

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<p>Ten behoeve van de te onderhouden installaties zijn alle relevante wetten, normen en voorschriften van toepassing. Deze bestaan in hoofdzaak uit, maar zijn niet gelimiteerd tot de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alle relevante normen, voorschriften, verordeningen, bepalingen en aanwijzingen van de overheid en door de overheid erkende instanties, zoals het Rijk, de Provincie, de Gemeente, het Waterschap, Bouw- en Woningtoezicht, Arbeidsinspectie, Brandweer, e.d., die op de werkzaamheden van toepassing c.q. van invloed zijn; ➤ Voorschriften van elektriciteits-, gas- en water leverende (nuts)bedrijven; ➤ Door wet- en regelgeving verplichte periodieke keuringen en certificeringen van daarvoor in aanmerking komende installaties en/of installatiedelen; ➤ Van toepassing zijnde normeringen uitgegeven door het Nederlands Normalisatie Instituut; ➤ Van toepassing zijnde ISSO-publicaties; ➤ Van toepassing zijnde EU regelgeving. <p>Het afvoeren van materialen en het scheiden van afvalstoffen dient te geschieden conform de geldende milieuwet- en regelgeving en overige ter plaatse van toepassing zijnde wet- en regelgeving.</p>
2.	Werkzaamheden worden verricht binnen de regulier geldende kantoortijden. Uitzondering daarop zijn correctieve werkzaamheden (bijv. storingen) of werkzaamheden die in samenspraak met opdrachtgever juist in vakantieperioden moeten of kunnen worden uitgevoerd.
3.	De openingstijden zijn op werkdagen van ma t/m vr van 07:00 – 17:00 uur. Nationale en in de cao van opdrachtnemer vastgestelde feestdagen gelden niet als reguliere kantoortijden.
4.	Op verzoek van directie kunnen werkzaamheden buiten de reguliere openingstijden worden verricht. De tarieven incl. toeslagen die bij deze aanbesteding zijn ingediend op het inschrijfformulier kunnen dan in geval van verrekenbaarheid door opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
5.	Directie draagt er zorg voor dat opdrachtnemer toegang heeft tot de betreffende locatie(s). Personeel van de opdrachtnemer dient zich op werkdagen op locatie onverwijld aan- en af te melden bij een locatieleider of conciërge op de betreffende locatie. Alvorens de betreffende locatie(s) bezocht wordt, dient het personeel van de opdrachtnemer dit eerst telefonisch te hebben gemeld bij de locatieleider of conciërge.
6.	Binnen de hierboven genoemde openingstijden is/zijn de locatie(s) toegankelijk. De contactperso(o)n(en) voor het aan- en afmelden en de wijze van toegang worden door de directie bij aanvang van de opdracht aangegeven.
7.	Buiten de openingstijden zijn de locaties van opdrachtgever gesloten. Toegang dient te worden geregeld via de locatieleider. Na opdrachtverstrekking wordt de benodigde contactinformatie aan de opdrachtnemer verstrekt. Daarnaast dient bij GBS-meldingen te allen tijde de locatieleider te worden geïnformeerd.
8.	<p>De opdrachtnemer is te allen tijde 24/7 telefonisch bereikbaar via een centraal meldpunt en/of een meldkamer. De opdrachtnemer kan op verschillende manieren worden opgeroepen voor correctief onderhoud (storingen en calamiteiten), namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Via het beschikbaar gestelde klantenportaal (bevoegde medewerkers van de scholen moeten toegang krijgen tot de assets van de school om een melding te kunnen maken) ➤ Via het gebouwbeheersysteem worden automatisch meldingen en storingen gemeld bij een nader te bepalen meldpunt van de opdrachtnemer. Deze meldingen en storingen dienen adequaat te worden opgevolgd (ook buiten kantoortijden); ➤ Via een melding door een (bevoegde) medewerker van de opdrachtgever. Dit is in hoofdzaak tijdens openingstijden van de school.

9.	De opdrachtnemer krijgt voor zover mogelijk informatie over de aard, prioriteit en locatie van de storing. Eventuele aanvullende (technische) informatie over de aard van de storing en of calamiteit dient zelf door opdrachtnemer te worden verkregen. In onderling overleg wordt de urgentie bepaald ter goedkeuring van directie dan wel de afdeling Huisvesting & Facilitair beheer.	
10.	Opdrachtnemer richt voor het acteren op correctief onderhoud (bijv. storingen) buiten de reguliere werktijden een consignatiedienst in welke voldoet aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Meldpunt is 24 uur per dag 7 dagen per week telefonisch bereikbaar; ➤ Inzet van gekwalificeerde medewerkers afgestemd op de aard van de werkzaamheden; ➤ Beschikt over de bevoegdheden en mogelijkheden tot het organiseren van benodigde medewerkers, materieel en materiaal om adequaat de werkzaamheden n.a.v. de meldingen en/of het correctieve onderhoud uit te voeren. 	
11.	Prioriteit	Contact met melder over uitvoering en hersteltijd
	1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering.	Contact: Binnen 30 minuten contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 1 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 4 uur verhelpen.
	2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 1 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 24 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 48 uur verhelpen.
	3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 4 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 2 werkdagen aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en de storing binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen.
	4: Overige klachten en meldingen	Contact: Binnen 8 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
12.	Werkzaamheden aan de technische installaties worden uitgevoerd door eigen en ter zake kundig personeel van opdrachtnemer dat bekend is met de te onderhouden installaties.	
13.	Werkzaamheden die door derden (of onderaannemers) worden uitgevoerd, anders dan tijdens de aanbesteding vermeld, dienen vooraf de goedkeuring te hebben van opdrachtgever.	
14.	Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden, ook wanneer deze door onderaannemers worden uitgevoerd. Opdrachtnemer ziet erop toe dat derden en/of onderaannemers ter zake deskundig personeel inzetten dat bekend is met de te onderhouden installaties.	
15.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van vervangende onderdelen conform de verplichtingen voortkomend uit deze werkomschrijving. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat onderdelen nieuw, ongebruikt en geschikt zijn voor het gebruik waarvoor ze ingezet worden/zijn.	
16.	Onderdelen worden uitsluitend vervangen door hetzelfde fabricaat/type tenzij de directie vooraf toestemming heeft verleend voor het toepassen van een ander fabricaat/type (alternatief). Onderdelen die worden vervangen blijven eigendom van de opdrachtgever tenzij anders overlegd.	
17.	Conform de eisen van opdrachtgever en/of de voor het terrein of gebied geldende regelgeving moet de aan- en afvoer van personen, materialen en hulpstoffen geschieden.	
18.	Het horizontaal en verticaal transport van al het benodigde voor preventief onderhoud en inspecties is onderdeel van deze werkomschrijving en maakt onderdeel uit van de jaarlijkse contractprijs.	
19.	Het toepassen en gebruiken van milieuvervuilende en/of -belastende onderhoudsmiddelen is niet toegestaan. Het aan- en afvoeren van materialen en personen maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.	

