

Programma van Eisen

Onderhoud transportinstallaties 2025-2034

Nieuwegein



INHOUDSOPGAVE

1	Definities.....	5
2	Opstarten van het onderhoud.....	7
2.1	Algemeen	7
2.2	Opdracht	7
2.2.1	Opdracht omschrijving	7
2.2.2	Omvang van de opdracht	7
2.2.3	Mutatie van de opdracht.....	7
2.2.4	Looptijd van de opdracht.....	7
2.2.5	Onderhoudsvisie.....	7
2.2.6	Doelstellingen	8
2.2.7	KPI's	8
2.2.8	Prijsstelling.....	8
2.2.9	Prijsstelling Meerwerk.....	9
2.2.10	Normen en wetgeving.....	9
2.3	Starten van het onderhoud.....	9
2.3.1	Nulmeting	9
2.3.2	Stickers.....	9
2.3.3	Spreekluisterverbinding.....	9
2.3.4	Toegepaste materialen.....	10
3	Onderhoud	11
3.1	Preventief onderhoud.....	11
3.1.1	Aantal preventieve beurten.....	11
3.1.2	Onderhoudsbeurten	11
3.1.3	Reinigingsbeurten.....	11
3.1.4	Jaarplanning.....	12
3.1.5	Aanmeldprocedure.....	12
3.1.6	Duur van de onderhoudsbeurten	12
3.1.7	Reparaties en kosten	12
3.1.8	Verrekeningen	12
3.2	Correctief onderhoud	13
3.2.1	Maximaal aantal storingen	13
3.2.2	Reactietijden en oplostijden.....	13
3.2.3	Storingsprotocol	13
3.2.4	Meerwerk	13
3.2.5	Calamiteitenvoorraad.....	14
3.2.6	Bijzondere situaties	14
3.3	Rapportages	14
3.3.1	Kwartaalrapportage.....	14



3.3.2	Jaarrapportage.....	15
3.3.3	Aanleveren van de rapportages	15
3.3.4	Digitale toegang tot klantenportaal	15
3.3.5	Bij houden liftboek/digitaal liftboek.....	15
3.4	Planmatig onderhoud	15
3.4.1	Planning	16
3.4.2	V&G-plan	16
3.4.3	Prijzen planmatige werkzaamheden	16
3.4.4	Leveren overdrachtsdocument	16
3.5	Proactief onderhoud	16
4	Aanvullende zaken	18
4.1	Keuringen	18
4.1.1	Keuringsassistentie	18
4.1.2	Afkeuringsprotocol	18
4.1.3	Oplossen van keuringspunten	18
5	Personeel.....	19
5.1	Niveau van het personeel	19
5.2	Voorwaarden personele inzet.....	19
5.2.1	Kennis en kunde	19
5.2.2	Herkenbaarheid werknemers.....	19
5.2.3	Boren, lassen, slijpen en aanwerken	19
5.2.4	Verwijdering van het werk	19
5.2.5	Inzet derden.....	19
5.2.6	Nederlandse taal.....	19
5.2.7	Tewerkstellingsvergunning.....	19
5.2.8	Veiligheid	19
6	Administratieve eisen.....	20
6.1	Offerte eisen	20
6.1.1	Offertes.....	20
6.1.2	Indexering.....	20
6.2	Facturering.....	21
6.2.1	Algemeen.....	21
6.2.2	Gegevens factuur.....	21
6.2.3	Betalingstermijn.....	21
6.2.4	Verrekeningen	21
6.2.5	Opschorten betaling	21
6.2.6	Factuurtermijnen Contractprijs onderhoud	21
6.2.7	Factuurtermijnen Meerwerk	21
6.3	Inhoudingen op de contractprijs.....	22



7	Communicatie	23
7.1	Contactpersoon Opdrachtnemer	23
7.2	Contactpersoon Opdrachtgever	23
7.3	Evaluatiegesprekken	23
7.4	Wachtkamerovereenkomst	23



1 DEFINITIES

Bevoegde persoon Opdrachtnemer	Dit zijn personen die in opdracht van de Opdrachtgever, binnen het kader van hun bevoegdheden, handelingen mogen uitvoeren.
Calamiteit	Er is sprake van een calamiteit indien er personen opgesloten zijn of de veiligheid in geding is.
Conditieniveaus	Het conditieniveau van een lift wordt bepaald aan de hand van de voorschriften in de NEN 2767. De conditieniveaus gaan van 1(nieuw) tot 6 (sloop).
Correctief onderhoud	Dit is reactief onderhoud om installaties te herstellen van een gebrek of storing.
Eigen Risico	Gelimeerd deel van de kosten welke ontstaan door het opheffen van storingen.
Gebrek	Er is sprake van een gebrek op het moment dat een (lift)installatie (of een deel ervan) niet voldoet aan het vereiste conditieniveau of functieniveau.
Gebeurtenis	Een gebeurtenis is een storing, verstoring of reparatie aan een installatie. Het is hierbij niet van belang wat de oorzaak is.
Herhaalstoring	Een storing met dezelfde oorzaak aan dezelfde lift binnen 2 weken.
Hersteltijd storing	Hersteltijd van een stilstaande lift
Hersteltijd verstoring	Hersteltijd van een niet stilstaande lift
Hersteltijd afkeur	Herstellen lift technische afkeerpunten incl. aanvragen herkeuring
Installatienummer	Dit is het unieke nummer van de installatie, opgegeven door het onderhoudsbedrijf. Dit nummer zal gebruikt worden bij administratieve rapportages, zodat de installatie herkenbaar is
Keuringspunten	Alle opmerkingen gemaakt door de keurende instantie die in het keuringsrapport staan vermeld.
Meerwerk	Dit zijn werkzaamheden uitgevoerd door de Opdrachtnemer die niet vallen binnen het onderhoudscontract.
Niet verwijtbare storingen	Storingen waarvan de oorzaak niet onder de contractuele bepalingen vallen.
Noodnummer	Dit is het telefoonnummer dat gebeld kan worden door gebruikers bij opsluiting of storing van de installatie.
Onjuist gebruik	Er is sprake van onjuist gebruik van de (lift)installatie als er een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.
Opdrachtgever	Gemeente Nieuwegein
Opdrachtnemer	De natuurlijk of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen, inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.
Personeel	Het feitelijk personeel van Opdrachtnemer bestaande uit het eigen personeel en ingehuurd personeel, zoals ZZP'ers en uitzendkrachten.



