

**Bijlage B**  
**Programma van Eisen**

Dit programma van eisen omschrijft de eisen aan de gevraagde Werkzaamheden

## 1 Algemene Eisen

- 1.1. De Opdrachtnemer verklaart de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten van de aanbestedende dienst (bijlage C) van de Opdrachtgever te hebben ontvangen.
- 1.2. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de Opdrachtgever zijn op deze Raamovereenkomst van toepassing voor zover daarvan bij deze Raamovereenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken.
- 1.3. De Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever niet geaccepteerd, zodat die geen deel uitmaken van hetgeen partijen met elkaar zijn overeengekomen.
- 1.4. Alle bijlagen vormen een onlosmakelijk deel van de Raamovereenkomst.
- 1.5. Alle communicatie en correspondentie aangaande deze Raamovereenkomst dient in de Nederlandse Taal gesteld te zijn. De medewerkers van Opdrachtnemer communiceren over en tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden in de Nederlandse taal.
- 1.6. Door het indienen van een inschrijving stemt Opdrachtnemer in met alle in de offerteaanvraag en de bijlagen gestelde voorwaarden, eisen en verplichtingen.
- 1.7. De Opdrachtnemer waarborgt de geheimhouding van de aangeleverde gegevens tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst en daarna.
- 1.8. De Opdrachtnemer gebruikt de aangeleverde gegevens tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst enkel voor het doel waarvoor de gegevens worden verstrekt.

## 2. Eisen ten aanzien van Bouwkundig onderhoud

- 2.1 Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor Opdrachtgever gedurende het gehele jaar. De gegevens van de opdrachtnemer zullen opgenomen in de piketlijst van Opdrachtgever.
- 2.2 Opdrachtnemer zorgt voor 1 vast contactpersoon/Aanspreekpunt en 1 vaste vervanger voor het dagelijkse/operationele werk. Ditzelfde geldt ook per planmatig project en voor het beheren en managen van deze Raamovereenkomst. Uiteraard mogen dit verschillende personen zijn welke over de juiste kwalificaties beschikken.
- 2.3 Buiten kantooruren vinden geen langdurige werkzaamheden plaats. Een noodreparatie is in dat geval voldoende, waarna de werkzaamheden worden uitgevoerd in de dag uren. Een en ander te bepalen in overleg met de Opdrachtgever. Na een noodreparatie dient het definitieve herstel binnen een week plaats gevonden te hebben.
- 2.4 Het correctieve onderhoud omvat alle werkzaamheden met betrekking tot klachten, storingen en calamiteiten (gemeld via het facilitair managementinformatiesysteem (Planon) of door Opdrachtgever). Hiervoor wordt de procedure Correctief onderhoud gevolgd zie bijlage M "Werkwijze Beoordeling Onderhoud".
- 2.5 Ten aanzien van de uitvoering van de correctieve werkzaamheden geldt onderstaande;
  - Tot € 1.000,- all-in exclusief btw: Opdrachtnemer voert benodigde werkzaamheden uit;
  - Tussen € 1.000,- en € 1.500,- all-in exclusief btw: Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever en voert pas na mondeling akkoord van Opdrachtgever de benodigde werkzaamheden uit;

- Vanaf € 1.500, - all-in exclusief btw: Opdrachtnemer dient een marktconforme openbegroting met een argumentatie waaruit de noodzaak blijkt in bij Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt na akkoord een inkoopopdracht aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert na ontvangst van de inkoopopdracht met daarop het verplichtingsnummer de benodigde werkzaamheden uit;

Kosten voor Correctief onderhoud kunnen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht aan opdrachtgever volgens het afgesproken uurtarief en marktconforme prijzen voor materiaal en materieel. Bij al het correctief onderhoud dienen dezelfde materialen te worden toegepast als welke reeds in het betreffende object aanwezig zijn.

**Spood:** Als tijdens het Correctief onderhoud blijkt dat er direct actie nodig is dan adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever direct over de mogelijke definitieve en/of spoedreparatie.

**Brandscheidingen:** Als er door werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer brandwerende scheidingen en/of isolatie zijn beschadigd, dienen deze hersteld te worden door de Opdrachtnemer volgens de geldende wet- en regelgeving (inclusief het aanleveren van bijbehorende certificaten en productspecificaties, een en ander dient in het logboek op locatie verwerkt te worden). Kosten hiervoor komen voor verrekening in aanmerking, opdrachtnemer dient kosten hiervoor mee te nemen in de offertes die hij aanbiedt voor correctief onderhoud.