20.	De uit het werk komende oude bouwstoffen (die geen waarde meer hebben voor de opdrachtgever) worden eigendom van de opdrachtnemer, die deze ook moet wegvoeren. Oude monumentale/historische bouwdelen blijven eigendom van de opdrachtgever. Mocht het voorkomen dat oude monumentale/historische bouwdelen niet te herplaatsen zijn, dan moeten deze op een nader door de opdrachtgever aan te wijzen plaats worden opgeslagen.
21.	Oude bouwstoffen en niet bruikbare en/of verontreinigde materialen op een voor het milieu verantwoorde wijze binnen een week na afronding van de werkzaamheden afvoeren. De materialen te laten transporteren, bewerken en/of verwerken, storten of vernietigen door bedrijven, die een vanwege de overheid erkende vergunning hiervoor hebben. Kosten voor het afvoeren en verwerken van deze materialen moeten opgenomen zijn in de aannemingsom. De opdrachtnemer moet op verzoek van de opdrachtgever een afgifte bewijs verstrekken.
22.	Uiterlijk vier weken voor de einddatum van de overeenkomst, dient de opdrachtnemer alle ter plaatse aanwezige en gedurende de contractperiode ter beschikking gestelde informatie op juistheid te hebben gecontroleerd en afgegeven bij de opdrachtgever. Dit betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Het gebouw(en)- en installatieoverzicht; ➤ Software regelinstallaties ➤ De inspectie- en onderhoudsrapporten en conditieniveaus; ➤ Rapportages van de verplichte inspecties, keuringen, certificaten, energielabels etc.; ➤ Inloggegevens en toegangsrechten van relevante digitale systemen en platforms (zoals gebouwbeheersystemen, monitoringtools, logboeken, softwareportalen) ➤ De actualiteit van verplichte (verbruiks)administraties, logboeken, documenten, tekeningen, etc.; ➤ Achterstallig onderhoud.
23.	Meldingen van afwijkingen welke geconstateerd worden binnen 6 maanden na de beëindiging van de overeenkomst zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
24.	Na gunning van de werkzaamheden zal door de opdrachtgever worden aangegeven welke partij de directievoering tijdens de uitvoeringsfase verzorgt. Een nader te benoemen contactpersoon van de opdrachtgever is te allen tijde het aanspreekpunt voor de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van het werk.
25.	Voor de communicatie zoals periodieke gesprekken over de rapportages is er vanuit de opdrachtnemer één vaste contactpersoon voor de opdrachtgever.
26.	Opdrachtnemer overlegt ter goedkeuring van de opdrachtgever voor de start van het werk de samenstelling van zijn projectorganisatie waaronder het verantwoordelijke projectteam met voldoende bevoegdheden voor de duur van de overeenkomst. De eindverantwoordelijke functionaris is voor de opdrachtgever en/of directie het aanspreekpunt en vertegenwoordigt opdrachtnemer rechtens het nemen van besluiten voor het werk.
27.	De gegevensverstrekking met betrekking tot de samenstelling van het projectteam bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> ➤ De eindverantwoordelijke projectfunctionaris en zijn bevoegdheden; ➤ Coördinator voor het regelen van de dagelijkse werkzaamheden; ➤ Hiërarchische samenstelling met verantwoordelijkheden; ➤ Bereikbaarheid en communicatiemiddelen en -mogelijkheden (telefoon, e-mail etc.); ➤ Escalatiemodel bij afwezigheid van en/of het ontbreken van voldoende bevoegdheden; ➤ Contactgegevens storingsmeldpunt(en) binnen en buiten kantooruren (bereikbaarheid 24/7).
28.	Uiterlijk 4 weken na de opdrachtverstrekking en alvorens te starten met de daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst (behoudens correctieve werkzaamheden) dient de opdrachtnemer van deze werkschrijving ter goedkeuring door de opdrachtgever een concept "Uitvoeringsplan" in, waarin alle aspecten van de integrale uitvoering van de overeenkomst staan beschreven.
29.	In het concept Uitvoeringsplan wordt aangegeven op welke wijze de uitvoering van de werkzaamheden wordt gerealiseerd. De opdrachtgever beoordeelt het Uitvoeringsplan en voorziet deze van op- en aanmerkingen waarna de opdrachtnemer deze bemerkingen verwerkt in het Uitvoeringsplan. Na goedkeuring door de opdrachtgever heeft het "Uitvoeringsplan" de status "definitief". De beschreven aspecten van deze werkschrijving dienen conform het definitieve "Uitvoeringsplan" te worden uitgevoerd/gerealiseerd.