Preventief onderhoud	Dit is het onderhoud dat periodiek wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid en veiligheid van de installaties te verhogen en storingen, schade en gebreken te voorkomen
Prijzenblad	Gezamenlijk opgestelde lijst van liftcomponenten en bijbehorende werkzaamheden om te komen te vervanging van het huidige component. Deze lijst bevat minimaal de prijs en theoretische levensduur van dat component.
Reparatie	Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditie- en/of functieniveau.
Responstijden	De tijden waarin Opdrachtnemer op locatie aanwezig moet zijn na melding vanuit Opdrachtgever of diens bevoegde personen.
SLA waarde	Overeengekomen waarde tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer per KPI (Service Level Agreement per KPI)
Storing	Er is sprake van een storing op het moment dat een liftinstallatie (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, en de liftinstallatie niet meer bruikbaar is.
Transportinstallatie(s)	Door Opdrachtnemer te onderhouden liften, trapliften, hefplateaus roltrappen en/of gevelinstallaties.
Universele producten	Componenten die zonder grote ingrijpende werkzaamheden kunnen worden vervangen door producten van een andere producent met behoudt van volledige functionaliteit.
Vandalisme	Er is sprake van vandalisme als er een handeling wordt gepleegd om de liftinstallatie (of een deel ervan) te beschadigen en/of de functionaliteit van de liftinstallatie (of een deel ervan) te onderbreken.
Verstoring	Er is sprake van een verstoring op het moment dat een liftinstallatie (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar de liftinstallatie nog wel bruikbaar is.



2 OPSTARTEN VAN HET ONDERHOUD

2.1 Algemeen

In het Programma van Eisen “onderhoud transportinstallaties 2025-2034” worden de eisen en wensen van de gemeente Nieuwegein weergegeven voor het periodiek onderhouden en storingsvrijhouden van de transportinstallaties die vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het programma van eisen is leidend voor de uitvoering van het onderhoud en beoordeling van de prestaties van de Opdrachtnemer.

2.2 Opdracht

2.2.1 Opdracht omschrijving

De Opdracht omvat:

- Het eenmalig verrichten van nulmetingen bij aanvang van de opdracht;
- Het verrichten van Preventief onderhoud;
- Het verrichten van Correctief onderhoud;
- Het verrichten van Meerwerk;
- Het verlenen van assistentie bij keuringen;
- Het verrichten van conditiemetingen;
- Het opleveren van rapportages en documentatie;
- Het voeren van overleggen.

Voorgaande is conform de eisen en wensen geformuleerd in dit Programma van Eisen om de transportinstallaties te houden op het gewenste conditieniveau, conform NEN 2767, zoals vermeld in de bijgevoegde bijlage H - Prijzenblad.

2.2.2 Omvang van de opdracht

Het onderhoud van alle transportinstallaties zoals vermeld in bijlage H - Prijzenblad, inclusief de aanwezige pompinstallaties behorende tot de liftinstallaties.

2.2.3 Mutatie van de opdracht

De omvang van het aantal installaties kan gedurende de looptijd veranderen. Per installatie wordt de vastgestelde jaarprijs in bijlage H - Prijzenblad verrekend navenant de duur dat er onderhoud in een jaar is verricht. Opdrachtnemer heeft na een opzegging geen recht op schadeloosstelling.

2.2.4 Looptijd van de opdracht

De opdracht treedt in werking op 1 juni 2025. De opdracht heeft een looptijd van 3 jaar en eindigt na verloop van deze looptijd van rechtswege. De opdracht kan eenzijdig door Opdrachtgever 2 maal worden verlengd met een periode van 3 jaar. Eventuele verlenging zal altijd plaatsvinden onder gelijkblijvende voorwaarden.

Voorwaarde voor de looptijd van het contract is dat de Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's in hoofdstuk 2.2.7. De gemeente Nieuwegein behoudt zich het recht voor om bij het herhaaldelijk niet voldoen aan de KPI's te besluiten het contract te beëindigen voor de genoemde looptijd is verlopen.

2.2.5 Onderhoudsvisie

Het Programma van Eisen faciliteert tevens toekomstige organisatie- en procesontwikkelingen.

Centraal staan de volgende onderwerpen:

- Een goede balans brengen in de prijs/kwaliteitsverhouding;
- De betrouwbaarheid/beschikbaarheid van de installaties optimaliseren;
- De kwaliteit van de service van de Opdrachtnemer richting de gemeente verhogen;
- Het meetbaar en toetsbaar maken van onderhoudsprestaties;
- Het inzichtelijk maken van de totale kosten vooraf en achteraf.
- Reduceren van TCO (Total Cost of Ownership)
- Het inzichtelijk maken van te verwachte kosten o.a. door het opstellen van MJOB's

2.2.6 Doelstellingen

Vanuit de onderhoudsvisie zal samen met de Opdrachtnemer invulling worden gegeven aan de doelstellingen van de gemeente Nieuwegein. Per jaar zullen concrete afspraken worden gemaakt, welke stappen er gemaakt kunnen worden op de volgende hoofdthema's:

1. Optimalisatie van de communicatie tussen de gemeente Nieuwegein en de Opdrachtnemer;
2. Verhoging van gebruikers tevredenheid;
3. Verlaging van de TCO kosten (Total Cost of Ownership); dit zijn alle kosten die worden gemaakt t.b.v. de transportinstallaties.

De realisatie van de afgesproken doelstellingen zal worden meegenomen in de beoordeling van de Opdrachtnemer.