- 2.6 Registratie correctief onderhoud;\_Opdrachtnemer registreert van elk Correctief onderhoud bezoek ter plaatse de uitgevoerde werkzaamheden.
- 2.7 Preventief/planmatig onderhoud; Opdrachtgever kan het preventieve en planmatige 1 op 1 gunnen aan Opdrachtnemer, maar is dit niet verplicht. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen. Een overzicht van de geplande bouwkundige werkzaamheden is als Bijlage O toegevoegd. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- 2.8 Binnen het contract kunnen bij de uitvoering van het planmatig onderhoud de onderstaande werkzaamheden voorkomen als individuele werkzaamheden of gecombineerd in een project. Bij de uitvoering van het (planmatig) onderhoud gelden de eisen zoals vermeld in bijlage M 'Werkwijze Beoordeling Onderhoud'. Opdrachtgever verstaat onder andere onderstaande werkzaamheden als onderdeel van een planmatig project. Uiteraard

- **Exterieur:**

- Vervangen van dakpannen en herstel/ deelvervanging van de dakconstructie (zoals het dakbeschoot, tengels, panlatten en waterkerende lagen);
- Vervangen van dakgoten, gootbekledingen, goot constructies, boeiboorden en hemelwaterafvoeren;
- Vervangen van lichtkoepels, lichtstraten, dakramen, dakkapellen en dakluiken;
- Plaatsen of vervangen van een buitentrappen, traphekken, gevel/kooiladders, balkons en hellingen/ oplopen;
- Vervangen van gevelafwerkingen, gevelbekledingen en gevelafdekkingen;
- Vervangen of herstellen van vliessesels, luifels, buitenplafond en overstekken;
- Deelvervanging van gevelmetselwerk en integrale vervanging van voegwerk van de gevel of schoorsteen;
- Vervangen of herstellen van betonnen of stalen lateien;

- Vervangen van kozijnen, ramen en deuren (in zowel hout, kunststof en aluminium) en vervangen van beglazing en waterslagen;
  - Vervanging van hang- en sluitwerk van ramen en deuren (zowel handmatig als elektrisch), deurdrangers en plaatsen van stormkettingen of deurstoppers;
  - Vervangen van loodslabben en dilatatievoegen;
  - Vervangen of herstellen van handmatige of elektrische zonwering (zoals onder andere uitvalschermen, rolluiken en screens);
  - Plaatsen, vervangen of herstellen van hekwerken, (handmatige) poorten en opstallen;
  - Plaatselijk herstraten of vervangen van de bestrating;
  - Schilderwerkzaamheden;
  - Overige bouwkundige werkzaamheden.
- **Interieur:**
    - Vervanging van wand, vloer en plafondafwerkingen (of bekledingen) en het vervangen van systeemwanden en trapbekledingen;
    - Plaatsen of vervangen van trappen en traphekken en trapleuningen;
    - Vervangen van binnen kozijnen, binnendeuren en beglazing;
    - Vervanging van hang- en sluitwerk van ramen en deuren (zowel handmatig als elektrisch) en deurdrangers;
    - Totale renovatie van badkamer- en toiletruimten inclusief vervangen van het sanitair, loodgieterswerkzaamheden en het vervangen van verlichting en schakelmateriaal;
    - Vervanging van keukenblokken en pantry's;
    - Aanbrengen en verbeteren van brandwerendheid bij scheidingswanden inclusief brandwerend afdichten van doorvoeren door de brandscheidingen;
    - Schilderwerkzaamheden;
    - Overige bouwkundige vervangingen

### **3. Eisen ten aanzien van Arbeidsomstandigheden, Veiligheid en Milieu**

- 3.1 Veiligheids- en gezondheidsplan; Een veiligheids- en gezondheidsplan (V&G-plan) als bedoeld in artikel 2.28 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) dient door de Opdrachtnemer te worden opgesteld en voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden te worden ingediend bij Opdrachtgever.
- 3.2 Aanstelling V&G-coördinator voor de uitvoeringsfase; Ingevolge het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt de Opdrachtnemer één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) aan. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatietaken genoemd in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.
- 3.3 VGM-checklist aannemers; Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig VCA-certificaat. Het VCA-certificaat is gericht op de directe beheersing van VGM tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op de werkvloer, alsmede op de VGM-structuur (o.a. VGM- beleid, VGM-organisatie en verbetermanagement). De verplichting geldt ook voor eventuele onderaannemers die door of namens de Opdrachtnemer worden ingezet. Het certificaat dient geldig te zijn op zowel het moment van aanmelding als op het moment van gunning en gedurende looptijd van de Raamovereenkomst.

- 3.4 Milieu – volksgezondheid: De Opdrachtnemer garandeert dat bij het uitvoeren van de Werkzaamheden gebruik wordt gemaakt van milieuvriendelijke middelen/stoffen en methoden c.q. dat het uitvoeren van de Werkzaamheden geen gevaar oplevert voor de volksgezondheid en in overeenstemming is met de in dit opzicht geldende eisen en voorschriften.