30.	<p>Het "Uitvoeringsplan" voorziet onder meer in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ een gedetailleerde planning (rekening houdend met het feit dat het onderhoud in de maanden maart – juni uitgevoerd moet worden) waarin de reguliere onderhoudswerkzaamheden, inzet van derden, overlegmomenten, wijze van rapporteren en factureren en dergelijke zijn weergegeven; ➤ de planning dient tevens aan te geven welke werkzaamheden door welke onderaannemers worden uitgevoerd; ➤ opdrachtnemer stelt zich op als hoofdopdrachtnemer en voert de regie over alle werkzaamheden behorende tot de omvang van deze werkomschrijving.
-----	---

Operationele eisen	
Eis	Omschrijving
31.	Reguliere onderhouds-werkzaamheden die niet nadrukkelijk zijn vernoemd maar wel noodzakelijk zijn voor het integraal functioneren van de installaties maken alsnog onderdeel uit van deze werkomschrijving.
32.	De opdrachtnemer voert jaarlijks conform een onderhoudsplanning controles en onderhoudshandelingen uit teneinde de gewenste conditionele status en functionele kwaliteit van de installaties te handhaven en/of te verbeteren.
33.	De opdrachtnemer voert minimaal alle werkzaamheden uit die nodig zijn voor conditieniveau 3 conform NEN2767. De opdrachtnemer moet eventuele afwijkingen binnen de aanlooperperiode van de overeenkomst melden aan de directie. De melding van conditieafwijkingen omvat het schriftelijk en onderbouwd aangeven van de aard en omvang van de afwijking. De conditieniveaus zijn uitgangspunt voor het beoordelen van de kwaliteit van het werk door de opdrachtnemer.
34.	Mocht gedurende de looptijd van deze overeenkomst door de opdrachtgever of opdrachtnemer vervangings- en/of revisieonderhoud worden uitgevoerd dat een positieve invloed heeft op het conditieniveau dan geldt het nieuwe conditieniveau als uitgangspunt voor de te handhaven conditie.
35.	Alle kosten voor preventief onderhoud (werkuren, reizen en -kosten, algemene kosten materieel, klein materiaal en periodiek te vervangen verbruiksmaterialen, toeslagen, hulpmiddelen, etc.) zijn onderdeel van deze werkomschrijving en zijn inbegrepen in de jaarlijkse contractprijs. Indien er wijzigingen worden aangebracht in de frequentie en/of omvang van het preventief onderhoud welke invloed hebben op de omvang van de werkzaamheden, worden deze na beoordeling van de opdrachtgever als meer- of minderwerk verrekend.
36.	Mocht het voorkomen dat er voor bepaalde installaties of onderdelen van installaties geen specificatie van de werkzaamheden is opgenomen, dan gelden de onderhoudsvorschriften van de fabrikant en/of leverancier.
37.	In bijlage 'specificatie werkzaamheden' zijn de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) van de installaties vermeld. Mocht het voorkomen dat er voor bepaalde installaties of onderdelen van installaties i.v.m. regelgeving, fabrieksvorschriften en/of bedrijfsvoering de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) afwijken van hetgeen vermeld in de specificatie werkzaamheden, dan moet de opdrachtnemer de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) aanhouden welke bepaald zijn door regelgeving, fabrieksvorschriften en/of bedrijfsvoering. De opdrachtnemer is verplicht om schriftelijk melding te doen bij opdrachtgever wanneer het gestelde en het verplichte niet overeenkomen.
38.	Na het eerste contractjaar heeft de opdrachtnemer de mogelijkheid, naar eigen inzicht, wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de werkzaamheden aan te geven bij de directie. Na goedkeuring door de directie worden de door de opdrachtnemer voorgestelde wijzigingen van kracht, eventueel via een aan het contract toegevoegd addendum.
39.	Geconstateerde afwijkingen worden gedurende het preventieve onderhoud opgeheven d.m.v. het schoon en stofvrij maken, vervangen van aan slijtage onderhevige onderdelen, uitvoeren van anticorrosiebehandelingen, herstellen van functies, het verrichten van metingen enzovoort. Alle handelingen hebben de instandhouding van de installaties en/of installatiecomponenten op tenminste het gewenste conditieniveau (conform de bijlage "Installatieoverzicht") bij een maximaal ongestoord functioneren tot doel.

40.	Na uitvoering van het preventief onderhoud wordt door de opdrachtnemer voor de maand augustus van het betreffende kalenderjaar een onderhoudsrapportage van de betreffende locatie per element aan de directie verstrekt. Hierin staan minimaal de door de onderhoudsinspecteur uitgevoerde werkzaamheden (d.m.v. checklist), gemeten waarden, de vervangen onderdelen, eventuele bevindingen en de verwachte staat van vervanging (< 1 jaar, < 3 jaar of > 3 jaar) vermeld.
41.	Correctief onderhoud dient binnen de verplichtingen van de overeenkomst tijdig en op een adequate wijze te worden uitgevoerd. Adequate afhandeling kan bestaan uit het treffen van afdoende (nood-) maatregelen dusdanig dat de bedrijfsvoering bij de opdrachtgever of huurder niet wordt belemmerd, ter beoordeling van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt voor het afmelden van het correctieve onderhoud. Het correctieve onderhoud kan worden afgemeld wanneer het gebrek volledig en definitief is verholpen. Het kan voorkomen dat dit meerdere bezoeken vergt. Hierbij wordt dit als één werkopdracht gezien. De opdrachtnemer moet een klantenportaal beschikbaar stellen, waarin het de opdrachtgever bevoegdheid geeft tot 24/7 real-time inzicht in de lopende storingen/projecten, pro forma facturen, urespecificaties en overige documentatie.
42.	De prioriteit van werkzaamheden wordt bepaald door de opdrachtgever. In de paragraaf "Respons- en hersteltijden" zijn de betreffende respons- en hersteltijden omschreven. In goed overleg met de melder en/of opdrachtgever is het mogelijk om af te wijken van de vermelde responstijden voor het definitief verhelpen van de storing en/of het uitvoeren van correctief onderhoud.
43.	Opdrachtnemer neemt te allen tijde vooraf contact op met directie om in overleg afstemming te vinden over een eventuele verschuiving.