2.2.7 KPI's

KPI	Omschrijving	SLA waarde	Meetfrequentie
Beschikbaarheid installaties	Maximaal aantal technische storing/lift/jaar	2 storingen	Per kwartaal
Responstijden	Maximale reactietijd	100% optijd conform § 3.2.2	Per kwartaal
Uitgevoerd onderhoud	Aantal preventieve beurten volgens jaarplanning	100% beurten conform § 3.1.4	Per kwartaal
Uitgevoerde onderhoudstijd	Totale onderhoudstijd per installatie per jaar	100% totale onderhoudstijd conform § 3.1.6	Jaarlijks
Management Informatie	Aanleveren rapportage voor afgesproken datum	100% conform Datums in § 3.3	Per kwartaal
Planmatig onderhoud	Aanleveren van MJOB voor 1 mei van het lopend jaar	100% conform afspraken § 3.4	Jaarlijks
Keuringen	Op tijd keuren	100%	Per jaar
	Aantal herhaalpunten	0	Per jaar
	Technische afkeuring per jaar	≤3	Per jaar
Facturen	Facturatie tijdig en correct	100% conform § 6.2.6. (contract) en § 6.2.7. (Meerwerk)	Per kwartaal
Offertes	Urgente offertes	Binnen 24 uur	Per kwartaal
	Standaard offertes	Binnen 2 weken	Per kwartaal

2.2.8 Prijsstelling

De prijzen zijn van toepassing voor de looptijd van de opdracht, zoals genoemd in artikel 2.2.4 Looptijd van de opdracht en mogen jaarlijks worden geïndexeerd zoals aangegeven in artikel 6.1.2. Indexering.

Bij de prijsstelling is inbegrepen:

- Het uitvoeren van onderhoud (exclusief Meerwerk)
- Het 'eigen risico'. Dit omvat het verrichten van reparaties, vervangingen en het oplossen van technische storingen, inclusief het verhelpen van technische keuringspunten en zogenaamde valse meldingen, zowel binnen als buiten kantooruren, waarvan de kosten voor materialen en werkzaamheden tot en met € 500,00 per installatie en per gebeurtenis bedragen;
- Voorrijkosten met inbegrip van parkeer-, reis- en verblijfkosten et cetera;
- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V-snaren, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat afvoeren van overtollige materialen;
- Het actualiseren van tekeningen en documentatie;
- Het voeren van overleggen.



2.2.9 Prijsstelling Meerwerk

Voor werkzaamheden die niet binnen het contract vallen kan Meerwerk geschreven worden. Meerwerk dient vooraf te worden afgestemd en mag alleen worden doorberekend na toestemming van de Opdrachtgever. Basis voor de Meerwerk-offertes zijn de uur prijzen die zijn opgegeven in bijlage H - Prijzenblad

2.2.10 Normen en wetgeving

De transportinstallatie moet ten minste voldoen aan de volgende voorschriften en normen (de meest recente versie):

Wetgeving

- Bouwbesluit.
- Gebruiksbesluit.
- Warenwetbesluit Liften.
- Voorschriften van Arboret/Arbo-besluit.

Normering

- NEN-EN 13015: Onderhoud van liften en roltrappen.
- De Richtlijn liften 2014/33/EU, 95/16/EG.
- NEN 1081, NEN-EN 81-1, NEN-EN 81-2, NEN-EN 81-40, NEN-EN 81-20, NEN-EN 81-50, NEN-EN 81-58, NEN-EN 81-70, NEN-EN 81-72, NEN-EN 81-80.
- NEN-EN 81-28: Alarmering en spreek-/luisterverbinding van personenliften.
- Richtlijn Laagspanning 2014/35/EU.
- Richtlijn EMC 2014/30/EU.
- NEN 1010, NEN 1014, NEN 2535, NEN 3011, NEN 3173.
- NEN EN 50110 (Elektrische installaties).
- NEN 3140 (Veilig werken aan elektrische installaties).
- NEN-EN 1363-1/2, NEN-EN 1838.
- ISO 12100, ISO 14121.
- Richtlijn persoonlijke beschermingsmiddelen 2016/425/EU.
- Machinerichtlijn 2006/42/EC, 98/37/EG en 91/368/EG met bijbehorende wijzigingen.
- ISO 13857.

Opdrachtnemer wordt geacht met alle genoemde voorwaarden, voorschriften en normen bekend te zijn en de Opdrachtnemer staat er jegens de Opdrachtgever voor in dat de werkzaamheden zullen voldoen aan de wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, alsmede de voorschriften van de warenwet zoals deze ten tijde van het uitvoeren van de werkzaamheden gelden.

2.3 Starten van het onderhoud

2.3.1 Nulmeting

In de eerste drie maanden na de start van het contract, dient de Opdrachtnemer Nulmetingen uit te voeren. De Opdrachtnemer dient de installaties te inspecteren en aan te geven of er achterstallig onderhoud is, het aantal onderhoudsbeurten passend is voor de installatie en of er verhoogde risico's zijn die buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer vallen.

2.3.2 Stickers

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat binnen 5 werkdagen na opdracht de juiste stickers met noodnummer van de Opdrachtnemer bij de transportinstallatie is geplaatst. De stickers met oude noodnummers dienen tegelijk verwijderd te worden.

2.3.3 Spreekluisterverbinding

De Opdrachtnemer heeft 1 maand om alle spreekluisterverbindingen door te schakelen naar de eigen organisatie. Zij dient te zorgen dat personen die opgesloten zitten of een storing willen melden 24/7 de organisatie kunnen bereiken en dat de organisatie conform de afspraken van de reactietijden reageert. Hierbij dient tevens te worden meegenomen dat eventuele visueel aanwezige informatie bij



de lift op orde wordt gemaakt (hierbij te denken aan bijvoorbeeld stickers met het noodnummer van het onderhoudsbedrijf).

2.3.4 Toegepaste materialen

Voor het vervangen van onderdelen geldt dat waar mogelijk gekozen dient te worden voor universele producten.

Voor de universele producten geldt dat:

- De aangeboden componenten minimaal dezelfde functionaliteit, kwaliteit, sterkte en levensduur hebben als de componenten welke zij vervangen;
- De componenten waar mogelijk gebruik maken van een CAN open Liftsysteem volgens CIA 417;
- Elk deskundig liftonderhoudsbedrijf het onderhoud aan de installatie kan verrichten;
- De componenten niet werkend gehouden worden door middel van onderdelen welke eigendom blijven, of door middel van een telecomverbinding, van de fabrikant;
- De parameters benodigd voor onderhoud, storingen en instellingen zonder additionele paswoorden zijn te wijzigen;
- Indien additionele apparatuur noodzakelijk is voor het aanbrengen van wijzigingen en/of uitlezen van de component, dit optioneel bij de aanschaf van een component moet worden aangeboden;
- Vanuit de leverancier alle benodigde informatie openlijk ter beschikking stelt en dat zij waar nodig, zonder voorwaarden, technische ondersteuning en educatie biedt.