In ieder geval dient de Opdrachtnemer, indien gebruik van milieubelastende stoffen noodzakelijk is, voorafgaand aan de uitvoering van de Werkzaamheden hieromtrent schriftelijke toestemming te hebben verkregen van de Opdrachtgever. Dit nadat aan alle wettelijke voorschriften en verplichtingen is voldaan.

De Opdrachtnemer garandeert de bij de uitvoering van de Werkzaamheden gebruikte stoffen/middelen te allen tijde met zorg te hanteren en na gebruik op de daartoe voorgeschreven wijze, in overeenstemming met de geldende (bijv. milieu) wetgeving af te voeren c.q. te vernietigen. Het afvoeren c.q. vernietigen dient door middel van een geldig afschrift (bijvoorbeeld stortbewijs) daaromtrent te worden aangetoond aan de Opdrachtgever (kopie in het logboek). Voorgenoemde handelingen worden geacht onderdeel te zijn van de Werkzaamheden en kunnen niet separaat door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden, verband houdende met verontreiniging van het milieu c.q. gevaar voor de volksgezondheid.

- 3.5 Restafval: Bij het verhelpen van een storing en/of onderhoud, dienen de vrijgekomen materialen en restafval nog dezelfde dag van desbetreffend object te worden afgevoerd, pas nadat deze eerst aan de Opdrachtgever aangeboden zijn. (Deze worden eigendom van de Opdrachtnemer tenzij de Opdrachtgever duidelijk het tegendeel te kennen geeft). Alle ruimten waar onderhoudswerkzaamheden hebben plaatsgevonden dienen hierna bouwschoon achtergelaten te worden.

#### **4. Eisen ten aanzien van Neven-/ en onderaanneming**

- 4.1 Het is de Opdrachtnemer verboden de opdracht als omschreven in neven- of onderaanneming uit te laten voeren, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever daarvoor te hebben ontvangen. De Opdrachtgever kan aan zijn toestemming voorwaarden verbinden. Dit artikel geldt niet voor onderaannemers waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven.
- 4.2 De in te zetten onderaannemers mogen pas na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever ingezet worden, waarbij er niet op onredelijke grond(en) het gebruik van een bepaalde onderaannemer geweigerd zal worden.

#### **5. Informatie- en meldingsplicht van de Opdrachtnemer**

- 5.1 De Opdrachtnemer verplicht zich jegens de Opdrachtgever zijn personeel of personeel van neven- of onderaannemers, dat hij belast met de uitvoering van de Raamovereenkomst, te informeren over hetgeen partijen ter zake zijn overeengekomen voor zover relevant voor die uitvoering.
- 5.2 Meldingsplicht Opdrachtnemer; Voor alle werkzaamheden die behoren tot de onderhoudswerkzaamheden geldt dat:

- De opdrachtnemer de opdrachtgever per email zal inlichten als installaties en ruimten van het gebouw oneigenlijk worden gebruikt. Hierbij zal hij bij de omschrijving van het gebrek de locatie aangeven en ter verduidelijking een foto meesturen. Onder oneigenlijk gebruik valt ook brandgevaarlijk opslag van materialen of blokkeren van de vluchtwegen;
- De opdrachtnemer de opdrachtgever per email zal inlichten indien tijdens de werkzaamheden gebreken aan gebouw- of installatieonderdelen zijn waargenomen die niet tot de scope van de werkzaamheden behoren (bijvoorbeeld defecte verlichting, storingen aan installaties, enzovoort). Hierbij zal hij bij de omschrijving van het gebrek de locatie aangeven en ter verduidelijking een foto meesturen;
- De opdrachtnemer de opdrachtgever direct telefonisch zal inlichten als er gebreken of situaties worden geconstateerd die de veiligheid en gezondheid in gevaar brengen (bijvoorbeeld defecten aan brandscheidingen, brandgevaarlijke situaties, enzovoort).

### 5.3 Informatieplicht (bij werkzaamheden):

De Opdrachtnemer zal, alvorens tot het verrichten van onderhoudswerkzaamheden wordt overgegaan, de Opdrachtgever van het object hieromtrent voor aanvang van de Werkzaamheden in kennis stellen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal drie dagen van tevoren, tenzij de aard van de Werkzaamheden binnen drie dagen actie vereist.

Indien gebouw(delen) buiten gebruik dienen te worden gesteld en Opdrachtgever oordeelt dat dit ten koste gaat van de bedrijfsvoering, zullen de hiermee samenhangende Werkzaamheden buiten kantoor openingsuren geschieden, tenzij zulks redelijkerwijs niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd, dan wel tenzij de aard van de Werkzaamheden geen uitstel verdraagt. Te plannen Werkzaamheden worden steeds vooraf besproken met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft de verplichting om alle inlichtingen die van belang zijn of kunnen zijn aan de Opdrachtgever aan te geven.