Kwaliteitseisen	
Eis	Omschrijving
44.	Keurings- en inspectie onderhoud is niet bij de uitvraag inbegrepen. De opdrachtgever voert het keurings- en inspectieonderhoud uit en is verantwoordelijk voor het op de juiste plaats aanwezig zijn van geldige certificaten, logboeken, administraties en/of verbruiksregistraties van middelen. Documentatie voortkomend uit de inspecties wordt gedeeld met de opdrachtnemer zodat dit geborgd kan worden in het klantenportaal.
45.	Het is wenselijk dat de opdrachtnemer ondersteuning biedt bij het laten uitvoeren van verplichte keuringen en/of inspecties, inclusief het opvolgen van aanwijzingen van de betreffende keuringsinstantie en het coördineren van eventuele benodigde herkeuringen als gevolg van afkeuringen, ook al maken deze werkzaamheden geen onderdeel uit van de overeenkomst.
46.	Mochten installaties en/of installatiecomponenten door nalatigheid van de opdrachtgever niet tijdig met een positief resultaat de keuring en/of inspectie doorlopen, komen de hiervoor gemaakte kosten, conform de vermelde tarieven volgens het prijzenblad voor rekening van de opdrachtgever.
47.	Geconstateerd achterstallig onderhoud dient de opdrachtnemer binnen de termijn zoals omschreven in de paragraaf "Aanloopperiode na gunning" te melden aan de opdrachtgever. De melding van achterstallig onderhoud omvat het schriftelijk en onderbouwd aangeven van de aard en omvang van de achterstalligheid en de eventuele kosten voor het op het juiste onderhoudsniveau terugbrengen van de betreffende installatie. De kostenonderbouwing (open begroting) dient conform de tarieven, toeslagenpercentages op het inschrijfformulier te worden ingediend bij de opdrachtgever.
48.	Het preventief onderhoud conform de specificaties werkzaamheden is inbegrepen in de jaarlijkse contractprijs.
49.	Uitsluitend door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven nieuwe materialen van originele kwaliteit en uitvoering, of daarmee overeenstemmende, toepassen.
50.	Mocht het zo zijn dat opdrachtnemer gebruik maakt van de ter beschikking gestelde reserveonderdelen, moeten deze materialen zo spoedig mogelijk worden aangevuld met een nieuw reserve onderdeel van een gelijk fabricaat, type en uitvoering of daarmee overeenstemmend.
51.	Het uitvoeren van correctief onderhoud komen na goedkeuring door de opdrachtgever voor verrekening in aanmerking. De kostenonderbouwing moet conform de tarieven, netto inkoopprijs en toeslagpercentage zoals vermeld op het prijzenblad worden ingediend bij directie.

52.	De opdrachtgever beschouwt herhaaldelijk voorkomend correctief onderhoud (bijv. storingen) van dezelfde aard optredend binnen een tijdsperiode van twee maanden als niet adequaat verholpen. De daarmee gemoeide kosten zijn niet verrekenbaar en zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
53.	De opdrachtnemer kan, bijvoorbeeld bij een calamiteit, verzocht worden om correctief onderhoud uit te voeren aan installaties of onderdelen die geen onderdeel uitmaken van de in de bijlage "Installatieoverzicht" vermelde elementen. Dergelijk correctief onderhoud kan de opdrachtnemer na goedkeuring in rekening brengen op basis van de op het prijzenblad vermelde tarieven.
54.	Alle kosten voor vervangingsonderhoud kan de opdrachtnemer na goedkeuring door de opdrachtgever in rekening brengen op basis van de op het inschrijfformulier vermelde tarieven, toeslagen en kortingspercentages. De doorlooptijd van vervangingsonderhoud afhankelijk van de eventuele gevolgen (klachten etc.) maar is maximaal 4 weken na akkoord op offerte.
55.	Alle kosten voor revisieonderhoud kan de opdrachtnemer na goedkeuring door de opdrachtgever in rekening brengen op basis van de op het inschrijfformulier vermelde tarieven.
56.	Na afloop van de aanlooperperiode komen de kosten voor achterstallig onderhoud voor rekening van de opdrachtnemer.
57.	Het uitvoeren van keurings- en inspectieonderhoud (SCIOS Scope 1, Scope 5 en Scope 7a) zijn <u>geen</u> onderdeel van deze werkschrijving. Eventuele opdracht voor SCIOS Scope 1, 5 en 7a inspecties kunnen op nacalculatie verrekend worden indien hier een opdracht voor verstrekt wordt.
58.	NEN3140, Scios Scope 8, 10 of 12 inspecties maken ook geen onderdeel uit van deze overeenkomst.
59.	Kosten die voortkomen uit verwijtbare nalatigheid van de opdrachtnemer zoals onder andere niet opgemerkte wijzigingen in wet- en regelgeving en/of het niet aanwezig of actueel zijn van de verplichte documenten en/of registraties zijn volledig voor rekening van de opdrachtgever.
60.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever wel tijdig over de gevolgen van veranderingen, of aankondiging ervan, in regelgeving over verplichte inspecties, keuringen, benodigde certificaten en/of administraties en registraties. Extra werkzaamheden voortvloeiend uit een wijziging van wet- en regelgeving en keuringen en/of inspecties zijn na goedkeuring verrekenbaar conform de op het inschrijfformulier vermelde tarieven, toeslagen en kortingspercentages.