Indien het niet mogelijk is om universele producten toe te passen, om technische of financiële redenen, dan dient dit vooraf onderbouwd te worden aangegeven.



3 ONDERHOUD

3.1 Preventief onderhoud

3.1.1 Aantal preventieve beurten

Per transportinstallatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (reinigingsbeurten en onderhoudsbeurten) uitgevoerd, zoals afgesproken in bijlage H – Prijzenblad.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

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

3.1.2 Onderhoudsbeurten

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

Installatiedelen van transportinstallaties waar onderhoud onder andere van toepassing is:

- Besturingskasten;
- Motoren, machines, vertragingskasten, tractieschijven en draagkabels;
- Cabine en tegengewichten, inclusief hierop/aan bevestigde toestellen zoals sloffen (nood)verlichtingen, spreek-/luisterverbinding en drukknoppenkasten;
- Constructies in machinekamers en schachten;
- Veiligheidsvoorzieningen;
- Cabine- en schachtdeuren.

In het bijzonder wordt gecontroleerd:

- Besturingsfuncties, bekabeling en signaleringen;
- Alarminrichtingen en spreek-/luisterverbindingen, inclusief een functionele test per onderhoudsbeurt;
- Cabine- en schachtdeuren en deurbeveiligingen;
- Veiligheidscontacten, zoals eindcontacten en nood eindschakel inrichtingen;
- Reminrichtingen;
- Veiligheidsinrichtingen zoals: snelheidsbegrenzer, vanginrichtingen leidingbreuk beveiligingen;
- Draagkabels, tractieschijf en leidwielen;
- Afdichtingen en keerringen van onder andere plunjers en vertragingskasten;
- Hydraulisch stuurblokken;
- Oliepeil en oliefilters;
- Motoren, machines en pompen.

Gebreken en (ver)storingen worden verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd. Installaties of delen van installaties waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld, worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

3.1.3 Reinigingsbeurten

Met reinigingsbeurten worden bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van:

- Aandrijvingen/machines;
- Motoren, tractieschijven en leidwielen;
- Elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- Liftmachinekamers;
- Schachtputten;



- Buitenzijde van de kooien;
- Alle liftonderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- Deurgeleidingen, zoals onder andere deurdrempels en deurrails.

3.1.4 Jaarplanning

De Opdrachtnemer dient voor 1 januari van elk jaar een duidelijke planning in te leveren, op week niveau en per installatie, van de onderhoudsbeurten die zij gaat uitvoeren. De planning zal door de gemeente worden beoordeeld. De geaccordeerde planning zal gebruikt worden om de spreiding van het uitgevoerd onderhoud te controleren. Hierbij zal de stelregel worden aangehouden dat de spreiding van de onderhoudsbeurt als “goed” wordt beoordeeld als de onderhoudsbeurt binnen het kader van 3 weken voor of 3 weken na de aangeven planningsdatum valt. Indien het onderhoud buiten dit kader valt wordt de spreiding als “slecht” beoordeeld.

Onderhoudsbeurten die niet uitgevoerd worden, dienen verrekend te worden met de kwartaal facturatie. Deze verrekening dient aan het einde van het jaar te worden doorgevoerd.

3.1.5 Aanmeldprocedure

Aanmelden en afmelden bij de installatie dient te voldoen aan de voorschriften van de gemeente. De procedure voor het aan- en afmelden wordt bij de implementatie van de werkzaamheden gedeeld met de Opdrachtnemer.

3.1.6 Duur van de onderhoudsbeurten

In bijlage H - Prijzenblad dient u aan te geven hoelang een onderhoudsbeurt of schoonmaakbeurt duurt. Omdat de duur van een onderhoudsbeurt mag variëren, zullen wij de onderhoudstijd beoordelen op de totale onderhoudstijd per installatie, per jaar. Hierbij is echter wel een beperking opgenomen; onderhoudsbeurten die korter duren dan 45 minuten tellen niet als onderhoudsbeurt mee. Behalve als het om een onderbroken onderhoudsbeurt gaat die later (binnen 2 weken) wordt afgemaakt. In dit geval zullen wij de twee beurten als 1 beurt tellen en de onderhoudsduur optellen.

Onderhoudsbeurten die niet mee tellen als onderhoudsbeurt en die niet worden ingehaald, dienen verrekend te worden met de kwartaal facturatie. Deze verrekening dient aan het einde van het jaar te worden doorgevoerd.

3.1.7 Reparaties en kosten

Indien installaties stil staan dient er alles aan gedaan te worden om deze weer functioneel te krijgen. Indien de kosten minder zijn dan €1.000,00 en het interne transport wordt zeer beperkt door de storing, dan behoeft er vooraf geen toestemming gevraagd te worden voor het uitvoeren van de reparatie. Wel dient achteraf de kosten onderbouwd te worden. Voor kosten boven de €1.000,00 dient wel toestemming te worden gevraagd van de gemeente Nieuwegein. (procedure voor goedkeuring wordt na de opdrachtverstrekking gedeeld met de Opdrachtnemer)

Indien er meer dan twee keer per maand een interventie plaatsvindt, waarbij zonder toestemming kosten worden gemaakt, dan dient de Opdrachtnemer direct contact op te nemen met de contact persoon van de gemeente om deze situatie te overleggen.

3.1.8 Verrekeningen

Voor kosten die gemaakt zijn voor het oplossen van een storing gelden de volgende afspraken; het verschil tussen de werkelijke kosten per installatie en per gebeurtenis en het ‘eigen risico’ van € 500,00 per installatie en per gebeurtenis, mag in rekening worden gebracht. De factuur dient gespecificeerd te worden, waarbij duidelijk de aftrek van het eigen risico zichtbaar is. Het “eigen risico” is omschreven in hoofdstuk 2.2.8.



3.2 Correctief onderhoud

3.2.1 Maximaal aantal storingen

Het maximaal aantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau 3 conform de NEN 2767.

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

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

De Opdrachtnemer dient bij de rapportage van storingen aan te geven of het om een niet verwijtbare storing gaat. Voorkeur is om deze niet verwijtbare storingen onder te verdelen, zodat er een betere analyse kan plaatsvinden.