## 6. Facturen

In aanvulling op artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Nissewaard. (Het gestelde in dit artikel prevaleert boven de algemene inkoopvoorwaarden).

- 6.1 De facturen voor het Bouwkundig onderhoud dienen per object en soort dienst (correctief, preventief en/of planmatig) gesplitst te zijn.
- 6.2 Facturen en offertes; Opdrachtnemer dient op facturen en offertes een specificatie te geven van:
  - Het **INK-Nummer (INK25-01-028)**, zonder dit nummer wordt de factuur **NIET** in behandeling genomen;
  - Het verplichtingsnummer, mits aangeleverd door Opdrachtgever;
  - Gemaakte uren;
  - Overige kosten (gebruikte materialen, enz.)
- 6.3 Zowel het correctieve als de preventieve/planmatige onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform het all-in uurtarief waarmee de Opdrachtnemer heeft ingeschreven (inclusief eventuele indexaties).

- 6.4 Facturen voor Bouwkundig onderhoud dienen altijd aan te sluiten bij en onderbouwd te zijn door de gevraagde registratie van de werkzaamheden.
- 6.5 De betaling van de facturen zal maandelijks achteraf plaatsvinden.
- 6.6 Indien facturen later dan 3 maanden na oplevering/goedkeuring van de werkzaamheden worden ingediend zal/zullen door de aanbestedende dienst niet betaalbaar gesteld worden.  
**Aanbestedende dienst verzoekt Opdrachtnemer hiervan goede nota te nemen.**
- 6.7 In bijlage H Handreiking facturatie “kenmerk INK 25-01-028 Bouwkundig Onderhoud Gemeentelijk Vastgoed” wordt het facturatieproces aanvullend toegelicht.

## 7. Building Documents Register

- 7.1 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst kosteloos toegang verlenen tot het BDR (één inlognaam en wachtwoord). Opdrachtnemer zal zorgdragen dat het BDR (op basis van de in deze Raamovereenkomst genoemde voorwaarden) gevuld, op orde is en up to date gehouden wordt. Alle onderhoudsrapportages, keuringsrapporten, certificaten, revisietekeningen en alle overige documenten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienen door Opdrachtnemer te worden verwerkt in het BDR, welke documenten na aanlevering eigendom van Opdrachtgever worden.

## 8. Registratie en Administratie

- 8.1 Opdrachtnemer registreert van elk bezoek ter plaatse de uitgevoerde Werkzaamheden alsmede in geval van storing of reparatie tijdens onderhoud de verrichte noodzakelijke reparaties met vermelding van de aard en de oorzaak van de storing of gebrek. Deze informatie wordt door Opdrachtnemer direct na afronding van de werkzaamheden digitaal verstrekt aan Opdrachtgever per e-mail aan **teamvastgoed@nissewaard.nl**.
- Opdrachtnemer vermeld ten minste:
- Datum van het bezoek;
  - Naam van de medewerker;
  - Tijdstip van aankomst en van vertrek, totaal gewerkte uren;
  - Reden van het bezoek;
  - In geval van storing of klacht een korte omschrijving hiervan;
  - Uitgevoerde Werkzaamheden;
  - Eventuele noodzakelijke vervolg werkzaamheden;
  - Gebruikte nieuwe of vervangen materialen, materiaalspecificaties, garantiebewijzen, Onderhouds- en bedieningsvoorschriften;
  - Gewijzigde instellingen van parameters met vermelding van de voorgaande en nieuwe waarden;
  - Welke bijkomende maatregelen worden getroffen om de storing of klacht te verhelpen of het onderhoud uit te voeren. De Opdrachtnemer is verplicht de noodzakelijke maatregelen te nemen, zodat de werking van andere installaties, de bedrijfsvoering en de veiligheid niet wordt verstoord.;
  - Reden vervolg afspraak/werkzaamheden en de levertijd van de benodigde producten.

## 9. Rapportages, Overleggen en Informatieplicht

- 9.1 Opdrachtgever zal eens per jaar (bij voorkeur in januari) een contract evaluatiegesprek voeren met Opdrachtnemer over de uitvoering van het contract en de gemaakte afspraken vanuit het contract evalueren.
- 9.2 Opdrachtnemer zal eens per maand een operationeel overleg voeren met de Opdrachtgever. Voor dit overleg wordt er door beide partijen een agenda vastgesteld welke ook gebruikt wordt voor het jaarlijkse evaluatiegesprek.
- 9.3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen de frequentie van de overleggen zonodig aanpassen.
- 9.4 Opdrachtnemer zal van alle overleggen een gespreksverslag maken en deze eerste ter controle voorleggen bij de Opdrachtgever. Na tweezijdig akkoord zal het verslag opgeslagen worden in het contractdossier.
- 9.5 Opdrachtnemer zal minimaal 1 week voor het geplande overleg de agenda inclusief de bijgewerkte actiepunten delen met de Opdrachtgever.