Kritische prestatie indicatoren (KPI's)	
Eis	Omschrijving
61.	<p>Opdrachtgever zal klachten die zij ontvangt van medewerkers over het installatiebeheer en het handelen van de opdrachtnemer registreren en communiceren met de opdrachtnemer. Tevens beoordeelt de afdeling Huisvesting & Facilitair beheer hoe de opdrachtnemer in de afgelopen periode heeft gepresteerd. Daarbij zijn er 3 criteria:</p> <p>Criterium A: Geen enkele (gegronde) klacht ontvangen in het contractjaar</p> <p>Criterium B: Minder dan 3 (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar</p> <p>Criterium C: 3 of meer (gegronde) klachten ontvangen in het contractjaar</p> <p>De beoordelingsmethode wordt besproken en beoordeeld tijdens elk kwartaaloverleg met de opdrachtnemer door de opdrachtgever.</p>
62.	<p>Opdrachtnemer toont de tevredenheid van klanten met de algehele ervaring die zij hebben met een product, dienst of de organisatie aan door middel van klanttevredenheidsonderzoeken.</p> <p>Ad 1: Klanttevredenheidsscore (CSAT): Gemeten door middel van 'klant' feedback via enquêtes of beoordelingen (bijvoorbeeld "Hoe tevreden bent u met onze dienst/product?"). Meetwaarde: Gemiddelde score op een schaal van 1-5.</p> <p>Ad 2: Net Promoter Score (NPS): Geeft aan in hoeverre medewerker het bedrijf zouden aanbevelen aan anderen. Vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt aan een vriend of collega?" Meetwaarde: Gemiddelde score op een schaal van 1-5.</p> <p>Ad 3: Customer Effort Score (CES): Meet hoeveel moeite een klant moest doen om geholpen te worden of een oplossing te krijgen. Vraag: "Hoe eenvoudig was het om uw probleem op te lossen"?</p> <p>Ad 4: Klantfeedback op beleving: Dit omvat opmerkingen of beoordelingen over de emotionele en persoonlijke aspecten van de interactie (bijvoorbeeld "Voelde u zich gehoord en begrepen?").</p>
63.	<p>De opdrachtnemer toont door middel van een automatisch gegenereerd overzicht uit het klantportaal aan dat er wordt voldaan aan de respons- en hersteltijden. Daarbij geldt:</p> <p>Prioriteit</p> <p>1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering. 2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering. 3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering. 4: Overige klachten en meldingen.</p>
64.	<p>De werkorders worden getoetst op het voldoen aan de gestelde contact, start- en hersteltijden. Hierbij is de datum en tijdstip van de melding en aanvangstijdstip van de werkzaamheden op de werkbbon leidend.</p>

65.	<p>Contact met melder over uitvoering en hersteltijd; mits prioriteit afgegeven geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact: Binnen 30 minuten contact met melder over de uitvoering (geen gestandaardiseerd bericht). • Herstel: Binnen 1 uur na melding start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing of calamiteit binnen 4 uur verhelpen. • Contact: Binnen 1 uur contact met melder over de uitvoering (geen gestandaardiseerd bericht). • Herstel: Binnen 24 uur na melding start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing of calamiteit binnen 48 uur verhelpen. • Contact: Binnen 8 uur (dezelfde dag) contact met melder over de uitvoering (geen gestandaardiseerd bericht). • Herstel: Binnen 2 werkdagen na melding aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen. • Contact: Binnen 8 uur (dezelfde dag) contact met melder over de uitvoering (geen gestandaardiseerd bericht). • Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. 																													
66.	<p>De volgende overzichten dienen vanuit het klantportaal automatisch gegenereerd beschikbaar te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitdraai van meldings- en contacttijdstippen incl. prioriteitscode. • Tijdstippen van aanvang en beëindigen van de werkzaamheden. • Ondertekende werkbond met uitgevoerde werkzaamheden (incl. foto's van de nieuwe situatie). • Foto overzicht van de meest actuele situatie van de installatie per locatie. <p>Met uitzondering van de werkbonden worden deze gegevens in 1 tabel aangeleverd.</p>																													
67.	<p>Opdrachtgever bepaalt op grond van de volgende tabel het maximaal percentage aantal werkorders met overschrijding ten opzichte van het totaal aantal werkorders per genoemde prioriteit per contractjaar.</p> <table border="1" data-bbox="279 1220 782 1429"> <thead> <tr> <th colspan="4">Prioriteit</th> <th rowspan="2">Score</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>10%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>15%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>De score wordt bepaald op basis van overschrijding van één of meerdere normen per prioriteit.</p>	Prioriteit				Score	1	2	3	4	0%	0%	5%	5%	3	0%	5%	5%	10%	2	5%	5%	10%	10%	1	5%	10%	10%	15%	0
Prioriteit				Score																										
1	2	3	4																											
0%	0%	5%	5%	3																										
0%	5%	5%	10%	2																										
5%	5%	10%	10%	1																										
5%	10%	10%	15%	0																										
68.	<p>Per kalenderjaar dienen facturen voor herstelwerkzaamheden na storingen in alle de gevallen binnen 15 werkdagen na uitvoering verstuurd te zijn, hierbij is de datum van de werkbond leidend. Voor de bepaling van de KPI's gelden de volgende 3 criteria:</p> <p>Criterion A: Alle facturen zijn binnen 15 werkdagen na uitvoering verstuurd</p> <p>Criterion B: 10% van de facturen wijkt af van de gewenste facturatie doorlooptijd</p> <p>Criterion C: Meer dan 10% van de facturen wijkt af van de gewenste facturatie doorlooptijd</p>																													
69.	<p>Overzichten van facturen en werkbonden zijn vindbaar in het klantenportaal.</p>																													