3.2.2 Reactietijden en oplostijden

Storingen:	
Prioriteit Urgent Bezoek ter plaatse na melding opsluiting of een zeer gevaarlijke situatie	1 uur
Prioriteit Hoog Bezoek ter plaatse na melding storing waarbij de installatie stilstaat, maar geen personen opgesloten zitten	2 uur* * Voor roltrappen geldt een reactietermijn van 8 uur
Prioriteit Laag Bezoek ter plaatse na melding storing waarbij de installatie normaal gebruikt kan worden	24 uur
Reparatie:	
Uitvoeren reparatie na storing waarbij de installatie niet gebruikt kan worden, inclusief levering materiaal	24 uur voor stadhuis en theater 1 werkdag voor overige locaties
Uitvoeren reparatie na storing waarbij de installatie normaal gebruikt kan worden, inclusief levering materiaal	Eerst volgende onderhoudsbeurt

3.2.3 Storingsprotocol

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

- Bij elke storingsmelding dienen de naam en het telefoonnummer van de melder te worden gevraagd en te worden geregistreerd.
- Indien de installatie stilstaat dient er een bericht te worden verstuurd aan de supportdesk van de gemeente (supportdesk@nieuwegein.nl);
- Binnen 4 uur na melding: bericht Opdrachtnemer status en verwachting aan de supportdesk van de gemeente (supportdesk@nieuwegein.nl);
- Indien de installatie weer in bedrijf is: bericht de Opdrachtnemer dit aan de supportdesk van de gemeente (supportdesk@nieuwegein.nl);

3.2.4 Meerwerk

Voor het verrichten van Meerwerk is voorafgaand schriftelijke toestemming noodzakelijk van Opdrachtgever. Basis voor de Meerwerk-offertes zijn de uurloopprijzen die zijn opgegeven in bijlage H - Prijzenblad.

Onderstaande werkzaamheden worden beschouwd als Meerwerk:

- Het reinigen van het interieur evenals de voor gebruikers toegankelijke delen van cabine- en schachtafsluitingen, en het wassen van spiegels en ruiten;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuist gebruik of vandalisme;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van storingen veroorzaakt door derden;



- Werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften, tenzij deze betrekking hebben op de onderhoudswerkzaamheden zelf en bij aanvang van de Opdracht al redelijkerwijs door Opdrachtnemer konden worden ingeschat;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende, niet installatie-technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever;
- Werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden;
- Werkzaamheden volgend uit de Nulmetingen die binnen het eerste kwartaal van het onderhoudsjaar worden verricht;
- Het verschil tussen de werkelijke kosten per installatie en per gebeurtenis en het 'eigen risico' van € 500,00 per installatie en per gebeurtenis. Het 'eigen risico' is van toepassing op:
 - Het verrichten van reparaties en/of vervangingen tijdens Preventief en Correctief onderhoud;
 - Het oplossen van technische storingen;
 - Het verhelpen van technische keuringspunten

3.2.5 Calamiteitenvoorraad

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een lijst op van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van de gemeente. Dit zijn:

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturingen, printen, frequentieregelingen en deurmotoren;
- Materialen die een langere levertijd hebben dan 24 uur;
- Onderdelen die relatief snel slijten.

Deze lijst zal samen met de Opdrachtgever besproken worden en in overleg zal bepaald worden welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen.

3.2.6 Bijzondere situaties

Bij stilstand en als het functioneren van de transportinstallatie in het geding is door bijvoorbeeld onjuist gebruik of vandalisme, mogen direct - zonder schriftelijke toestemming - alle werkzaamheden tot een bedrag van maximaal € 1.000,00 worden uitgevoerd. Deze kosten mogen indien aantoonbaar, bijvoorbeeld door foto's, achteraf in rekening worden gebracht.

3.3 Rapportages

3.3.1 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal en per installatie in Excel-format aan Opdrachtgever of zijn of haar gedelegeerde directievoerder, over minimaal het volgende:

Installatiegegevens

- Actuele Installatielijst.

Onderhoudsbeurten

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

Storingen

- Overzicht van alle storingen per installatie.
- Datum en tijdstip van de melding van de storing.
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur.
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.
- Werkordernummer en factuurnummer per storing.
- Oorzaak (wel of niet verwijtbaar) en oplossing van de storing (dit mag met codes aangegeven worden mits deze code bekend zijn bij de gemeente).



- Wel of geen sprake van opsluiting.
- Indicatie van de urgentie van de storing en verstoring (prioriteit; Urgent, hoog of laag).
- Indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever mag worden overschreden.

Meerwerk

- Een overzicht van uitgevoerd Meerwerk met opgave van de kosten.
- Een overzicht van openstaande offertes.

Facturatie

- Een overzicht van alle openstaande facturen met vervaldatum

3.3.2 Jaarrapportage

Nadat alle gegevens en resultaten bekend zijn dient Opdrachtnemer een totaal beeld te geven van de verzamelde gegevens en een analyse te maken van de resultaten. Hierbij dienen conclusies getrokken te worden en aanbevelingen te worden gegeven t.b.v. het uitgevoerd onderhoud, het functioneren van de Opdrachtgever en het eigen functioneren.

Opdrachtnemer mag voor eventueel niet gehaalde KPI 's een voorstel doen op de kortingsclausule.

Opdrachtnemer dient jaarlijks een overzicht van alle werkelijk gemaakte kosten van de preventief / correctief en planmatige werkzaamheden van het afgelopen jaar op te stellen en ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt er voor dat het overzicht over het afgelopen jaar uiterlijk voor 21 januari aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

3.3.3 Aanleveren van de rapportages

De kwartaal rapportages dienen voor de volgende data te worden aangeleverd:

1 ^{ste} kwartaal	21 april
2 ^{de} kwartaal	21 juli
3 ^{de} kwartaal	21 oktober
4 ^{de} kwartaal	21 januari
Jaarrapportage	21 januari

3.3.4 Digitale toegang tot klantenportaal

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

3.3.5 Bij houden liftboek/digitaal liftboek

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

- Naam van de monteur;
- Datum van de werkzaamheden;
- Bevindingen van de monteur;
- Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie;
- Benoemen van onderdelen die zijn vervangen.