## 10. Algemene verplichtingen van de Opdrachtgever

- 10.1 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer en/of diens personeel of onderaannemers toegang verlenen tot zijn gebouwen en installaties gedurende de uit te voeren Werkzaamheden, waar en voor zover noodzakelijk voor het verrichten alle Werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst. Een en ander voor zover dit in overeenstemming is met de huisregels (bijlage L), de gedragscode (bijlage K) en het Sleutelbeleid (bijlage J).
- 10.2 De Opdrachtgever zal het voor de Werkzaamheden noodzakelijke gebruik van water, gas en elektriciteit kosteloos verstrekken. Voor zover ladders, transport- en hijswerktuigen op het werk aanwezig zijn en Opdrachtgever daarvan het gebruiksrecht heeft dan wel toestemming heeft deze te gebruiken, is Opdrachtnemer voor eigen risico gerechtigd tot het gebruik hiervan.
- 10.3 Opdrachtgever is echter niet aansprakelijk voor bij de uitvoering van de Werkzaamheden ontstaan persoonlijk letsel, of voor materiële schade aan eigendommen van de Opdrachtnemer of derden.

## 11. Overige Eisen en Verplichtingen van de Opdrachtnemer

Aanvulling op artikel 4 van de inkoopvoorwaarden diensten gemeente Nissewaard.

- 11.1 Onderhoudsrichtlijnen: De Opdrachtnemer is gehouden de Werkzaamheden volgens deze Raamovereenkomst uit te voeren met inachtneming van de binnen het kader van deze Raamovereenkomst door de Opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen alsmede de onderhoudsrichtlijnen van fabrikanten van de te onderhouden installaties.
- 11.2 Gebouw(delen) onder garantie: Werkzaamheden, te verrichten aan gebouw(delen) waarop nog een garantietermijn van toepassing is, dienen vooraf aan de Opdrachtgever te worden gemeld, en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever worden uitgevoerd. De op het moment van aangaan van deze Raamovereenkomst lopende garanties zijn per object weergegeven in het overzicht installaties per object. Partijen laten zich tijdens de reguliere besprekingen informeren over lopende en nieuwe garanties.

- 11.3 Werkwijze; De werkwijze van Opdrachtnemer voor Preventief en Correctief onderhoud is op hoofdlijnen weergegeven in (bijlage M). Voorafgaand aan de uitvoering van de Werkzaamheden wordt de werkwijze voor preventief en Correctief onderhoud door partijen in detail besproken. De Opdrachtnemer, inclusief al zijn onderaannemers, zal de huisregels zoals weergegeven in (bijlage K en L) en ook de gebouwreglementen die per object zichtbaar in desbetreffend object aanwezig zijn in acht nemen. Vervolgens geldt dat de werkwijze dusdanig moet zijn dat er voor de gebruiker van het gebouw dan wel voor derden geen nodeloze hinder is. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer in verband hiermee aanwijzingen geven die hij terstond dient op te volgen.
- 11.4 Eisen aan het personeel en materieel: De Opdrachtnemer garandeert dat hij aan de installaties te verrichten Werkzaamheden te allen tijde laat uitvoeren door vakkundig en daartoe gekwalificeerd personeel. Het personeel (van onderaannemers) dat werkzaamheden verricht in het kader van deze Raamovereenkomst dient in het bezit te zijn van dezelfde kwalificaties als Opdrachtnemer. Bovendien ziet de Opdrachtnemer erop toe dat het personeel steeds is voorzien van de juiste gereedschappen, meet- en controletoeestellen en materialen om de Werkzaamheden als bedoeld vlot en veilig te kunnen uitvoeren.
- 11.5 Beschikbaar te stellen personeel: De Opdrachtnemer zal voor de uit te voeren Werkzaamheden voldoende werkrachten ter beschikking hebben om het gecontracteerde onderhoud naar behoren en op tijd uit te voeren.
- 11.6 Geheimhoudingsplicht: In aanvulling op artikel 17 van de Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Nissewaard. De Opdrachtnemer zal alle gegevens die hij onder ogen krijgt vertrouwelijk behandelen. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mag het personeel dat bij of onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkt aan derden geen informatie verstrekken over terrein, object, installaties, gebruikers van de objecten, noch kopieën in generlei vorm, met name van documentatie, correspondentie en tekeningen afgeven. In geval van ontbinding van de Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verplicht de Opdrachtnemer zich alle in zijn bezit zijnde tekeningen en/of gegevens aan Opdrachtgever over te dragen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 14 dagen na beëindiging van de Raamovereenkomst. De Opdrachtnemer garandeert de vertrouwelijkheid ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
- 11.7 Afsluiten van werkruimtes: Indien Werkzaamheden worden uitgevoerd in een niet verhuurde ruimte, zal Opdrachtnemer er steeds op toezien en ervoor zorgen dat deze na Werkzaamheden en ook tijdens eventueel oponthoud en afwezigheid afgesloten is/wordt. Verhuurde ruimten mogen niet worden betreden zonder expliciete toestemming van de huurder. In (bijlage I) is een overzicht gevoegd van de objecten, per object is aangegeven of deze verhuurd is. Onderhoudswerkzaamheden dienen in overleg met huurders te worden ingepland. Voor Correctief onderhoud wordt op de bon altijd een naam van een contactpersoon van Opdrachtgever dan wel huurder aangegeven, met deze persoon dient te worden afgestemd over het moment van bezoeken van de verhuurde ruimte.
- 11.8 Vervanging personeel: Mocht het voorkomen dat het personeel dat is aangewezen om de Opdrachtnemer te vertegenwoordigen c.q. Werkzaamheden uit te voeren, onbekwaam blijkt te zijn of er een intern conflict speelt met Opdrachtnemer of Opdrachtgever, dan zal op korte termijn tot vervanging worden overgegaan.
- 11.9 Voorkomen schade: In het kader van deze Raamovereenkomst, zal Opdrachtnemer er steeds en tijdig voor (doen) zorgen dat geen schade wordt toegebracht aan het object (zoals dak, gevel, trappen, tapijt, wanden, liftbekleding, natuursteen, etc.) aan de directe omgeving, aan aanpandige