70.	<p>Per kalenderjaar dienen offertes voor vervangings- en herstelwerkzaamheden na een opname in alle gevallen binnen 15 werkdagen ingediend te zijn. Hierbij is de opnamedatum leidend. Voor de bepaling van de KPI's gelden de volgende 3 criteria:</p> <p>Criterium A: Geen enkele offerte wijkt af van de gewenste aanlevertijd van 15 werkdagen</p> <p>Criterium B: 20% van de offertes wijkt af van de gewenste aanlevertijd</p> <p>Criterium C: Meer dan 20% van de offertes wijkt af van de gewenste aanlevertijd</p>
71.	<p>Overzichten van opname datum herstelwerkzaamheden en aangeleverde offertes zijn vindbaar in het klantenportaal.</p>
72.	<p>Opdrachtnemer toont eenmaal per jaar door middel van een managementrapportage aan dat er tijdig en adequaat is gereageerd op wijzigingen in wet- en regelgeving. Voor de bepaling van de KPI's gelden daarbij de volgende 3 criteria:</p> <p>Criterium A: Alle verplichte keuringen en inspecties zijn door daartoe bevoegde instanties tijdig uitgevoerd.</p> <p>Criterium B: Alle verplichte certificaten, logboeken, administraties e.d. zijn aanwezig, geldig en actueel.</p> <p>Criterium C: Alle relevante wijzigingen in wet- en regelgeving zijn tijdig ter kennis gebracht van de opdrachtgever.</p>
73.	<p>Rapportages van de keuringen en inspecties worden per locatie opgeslagen in het klantenportaal door opdrachtnemer.</p>
74.	<p>De installaties worden steekproefsgewijs getoetst op het gewenste conditieniveau (3, tenzij anders aangegeven) en eventuele negatieve afwijkingen hierop, nalatig onderhoud, ofwel een slechtere conditie dan gewenst. Voor de bepaling van de KPI's gelden daarbij de volgende 3 criteria:</p> <p>Criterium A: Geen enkele installatie wijkt af van het gewenste niveau;</p> <p>Criterium B: Maximaal 1 installatie wijkt met 2 punten af, er zijn geen installaties met een afwijking van 3 punten of meer;</p> <p>Criterium C: Maximaal 2 installaties wijken af met 2 punten, niet meer dan 2 installaties wijkt meer dan 2 punten af;</p> <p>Criterium D: 3 installaties of meer wijken af met 1 punt of meer.</p>
75.	<p>Eén keer per jaar worden, door of namens de opdrachtgever, de installaties conform de NEN-2767 op het actuele conditieniveau steekproefsgewijs gecontroleerd. Deze steekproef vind plaats op 5 locaties. De kosten hiervoor komen voor rekening van opdrachtnemer. Eventuele herstelkosten volgend uit de controle zijn eveneens voor rekening opdrachtnemer.</p>
76.	<p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal door of namens de opdrachtgever jaarlijks een (deel)inspectie van de installaties conform de NEN 2767 worden uitgevoerd.</p> <p>Daarnaast wordt aan het einde van de contractduur een conditiemeting uitgevoerd ter beoordeling van de conditie bij oplevering.</p>