Indien de Opdrachtgever beslist over te gaan naar een digitaal liftboek, dan zal de Opdrachtnemer hier kosteloos aan meewerken.

Het bijhouden van het liftboek/digitaal liftboek zal worden meegenomen in de beoordeling van de Opdrachtnemer

3.4 Planmatig onderhoud

Opdrachtnemer maakt jaarlijks een meerjaren onderhoudsplanning (MJOP) en meerjaren onderhoudsbegroting (MJOB) voor een periode van 10 jaar. In het MJOP beschrijft de Opdrachtnemer wat vervroegd is uitgevoerd, wat is uitgesteld en de nieuwe prognose.

Het MJOB moet de Opdrachtgever meer inzicht geven in de noodzakelijk kosten en risico's voor de komende periode. De MJOP en MJOB worden aangeleverd in een bewerkbaar format, zoals bijvoorbeeld Excel.



In het MJOB wordt onder meer het volgende opgenomen:

- De te verwachten kosten voor planmatige onderhoudswerkzaamheden, ter instandhouding van de conditie en gerelateerd aan het gebruik, voor een periode van 10 jaar. Deze prognose dient te zijn gebaseerd op de feitelijk technische status van de componenten, niet op een commerciële prognose van vergelijkbare installaties uit het verleden;
- Verwachte levertijden;
- Garantietermijn voor specifiek onderdeel.

De MJOP's en MJOB's dienen voor 1 mei van elk jaar te worden aangeleverd.

- Intentie is om de volledige planmatige werkzaamheden te gunnen aan Opdrachtnemer op basis van marktconformiteit.
- Opdrachtgever heeft ten aller tijde het recht om planmatige werkzaamheden uit te stellen, aan derden te gunnen of gedeeltelijk in opdracht te geven.
- De in opdracht gegeven werkzaamheden dienen in het jaar te worden uitgevoerd waarin deze waren ingepland. Intentie van de Opdrachtgever is om de MJOB werkzaamheden uiterlijk in de maand januari van het jaar van uitvoering in opdracht te geven.

3.4.1 Planning

Indien Opdrachtgever opdracht verstrekt voor het uitvoeren van planmatig onderhoud dan dient Opdrachtnemer een bindende projectplanning, in Excel op dag niveau, aan te leveren. Dit geldt ook voor werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers.

3.4.2 V&G-plan

Indien Opdrachtgever opdracht verstrekt voor het uitvoeren van planmatig onderhoud dan dient Opdrachtnemer voor iedere locatie een project specifiek V&G-plan aan te leveren. Het V&G-plan dient uiterlijk 1 maand voor aanvang van de werkzaamheden te worden aangeleverd ter controle en goedkeuring aan Opdrachtgever.

3.4.3 Prijzen planmatige werkzaamheden

Het prijzenblad is integraal onderdeel van het contract. Het prijzenblad wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg vastgesteld. In het prijzenblad worden de kosten voor het vervangen van diverse onderdelen afgeprijsd door Opdrachtnemer. Jaarlijks zullen de bedragen worden geëvalueerd en waar nodig aangepast.

De bedragen opgenomen in het overeengekomen prijzenblad (bijlage H - Prijzenblad) zullen leidend zijn voor het aanbieden van Meerwerk en MJOB-werkzaamheden gedurende de looptijd van het contract.

3.4.4 Leveren overdrachtsdocument

De Opdrachtnemer levert tijdens de uitvoering of bij afronding van het contract een overdrachtsdocument. Het overdrachtsdocument bevat:

- technische beschrijving van de aangepaste en vervangen onderdelen
- laatste conditiemeting, maximaal 2 jaar oud uitgevoerd conform NEN 2767 'Condiemeting van bouw- en installatiedelen';
- onderhouds- en bedieningsvoorschriften voor de vervangen onderdelen/ systemen;
- een update van het energielabel indien onderhoudswerkzaamheden of maatregelen zijn uitgevoerd die een wijziging van het energielabel tot gevolg hebben;
- garantieverklaringen.

3.5 Proactief onderhoud

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een pro-actieve en initiatiefrijke houding aangaande:

- Meedenken en empathie met de gebruikers van de installaties;
- Optimalisering van de onderhoudswerkzaamheden, bijvoorbeeld op het gebied van onderhoudsfrequenties, te gebruiken schoonmaakmiddelen (gebruik van andere hulpstoffen, die vuilafstotend werken) en materialen (gebruik van andere materialen, met langere levensduur), et cetera;



- Verbeteringen en suggesties voor (lift)technische zaken;
- Verbeteringen en suggesties op het gebied van de projectbehandeling, de projectorganisatie en de communicatie met Opdrachtgever;
- Het voorstellen tot verbeteracties in procesmatige en inhoudelijke zin.
- Voorstellen om storingen (technische storingen en niet technische storingen) te voorkomen.



4 AANVULLENDE ZAKEN

4.1 Keuringen

4.1.1 Keuringsassistentie

De Opdrachtnemer assisteert de keuringsinstantie bij het uitvoeren van de keuringen. In overleg met de keurende instantie is zij verantwoordelijk dat de keuring voor het verstrijken van zijn eindtermijn wordt uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer niet aanwezig kan zijn bij een periodieke keuring, dan meldt zij dit aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de assistentie door derden te laten uitvoeren.

4.1.2 Afkeuringsprotocol

1. De keuringspunten die leiden tot afkeur van de installatie dienen direct door de Opdrachtnemer gemeld te worden aan de Opdrachtgever;
2. De installatie dient buitenbedrijf te worden gesteld;
3. De Opdrachtgever dient aan te geven of de installatie buitenbedrijf blijft of dat zij weer in bedrijf kan worden genomen. De beslissing voor het in gebruik nemen van de installatie wordt genomen in samenspraak met de Opdrachtgever;
4. De Opdrachtnemer dient aan te geven wanneer de afkeerpunten kunnen worden hersteld en er een herkeuring kan plaatsvinden;
5. De Opdrachtnemer dient een overzicht te geven van welke keuringspunten binnen de Opdracht worden opgelost en welke als Meerwerk worden uitgevoerd;
6. De Opdrachtnemer meldt het resultaat van de herkeuring en stelt bij goedkeuring de installatie weer in gebruik.