installaties, eigendommen van huurders etc. Dit houdt ook in dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor veiligstelling van dat materiaal, materieel of apparatuur die wanorde kunnen veroorzaken of tot beschadigingen kunnen leiden in (de nabijheid van) de ruimten waar de Werkzaamheden worden verricht.

- 11.10 Ongevallen: De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever terstond op de hoogte brengen van alle ongevallen die voorkomen tijdens de Werkzaamheden, met verstrekking van al de ter zake doende inlichtingen.
- 11.11 Coördinatie: De Opdrachtnemer coördineert en begeleidt alle Werkzaamheden van zijn personeel en personeel onderaannemers.
- 11.12 Revisie tekeningen: De Opdrachtnemer zal alle wijzigingen ten gevolge van de door hem uitgevoerde Werkzaamheden op revisietekeningen aanbrenge. De revisietekeningen worden door Opdrachtnemer binnen een week na afronding van de Werkzaamheden ge-upload in BDR en geplaatst in het logboek. De revisietekeningen zijn vanaf dat moment eigendom van Opdrachtgever.

## 12. Resultaatclausule

- 12.1 Klachten ter zake van gebreken van geleverde materialen en onderdelen zullen schriftelijk bij Opdrachtnemer worden ingediend en wel zo spoedig mogelijk nadat deze gebreken aan het licht zijn gekomen. Reparaties en vervanging van onderdelen welke een gevolg zijn van het niet naar behoren uitvoeren van Werkzaamheden door Opdrachtnemer dan wel toepassing door Opdrachtnemer van ondeugdelijke c.q. ongeschikte materialen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 12.2 De Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat het resultaat van de Werkzaamheden na afronding van de Werkzaamheden voldoet aan de specificatie alsmede geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde, aan Opdrachtnemer bekende doel daarvan. De door Opdrachtnemer gebruikte materialen zullen nieuw en ongebruikt zijn. Bij het vervangen van onderdelen worden de onderdelen door originele onderdelen vervangen. Indien Opdrachtnemer hiervan wenst af te wijken middels alternatieven dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat deze alternatieven minimaal gelijkwaardig zijn. Hiervoor moet er door Opdrachtgever een schriftelijk akkoord verstrekt worden. Indien de Werkzaamheden niet aan alle in de documenten vermelde eisen blijken te voldoen dient Opdrachtnemer onmiddellijk op eigen kosten het resultaat te herstellen. Indien het herstellen van het resultaat niet binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen door Opdrachtnemer kan worden bereikt dan zal hij in gebreke worden gesteld.
- 12.3 Onverminderd het hiervoor bepaalde garandeert Opdrachtnemer dat bij het uitvoeren van zijn verplichtingen onder deze Raamovereenkomst zal worden gehandeld met inachtneming van criteria en standaarden die normaliter gelden voor de onderhavige Werkzaamheden. Opdrachtnemer wordt in dit kader wel aangemerkt als specialist in zijn vakgebied.
- 12.4 De Opdrachtnemer, inclusief zijn onderaannemers, zal alle (eventueel nieuwe) toepasselijke wetten en lokale regels en/of verordeningen, waaronder Milieu-, ARBO- en veiligheidseisen alsmede aan de eisen gesteld door brandweer en Opdrachtgever in acht nemen. Opdrachtnemer verklaart door het aangaan van deze Raamovereenkomst met alle toepasselijke wetten en lokale regels en of verordeningen bekend te zijn. Werkzaamheden ten gevolge van nieuwe en/of gewijzigde voorschriften zijn verrekenbaar.
- 12.5 Indien Opdrachtnemer één of meer van zijn verplichtingen niet tijdig of niet behoorlijk nakomt kan Opdrachtgever, na ingebrekestelling van Opdrachtnemer, de Werkzaamheden zelf of door een derde laten uitvoeren. In alle gevallen waarin Opdrachtnemer de Werkzaamheden niet zelf

verricht zal Opdrachtnemer alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever betalen, een en ander onverminderd de aansprakelijkheden van Opdrachtnemer.