Communicatie en rapportage eisen	
Eis	Omschrijving
77.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden en het archiveren van documenten en tekeningen. In overleg met de directie dient de wijze van archivering (fysiek en/of digitaal) te worden afgestemd.
78.	Tekeningrevisie behoort uitsluitend tot de overeenkomst indien de opdrachtnemer de wijzigingen en/of vervangingen binnen het kader van de onderhoudsovereenkomst heeft uitgevoerd. Tekeningrevisie ten gevolge van wijzigingen en/of vervangingen vanwege een aanvullende opdracht is onderdeel van die betreffende opdracht. Bij eventuele uitvoering door derden is revisie van de betreffende tekening(en) onderdeel van de opdracht voor deze derden.
79.	De aanwezige (revisie)tekeningen zijn hoofdzakelijk niet actueel, indien deze geactualiseerd moeten worden zullen er nadere afspraken worden gemaakt over het actualiseren daarvan. Dit is niet inbegrepen in de contractprijs.
80.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van een klantenportaal waarin alle relevante gegevens met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden, zoals beschreven in de specificaties van de werkzaamheden, kunnen worden aangeleverd. Dit omvat onder andere gegevens zoals merk, type, bouwjaar en tekeningen (indien aanwezig). Indien door het vervangen van componenten deze gegevens wijzigen, is de opdrachtnemer verplicht de betreffende wijzigingen door te geven aan de opdrachtgever en te verwerken in het portaal.
81.	Daarnaast moet het klantenportaal de mogelijkheid bieden om documenten, zoals certificaten, inspectierapporten en overige rapportages, toe te voegen. Ook Consent moet de rechten hebben om hierin documenten toe te voegen. Hierdoor wordt geborgd dat alle informatie op één centrale locatie beschikbaar is en blijft.
82.	Gegevens van uitgevoerde werkzaamheden moeten realtime in de applicatie worden verwerkt.
83.	Na de uitvoering van werkzaamheden dient de pro forma factuur in het klantenportaal te worden gepubliceerd ter goedkeuring door de opdrachtgever, dit om het facturatieproces te versnellen.
84.	Na definitieve gunning zal in overleg met de opdrachtnemer een datum worden gepland waarop de gewenste medewerkers van de opdrachtgever/directie worden geïnstrueerd in het gebruik van het klantenportaal.
85.	Daarnaast moet er een digitale handleiding van de applicatie beschikbaar worden gesteld.
86.	Medewerkers van de scholen moeten via het klantenportaal meldingen kunnen maken waarbij ook de prioriteit vermeld kan worden (zie KPI responstijden).
87.	Alle gegevens in het klantenportaal zijn en blijven eigendom van de opdrachtgever en mogen zonder schriftelijke toestemming van de directie niet worden gedeeld of gepubliceerd op welke wijze dan ook.
88.	Na gunning zullen de benodigde gebruikersgegevens aan de opdrachtgever worden verstrekt.
89.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden en archiveren van alle gerelateerde (besturings)software en firmware. Voor werkzaamheden aan de software van de besturingsinstallaties worden de benodigde account gegevens ten behoeve van de systemen aan de opdrachtnemer verstrekt.
90.	Het actueel houden, zowel mutaties alsook toevoegingen, en aanleveren van de installatie- en filteroverzichten inclusief logboeken is inbegrepen in de jaarlijkse contractprijs.
91.	Het beschikbaar stellen van het klantenportaal en het actueel houden van de gegevens in het klantenportaal zoals beschreven in deze werkomschrijving is inbegrepen in de jaarlijkse contractprijs.
92.	De kwartaal en jaarlijkse overleg momenten moeten op de integrale planning met datum en tijdstip van samenkomst vermeldt zijn. De opdrachtnemer stelt voor ieder overleg in concept een agenda op en verstrekt deze minimaal één week voorafgaand aan het overleg ter goedkeuring aan de opdrachtgever.
93.	Minimaal één week voorafgaand aan het overleg verstrekt de opdrachtnemer de concept kwartaal- of jaarrapportage aan de directie. De definitieve rapportage moet ter goedkeuring aan de directie uiterlijk twee weken na afloop van het overleg digitaal (in pdf-formaat) worden aangeleverd.
94.	Na gunning worden in overleg de exacte onderwerpen, detaillering en diepgang van de rapportages bepaald. Hiertoe wordt er door opdrachtnemer per rapport een voorbeeld rapportage opgesteld. Gedurende het contract kan de inhoud van de rapportages worden bijgesteld afhankelijk van specifieke situaties.

95.	<p>Per technische ruimte/locatie moeten alle uitgevoerde werkzaamheden worden vermeld in een logboek. Deze moet opgenomen worden in het klantenportaal.</p> <p>Werkzaamheden aan installaties en/of installatiedelen waarbij een logboek in verband met geldende wet- en regelgeving is vereist, moeten vermeld worden in het betreffende logboek behorend bij het installatiedeel. Het actueel houden en aanwezig zijn van de logboeken en het klantenportaal is onderdeel van de overeenkomst.</p>
96.	<p>Van alle werkzaamheden maakt de uitvoerende medewerker een werkrapport waarin minimaal de volgende informatie wordt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Datum en tijdstip van de storingsmelding; ➤ Omschrijving van de opdracht (preventief, correctief (storing/klacht), keuring/inspectie onderhoud enz.); ➤ Constateringen van de medewerker; ➤ Uitgevoerde werkzaamheden; ➤ Materiaalverbruik; ➤ Foto's waarop het uitgevoerde werk te beoordelen is (bij voorkeur ook materiaalverbruik zichtbaar); ➤ Tijdstip aankomst en vertrek; ➤ Naam uitvoerende medewerker; ➤ Naam, functie en ondertekening voor akkoord door bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever. <p>Alle werkrapporten worden opgenomen in een logboek dat digitaal beschikbaar is voor opdrachtgever.</p>
97.	<p>Het opstellen van een werkrapport en het completeren van het logboek vindt plaats aansluitend aan de uitgevoerde werkzaamheden als ware het een onderdeel van de uitgevoerde werkzaamheden. De uitvoerende medewerker verstrekt een kopie (doordruk of digitaal) van het werkrapport aan de ondertekenaar en neemt het rapport op in het klantenportaal.</p>
98.	<p>Opdrachtnemer initieert elk kwartaal (kwartaal 1 t/m 3) een overleg met opdrachtgever en/of directie waarbij minimaal de volgende punten worden uitgewerkt, toegelicht en verantwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Overzicht van openstaande en afgehandelde storingen, meldingen en klachten; ➤ Overzicht van openstaande en uitgevoerde/afgehandelde werkzaamheden (werkrapportages); ➤ Overzicht van financiële verrekeningen en ingediende facturen (facturen moeten voorzien zijn van een werkbond waarop het tijdstip van aan- en afmelden, het verbruikte materiaal en een handtekening van de bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever staat); ➤ Onderhoudsrapporten per locatie per installatiecomponent (lees: gelijk aan en groter dan pompen) voorzien van meetrappen en verwachte staat van vervanging (< 1 jaar, < 3 jaar of > 3 jaar).
99.	<p>Opdrachtnemer initieert aan het einde van elk contractjaar (kwartaal 4) een overleg met opdrachtgever en/of directie waarbij minimaal de volgende punten worden uitgewerkt, toegelicht en verantwoord.</p> <p>De jaarrapportage bestaat tenminste uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Overzicht van openstaande en afgehandelde storingen, meldingen en klachten; ➤ Overzicht van (openstaande en) uitgevoerde/afgehandelde werkzaamheden (werkrapportages); ➤ Overzicht van financiële verrekeningen; ➤ Jaarlijks Arbo-, Veiligheids-, Gezondheids-, en Milieuverslag van het verstreken jaar en plannen voor het komende jaar; ➤ Jaarlijks een managementrapportage met aanbevelingen en/of verbeterpunten voor zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer (incl. onderaannemers).