4.1.3 Oplossen van keuringspunten

Niet tot afkeur leidende technische keuringspunten, welke niet als Meerwerk opgevoerd kunnen worden, dienen direct te worden verholpen doch uiterlijk bij de eerstvolgende onderhoudsbeurt. Niet technische keuringspunten dienen gemeld te worden bij Opdrachtgever voorzien van een advies voor het oplossen van het keuringspunt. Ook als dit buiten de expertise van Opdrachtnemer valt.



5 PERSONEEL

5.1 Niveau van het personeel

Het personeel dat preventief en correctief onderhoud verricht, dient, behalve voor het uitbestede onderhoud, in vaste dienst van de Opdrachtnemer te zijn. Het opleidingsniveau en de ervaring van het personeel op het gebied van onderhoud en storingsen ligt minimaal op het denkniveau MBO-4 of gelijkwaardig. Hulpwerkzaamheden mogen uitgevoerd worden door personeel met een lager kennis- en ervaringsniveau. Werkzaamheden aan installaties, die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen, mogen alleen door voor de werkzaamheden voldoende opgeleid personeel worden verricht.

5.2 Voorwaarden personele inzet

5.2.1 Kennis en kunde

De door Opdrachtnemer in te zetten personeel zijn vakbekwaam en voor hun taak opgeleid en hebben voldoende kennis en ervaring om de werkzaamheden uit te voeren. Zij zijn in het bezit van:

- Geldig VCA certificaat
- Geldig VOG verklaring

5.2.2 Herkenbaarheid werknemers

Het in te zetten personeel op verblijfslocaties van de Opdrachtgever dient bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen waarmee de medewerker herkenbaar als personeel van de Opdrachtnemer geïdentificeerd kan worden. Op verzoek van de Opdrachtgever dient het personeel zich ook te kunnen legitimeren als personeel van de Opdrachtnemer.

5.2.3 Boren, lassen, slijpen en aanwerken

Werkzaamheden zoals het boren van gaten, lassen en slijpen waarbij er overlast voor gebruikers is, mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

5.2.4 Verwijdering van het werk

Opdrachtgever heeft het recht personeel van, of derden ingehuurd door, Opdrachtnemer de toegang tot de gebouwen, terreinen en objecten in het beheer van Opdrachtgever te ontzeggen, dan wel te laten verwijderen in het geval van ordeverstoring, wangedrag of het zich niet houden aan de huis- en veiligheidsvoorschriften.

5.2.5 Inzet derden

Opdrachtnemer garandeert dat alle door de Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden uitsluitend door zijn eigen personeel (inclusief ZZP-ers) zullen worden uitgevoerd, tenzij voor bepaalde werkzaamheden onderaanneming noodzakelijk is. Hiervoor dient toestemming door de Opdrachtgever te worden verleend.

5.2.6 Nederlandse taal

De door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor het uitvoeren van de taak en werkzaamheden.

5.2.7 Tewerkstellingsvergunning

Opdrachtnemer garandeert dat het personeel, indien van toepassing, beschikt over de benodigde tewerkstellingsvergunning en over andere bescheiden waaruit blijkt dat zij in Nederland mogen verblijven en werkzaamheden mogen verrichten.

5.2.8 Veiligheid

Van onze Opdrachtnemers verwachten wij een proactieve houding met betrekking tot veilig werken.

Om veilig werken te realiseren is het van belang dat Opdrachtnemer een VGM-plan opstelt met daarin opgenomen de aanwezige risico's en maatregelen die van belang zijn bij de uitvoering van zijn werkzaamheden en deze vooraf laat toetsen, communiceert, naleeft en waar nodig bijstelt.



6 ADMINISTRATIEVE EISEN

6.1 Offerte eisen

6.1.1 Offertes

Alle Offertes voor Planmatig onderhoud dienen via een open begroting met onderbouwing van de werkzaamheden, aantal uur, uurtarief, materiaal, materiaalkosten, opslagkosten, diensten, et cetera te worden ingediend en voorzien te zijn van een planning van de werkzaamheden. De prijzen en tarieven in bijlage H - Prijzenblad dienen te worden gehanteerd.

6.1.2 Indexering

De prijzen zoals aangeboden door de Opdrachtnemer zijn van toepassing voor de looptijd van de Opdracht, zoals genoemd in paragraaf 2.2.4 (Looptijd opdracht).

Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 juni 2026, worden de door de Opdrachtnemer geoffreerde tarieven herzien. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. Bij de indexering wordt een onderscheid gemaakt tussen loonkosten en materiaalkosten in het gebruik van een indexcijfer.

De tarieven worden geïndexeerd met behulp van de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Tarief}_{\text{nieuw}} = \text{Tarief}_{\text{oud}} \times 70\% \times (L1 / L0) + \text{Tarief}_{\text{oud}} \times 30\% \times (M1 / M0)$$

Daarin staat voor;

Tarief _{oud} :	tarief zoals door de Opdrachtnemer geoffreerd bij inschrijving
Tarief _{nieuw} :	nieuw overeen te komen tarief
L0:	Loonkosten indexcijfer oud: - Index: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) - Bedrijfstak: 24-30, 33 Metalektro - Versie: Huidige cijfers - Onderwerp: Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen - Cao-sector: Cao-sector particuliere bedrijven - Periode: maart 2025
L1:	Loonkosten indexcijfer nieuw: - Index: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) - Bedrijfstak: 24-30, 33 Metalektro - Versie: Huidige cijfers - Onderwerp: Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen - Cao-sector: Cao-sector particuliere bedrijven - Periode: maart 2026*
M0 :	Materiaalkosten indexcijfer oud: - Index: Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 - Afzetgebied: Afzetprijzen binnenland - ProdCom codering: C Industriële producten - Periode: maart 2025
M1:	Materiaalkosten indexcijfer nieuw: - Index: Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 - Afzetgebied: Afzetprijzen binnenland - ProdCom codering: C Industriële producten - Periode: maart 2026*

(*) het jaartal wordt per jaar aangepast naar het actuele jaar



Het resultaat van de berekening van de deelsom (L1/L0) wordt rekenkundig afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.

Een gewijzigd tarief door indexering is pas van toepassing na schriftelijke vastlegging door beide partijen en wordt niet met terugwerkende kracht toegepast.