### 13. Werktijden

- 13.1 Planbare Werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht op normale werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 07.30 – 16.30 uur.
- 13.2 Indien de bedrijfsvoering van Opdrachtgever dit vereist kan, na dit schriftelijk te zijn overeengekomen met Opdrachtnemer, tevens buiten deze werktijden worden doorgewerkt. Opdrachtnemer is in dit geval gerechtigd een toeslag in rekening te brengen conform het gestelde in 13.4.
- 13.3 Niet planbare Werkzaamheden zullen door Opdrachtnemer worden verricht gedurende 24 uur 7 dagen per week, conform 14 responsetijden. Opdrachtnemer is in dit geval gerechtigd een toeslag in rekening te brengen conform het gestelde in 13.4.
- 13.4 Ten aanzien van de werktijden mogen door Opdrachtnemer de volgende toeslagen worden gehanteerd op de uurtarieven (Deze toeslagen gelden ook voor de uurtarieven van werk door derden):

	Van	Tot	Toeslag
Normale werkdagen, (maandag tot en met vrijdag)	7:30	16:30	0%
Avond uren (maandag tot en met vrijdag)	16:30	18:30	35%
Nacht uren (maandag tot en met zaterdag)	18:30	7:30	50%
Zaterdag overdag	7:30	16:30	50%
Zon- en feestdagen*	Gehele dag		75%

\* Onder feestdagen wordt verstaan de algemeen erkende feestdagen.

### 14. Responstijden

- 14.1 Correctief onderhoud wordt per locatie gemeld door of namens de Opdrachtgever. Er wordt onderscheid gemaakt tussen "Urgentie 1", "Urgentie 2" en "Geen urgentie". Storingen dienen als volgt te kunnen worden gemeld bij de aannemer:
- Telefonisch (handmatig)
  - Per e-mail
  - Per e-mail (via Facilitair Management Informatie Systeem (Planon))
- 14.2 Onder responstijd wordt verstaan een combinatie van de Reactieperiode en de Uitvoeringsperiode. In onderstaande tabel zijn de door Opdrachtnemer na te komen responsetijden per urgentieniveau aangeven:

De Reactieperiode gaat in op het moment van de storingsmelding aan de Opdrachtnemer. Het betreft de maximale periode waarin een melding door de Opdrachtnemer dient te worden opgepakt, dan wel dient uitgezet te worden (onderaannemers).

De Uitvoeringsperiode is de maximale periode, vanaf Reactieperiode tot en met het oplossen/verhelpen van het probleem.

Responstijden	Urgentie 1	Urgentie 2	Geen urgentie
Reactieperiode	Direct	Binnen 4 uur	Binnen 3 werkdagen
Uitvoeringsperiode (te rekenen vanaf Reactieperiode)	2 uur	48 uur: gedurende normale werkdagen, binnen een aangesloten periode	72 uur: gedurende normale werkdagen, binnen een aangesloten periode
Meldingsperiode	24/7	24/7	24/7

Opmerking: Het type urgentie wordt bepaald door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt een helpdesk in de vorm van telefoonnummer beschikbaar dat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar, inclusief zon- en feestdagen bereikbaar is voor melden van Urgentie 1 storingen en calamiteiten. De helpdesk dient urgente storingen actief te monitoren en ten alle tijde raadpleegbaar te zijn voor Opdrachtgever.

Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen die gesteld zijn met betrekking tot de Responsetijden dan gelden de volgende boetes:

- Urgentie 1: Een boete van € 500,- per geval;
- Urgentie 2: Driemaal een waarschuwing, daarna een boete van € 250,- per geval;
- Geen urgentie: Driemaal een waarschuwing, daarna een boete van € 100,- per geval.

Bij herhaaldelijk optreden (meer dan driemaal per kalenderjaar) zal Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld.

## 15. Verzekering

In aanvulling op artikel 15 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Nissewaard. (Het gestelde in dit artikel prevaleert boven de algemene inkoopvoorwaarden).

