligen bij einde Raamovereenkomst.

1. De duur van de overgangsperiode bij einde Raamovereenkomst is vooralsnog vastgesteld op 3 maanden. Deze periode treedt als volgt in werking:
 - a. 3 maanden teruggerekend vanaf de contractexpiratedatum inclusief optionele verlenging (a) en geldt ook ingeval geen gebruik wordt gemaakt van de verlenging (b);

- b. Start vanaf de formele schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever van de tussentijdse beëindiging;
 - c. Een afwijkende periode en/of ingangsmoment ervan zal tijdig en expliciet door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- 2. Tijdens of door de overgangperiode hebben alle betrokken partijen, inclusief Opdrachtgever – die een coördinerende rol hierin vervult, de verplichting onderliggende werkzaamheden dusdanig te organiseren en te communiceren dat er geen risico's ten aanzien van:
 - a. Veilig en gezond gebruik van de objecten vallende onder de Raamovereenkomst
 - b. Alle wettelijke en niet wettelijke verplichtingen als opgenomen in dit document;
 - c. Ongestoord primair proces door huurders/gebruikers van de objecten;
 - d. Een correcte afwikkeling van lopende/onderhanden zijnde bonnen, orders, projecten en/of correctief onderhoud;
- 3. Einddatum bij exit is tevens de datum van overgang van storingsmeldingen via de servicedesk/Axxerion;
- 4. De uitvoering van lopende werkzaamheden, zoals deze verschijnen op de verlangde lijst in paragraaf 10.2 dient afgerond te zijn, uiterlijk 30 dagen na expiratedatum/datum contracteinde;
- 5. Afhankelijk van de prestaties van de geleverde werkzaamheden gedurende de contractperiode inclusief de bijbehorende communicatie en documentatie als ook de kwaliteit van de overdrachtsdocumenten, bepaalt de Opdrachtgever of en voor welke objecten een rondgang in het kader van een eindoordeel gemaakt moet worden.

10.2 Overdracht van documenten, sleutels en toegangscode

Voor een goede overdracht is het van belang dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle documenten behorende en voortkomende uit onderhavige contractperiode in digitale vorm (USB stick of vergelijkbaar) worden verstrekt aan zowel de Opdrachtgever als nieuwe Opdrachtnemers. Opdrachtnemer stelt mede op basis van hoofdstuk 10 bij exit een zo volledig mogelijk overzicht op.

Het betreft onderstaande documenten, doch niet uitsluitend:

- a. Een gedetailleerde objectenlijst van de objecten die Opdrachtnemer binnen zijn perceel heeft onderhouden;
- b. Een overzicht van alle (wettelijke en niet wettelijke) borgingsdocumenten, inclusief de actuele status als ook de individuele documenten, geordend per object. Het betreft o.a.: certificaten, keurings-/inspectie-/inregelrapporten, logboeken, NEN3140 rapportages, etc.;
- c. Een gedetailleerd overzicht van openstaande bonnen, werkorders, projecten en correctiefonderhoud inclusief status, planning afhandeling en kosten, inclusief verplichtingen aan derden;
- d. Een uitgebreide lijst van onderaannemers en leveranciers van onderdelen/producten, onder vermelding van de (vak)discipline en/of eventueel het bouw-/installatiedeel;
- e. Gegevens Regeltechniek/GBS. Aanleveren indien van toepassing een overzicht of vastgelegd in het logboek per object van instellingen, verstellingen van parameters en trends;
- f. Een gespecificeerd overzicht van lopende garanties per object;
- g. Software en licentiecodes c.q. wachtwoorden voor zover van toepassing, betreffende onder andere onderstaande installaties:
 - i. Regeltechniek/GBS
 - ii. Brandmeldinstallatie
 - iii. Toegangscontrole
 - iv. Inbraakbeveiliging
 - v. Overige (specifieke) installaties
- h. Eerder aan Opdrachtnemer overgedragen (specifieke) sleutels worden terug overgedragen aan Opdrachtgever. E.e.a. wordt vastgelegd in een overdrachtsformulier, waarbij

Opdrachtnemer tekent voor ontvangst. Het eerder afgegeven ontvangstbewijs wordt voor intrekking aangeboden door Opdrachtnemer.

10.3 Financiële afspraken en afwikkeling

De eventuele kosten voor de werkzaamheden, inclusief voorbereiding, ten behoeve het ten uitvoer brengen van het plan van aanpak inzake de toekomstige exit, dienen in overeenstemming met de Raamovereenkomst en Programma van Eisen, aan Opdrachtgever te worden aangeboden. Voor zaken als opgesomd in paragraaf 10.2, die onderdeel zijn van de overdracht, maar behoren tot een complete uitvoering van de Raamovereenkomst en hieruit voortvloeiende nadere overeenkomsten kunnen geen kosten worden gerekend.

11 BIJLAGEN, behorende bij beschrijving van de opdracht, tevens Programma van Eisen

PvE bijlage 1.	Standaardverdeellijst (SVL) per gebouw;
PvE bijlage 2.	Objectenlijst per perceel en deelportefeuille;
PvE bijlage 3.	Calculatieformulier Contractonderhoud
PvE bijlage 4.	Werkomschrijving Contractonderhoud;
PvE bijlage 5.	Brandveiligheid;
PvE bijlage 6.	Calculatieformulier en Tarievenlijst;
PvE bijlage 7.	Dagelijkse bediening en beheer zwembaden en ijsbanen, inclusief wetgeving waterkwaliteit en overzicht chemicaliën;
PvE bijlage 8.	Checklist borging corrosie analyse zwembaden;
PvE bijlage 9.	Werkwijze legionellabeheer drinkwaterinstallaties;
PvE bijlage 10.	Beheer en inspectie van elektrische installaties;
PvE bijlage 11.	Programma van Eisen GBS
PvE bijlage 12.	Monumentenlijst;
PvE bijlage 13.	Specificatie duurzaamheid;
PvE bijlage 14.	Veiligheid en ARBO;