6.2 Facturering

6.2.1 Algemeen

Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de factuureisen van de belastingdienst én de aanvullende eisen van de gemeente Nieuwegein. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de gemeente Nieuwegein (zoeken op 'Factuur sturen'). Indien e-facturatie niet mogelijk is, dan kunt u via een email aan crediteurenadministratie@nieuwegein.nl toestemming vragen om te factureren via een readable pdf-formaat. De facturen kunnen na toestemming ook naar dit emailadres verzonden worden. Andere vormen van facturatie – zoals papieren facturen – accepteert de gemeente niet.

6.2.2 Gegevens factuur

In uw facturen vermeldt u de volgende gegevens:

- FCL/ECL nummer behorende bij de installatie
- Uw contactpersoon voor de opdracht
- Uw btw-nummer

Het btw-nummer van de gemeente Nieuwegein is 0023.13.546.B02

In het geval van een creditfactuur vermeldt u tevens het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.

6.2.3 Betalingstermijn

De betaling van facturen door de Opdrachtgever vindt plaats binnen 21 dagen na ontvangst van de factuur.

6.2.4 Verrekeningen

Het is niet toegestaan om creditfacturen en debetfacturen met elkaar te verrekenen. Deze dienen afzonderlijk opgesteld te worden.

6.2.5 Opschorten betaling

Indien de Opdrachtnemer de overeenkomst niet (geheel) nakomt, is de Opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.

6.2.6 Factuurtermijnen Contractprijs onderhoud

Facturatie van Contractprijs onderhoud vindt achteraf per kwartaal plaats in 4 gelijke termijnen.

Het aantal installaties zoals weergegeven in bijlage H - Prijzenblad kan tijdens de looptijd van de opdracht uitbreiden of inkrimpen. Bij inkrimping wordt de contractprijs evenredig verlaagd met het uitgespaarde onderhoud overeenkomstig het afgesproken tarief. Bij uitbreiding van het aantal installaties zal een evenredig deel betaald worden voor de uit te voeren onderhoud. De hoogte van het onderhoudstarief zal bepaald worden in verhouding met vergelijkbare transportinstallaties zoals aangeboden in bijlage H – Prijzenblad.

6.2.7 Factuurtermijnen Meerwerk

Schriftelijk overeengekomen Meerwerk wordt na de prestatie gefactureerd. Opdrachtnemer dient de buitencontractuele werkzaamheden, per object, iedere maand te verzamelen op een verzamelfactuur. Per activiteit wordt een overzicht gegeven van de gewerkte uren op (chronologische) datum met vermelding van de gebruikte materialen en voor welke installatie.



De gehanteerde tarieven in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde tarieven zoals vermeld in bijlage H - Prijzenblad, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen.

Voor Meerwerk waarop 'eigen risico' van toepassing is dient Opdrachtnemer inzicht te geven in de verrekening van het 'eigen risico'.

Facturen voor Meerwerk worden door de Opdrachtnemer eerst naar de externe adviseur van de Opdrachtgever gestuurd voor controle op de gemaakte afspraken. Pas na akkoord van de externe adviseur mag de verzamelfactuur ingediend worden bij de gemeente Nieuwegein conform paragraaf 6.2.1.

6.3 Inhoudingen op de contractprijs

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met het activiteit samenhangende tarief volgens bijlage H - Prijzenblad in mindering te brengen op de eerstvolgende termijnfactuur indien

Opdrachtnemer:

- a) Het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals genoemd in bijlage H - Prijzenblad niet heeft uitvoert;
- b) De spreiding van onderhoudsbeurten niet voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 3.1.4 (Jaarplanning);
- c) De duur van een onderhoudsbeurt niet voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 3.1.6 (Duur van de onderhoudsbeurten).



7 COMMUNICATIE

7.1 Contactpersoon Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon en een vervangend contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze personen beschikken over inhoudelijke kennis met betrekking tot de opdracht en zijn de Nederlandse taal vaardig in woord en geschrift. Van de contactpersonen wordt verwacht dat zij op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar zijn.

7.2 Contactpersoon Opdrachtgever

Bij deze opdracht laat de Opdrachtgever zich bijstaan door een externe adviseur. De externe adviseur zal als tussenpersoon namens de Opdrachtgever optreden en de volgende taken uitvoeren:

- Overleg voeren met de Opdrachtnemer om de werkzaamheden af te stemmen
- Adviseren van de Opdrachtgever over de voortgang van de werkzaamheden
- Beoordelen en adviseren over offertes van de Opdrachtnemer

Indien de Opdrachtgever besluit om de samenwerking met de externe adviseur opnieuw aan te bevestigen, dan worden de bovenstaande taken overgenomen door de opvolger van de externe adviseur. De Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de opdrachtvertrekkingen.

7.3 Evaluatiegesprekken

Twee keer per jaar voert de Opdrachtgever een evaluatiegesprek met de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Bij dit gesprek is namens de Opdrachtnemer de contractmanager van deze overeenkomst aanwezig. Het uitgangspunt is om dit gesprek elk halfjaar te laten plaatsvinden, maar kan op verzoek van beide partijen ingepland worden.

In de evaluatiegesprekken bespreken de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen:

- Kwaliteit van het geleverde werk
- Planning
- Communicatie
- Duurzaamheid
- Personeel
- Beloften inschrijving
- Verbeterpunten

Indien uit het evaluatiegesprek naar voren is gekomen dat er onvoldoende gepresteerd wordt op één van de onderwerpen, worden afspraken gemaakt voor verbetering. Indien deze verbetering niet naar wens gerealiseerd wordt, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

7.4 Wachtkamerovereenkomst

Indien de Opdrachtnemer niet meer de gevraagde dienstverlening kan leveren of conform de voorgaande paragraaf onvoldoende presteert, kan de Opdrachtgever besluiten de overeenkomst te ontbinden conform artikel 12 van de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Nieuwegein 2020. In voorkomend geval kan de Opdrachtgever gebruik maken van de partij die middels de wachtkamerovereenkomst is vastgelegd.

Bij een overname van de dienstverlening door de partij uit de wachtkamerovereenkomst of na verloop van de looptijd van de overeenkomst verleent de Opdrachtnemer zijn medewerking voor een efficiënte en effectieve overdracht. Het tijdig beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of de nieuwe partij gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.