Financiële en conditionele eisen	
Eis	Omschrijving
100.	Leverings- en/of betalingsvoorwaarden van de opdrachtnemer of onderdelen daarvan, vermeld op de aanbidding, orderbevestiging of enig ander document, die in strijd zijn met de inkoop- en betalingsvoorwaarden en bepalingen van de opdrachtgever worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In die gevallen zijn de inkoop- en betalingsvoorwaarden van de opdrachtgever leidend.
101.	Facturen dienen als volgt ingediend te worden: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro forma facturen dienen ter goedkeuring digitaal in pdf-formaat te worden aangeleverd via het klantenportaal waarbij de te factureren werkorders aan de pro forma factuur gekoppeld dienen te worden; ➤ Na goedkeuring kunnen de facturen digitaal in pdf-formaat worden aangeleverd via consent@acutus.nl; ➤ De jaarlijkse aanneemsom in 4 termijnen aan het einde van elk kwartaal en na de kwartaalbespreking; ➤ Het correctieve onderhoud als separate facturen uiterlijk 15 werkdagen na uitvoering. Op de factuur of bijgevoegde werkbond dienen alle werkzaamheden zijn gespecificeerd en voorzien van kosten; ➤ Revisie- en vervangingsonderhoud na de oplevering, de overdracht aan en goedkeuring van de opdrachtnemer. ➤ Separate werkzaamheden na de oplevering, de overdracht aan en goedkeuring van de opdrachtnemer.
102.	De opdrachtnemer houdt een betalingstermijn aan van 30 dagen na factuurdatum.
103.	Op facturen van verrekenbare werkzaamheden zijn tenminste gespecificeerd, conform de op het prijzenblad vermelde tarieven, toeslagen en/of kortingspercentages: <ul style="list-style-type: none"> ➤ De bestede uren per functie, het uurtarief, het aantal uren en de eventueel geldende toeslagen; ➤ De verbruikte materialen incl. netto prijs en toegepast toeslagpercentage.
104.	Kostenverrekening vindt plaats op basis van de op het prijzenblad door de opdrachtnemer aangegeven tarieven. Deze bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> ➤ een vaste contractprijs per jaar; ➤ een aantal posten zoals uurtarieven, toeslagen en kortingspercentages op basis waarvan verrekening van bepaalde werkzaamheden plaatsvindt.
105.	Onder vaste contractprijs vallen werkzaamheden die vast zijn opgenomen in de overeenkomst (preventief onderhoud) inclusief werk-, en reizen en gerelateerde kosten, algemene kosten (zoals calculaties, service ondersteuning en projectleiding), materieel, (verbruiks-)materiaal voor onderhoud, toeslagen, hulpmiddelen etc.
106.	Verrekenbare werkzaamheden: als basis voor de te verrekenen uren gelden de daadwerkelijk op locatie gewerkte uren (correctief onderhoud). Eventuele voorrijdkosten, reis- en verblijfkosten, administratiekosten en/of toeslagen dienen in het uurtarief te zijn opgenomen en kunnen niet gescheiden in rekening worden gebracht.
107.	Buiten de reguliere werktijden kan een toeslag op de uurtarieven worden gehanteerd. Voor de volgende situaties wordt de toeslag gehanteerd zoals aangegeven op het prijzenblad: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Op werkdagen buiten de reguliere werktijden; ➤ Op zaterdagen; ➤ Op zon- en feestdagen.
108.	De opdrachtnemer geeft op het prijzenblad aan welke toeslagpercentages worden gehanteerd voor te verrekenen materialen. Uitgangspunt bij het toepassen van de toeslagpercentages zijn de netto prijzen zoals deze door de groothandel worden gehanteerd.
109.	Bij het opgeven van de toeslagpercentages moet onderscheid gemaakt worden in de volgende artikelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Artikelen met een netto stuksprijs < € 750,00; ➤ Artikelen met een netto stuksprijs ≥ € 750,00.
110.	De door Opdrachtnemer te offeren tarieven staan vast gedurende het eerste contractjaar. Eénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, kunnen de door inschrijver geoffreerde tarieven worden herzien. Tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS-Dienstenprijsindex (DPI) gepubliceerde voor "diensten i.v.m. gebouwen" (Indexcijfer 81 volgens de CPA 2008-indeling). Het indexcijfer van Q4 van het voorgaande kalenderjaar is hierin leidend.

De berekening is als volgt: $(\text{Indexcijfer Q4 afgelopen jaar} \div \text{Indexcijfer Q4 jaar ervoor} - 1) \times 100\%$.
Het percentage wordt maximaal toegepast. Een lagere indexatie is toegestaan, maar een hogere wordt niet geaccepteerd.

Opdrachtnemer dient het indexatievoorstel uiterlijk twee maanden voor de start van het nieuwe kalenderjaar schriftelijk in bij Opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing op basis van de gepubliceerde CBS-cijfers.

Indien het voorstel te laat wordt ingediend, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de indexatie voor dat jaar geheel te weigeren. In dat geval blijven de prijzen van het lopende contractjaar ongewijzigd van kracht.