- 15.1 Onverminderd de wettelijke en contractuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer dient deze, mede ten behoeve van Opdrachtgever, te verzekeren de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor door derden geleden schade, verband houdende met de in deze Raamovereenkomst omschreven Werkzaamheden. De verzekerde som moet ten minste € 2.500.000,00 per gebeurtenis bedragen.
- 15.2 In de polis dient mede geregeld te zijn dat verzekerden ten opzichte van elkaar als derden worden beschouwd.
- 15.3 Verzekeraars dienen afstand te doen van een eventueel recht van regres op enige meeverzekerde partij.

- 15.4 Niet door voornoemde verzekering gedekte schade, alsmede het eigen risico, komen ten laste van de partij voor wiens risico de schade is.
- 15.5 Opdrachtnemer dient vóór aanvang van de Werkzaamheden een afschrift van de polis aan Opdrachtgever te overleggen. Bij wijzigingen in deze polis gedurende de duur van de Raamovereenkomst dient van de gewijzigde/nieuwe polis opnieuw een afschrift aan Opdrachtgever te worden overlegd.
- 15.6 Er zal geen betaling plaatsvinden voordat de polis overlegd en ten genoegen van Opdrachtgever is aangetoond dat de premie is voldaan.
- 15.7 In geval van een schade respectievelijk ingestelde aansprakelijkstelling dient de Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan onmiddellijk in kennis te stellen en voor melding onder de polis te zorgen.
- 15.8 Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe om aansprakelijkheidsclaims groter dan € 100.000,00 direct aan te melden op de polis van Opdrachtnemer, onder verstrekking van een afschrift daarvan aan Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft dit recht slechts indien Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn verplichting uit lid 7 en daarop door Opdrachtgever schriftelijk is gewezen.
- 15.9 Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van zijn Werkzaamheden alleen gebruikmaken van materieel waarvan de aansprakelijkheid (inclusief de aansprakelijkheid voor het zogenaamde werkrisico) verzekerd is. Op de polis van dit materieel moet de aansprakelijkheid van Opdrachtgever zijn meeverzekerd. Schade aan ondergrondse kabels en leidingen en dergelijke mag niet van de dekking zijn uitgesloten.
- 15.10 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever terstond afschrift ontvangt van de complete correspondentie (inclusief expertiserapporten) ter zake van alle aansprakelijkheidsclaims.
- 15.11 Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen ten aanzien van de afwikkeling van aansprakelijkheidsclaims niet nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd die afwikkeling rechtstreeks met claimanten op kosten van Opdrachtnemer te verzorgen.

## **16. Garantie**

- 16.1 Door ondertekening van de Raamovereenkomst garandeert Opdrachtnemer de deugdelijkheid van de door hem uitgevoerde Werkzaamheden conform deze Raamovereenkomst, waaronder:
- Het gebruik van hoog kwaliteit materialen;
  - Het inzetten van gespecialiseerd personeel;
  - Het naleven van alle geldende normen, veiligheid en overheidsvoorschriften.
- 16.2 De ingangsdatum van de garantie ten aanzien van de uitgevoerde Werkzaamheden te rekenen vanaf het moment van oplevering/goedkeuring. Voor kleinere Werkzaamheden zal de datum van gereed melding in het logboek gelden.
- 16.3 Opdrachtnemer garandeert bij al het uitgevoerde onderhoud de volgende periodes:
- Alle werkzaamheden: 1 jaar
  - Nieuwe materialen waarvoor de fabrieksgarantie een langere periode bestrijkt dan de hiervoor genoemde periodes zal de langere periode van kracht zijn.
- 16.4 De door Opdrachtnemer te leveren garanties dienen te voldoen aan de volgende uitgangspunten:
- De garantie houdt in dat Opdrachtnemer verplicht is om voor zijn rekening alle tijdens de garantieperiode optredende gebreken, op eerste aanzegging van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te herstellen. Wanneer Opdrachtnemer bij het zich voordoen van enige tekortkoming aan het werk of een onderdeel daarvan binnen de garantieperiode niet binnen een door

Opdrachtgever te stellen redelijke termijn zijn garantieplicht nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd om, op kosten van Opdrachtnemer, datgene te laten verrichten waartoe de Opdrachtnemer verplicht is;

- De garanties dienen te worden afgegeven door: Opdrachtnemer, danwel diens onderaannemer, fabrikant, leverancier, installateur, etc.;
- Na herstel of vervanging onder garantie van gegarandeerde onderdelen treedt de garantieperiode voor dat onderdeel opnieuw in werking;
- De (fabrieks)garantie dient per onderdeel, door middel van een geldig afschrift, aantoonbaar te zijn. Deze afschriften dienen na de Werkzaamheden binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever te worden verstrekt.

16.5 De Opdrachtnemer zal niet gehouden zijn deze garantie gestand te doen in de volgende omstandigheden:

- Indien hij, voorafgaand aan de uitvoering van de Werkzaamheden, schriftelijk te kennen heeft gegeven, zich niet te kunnen verenigen met een aan hem voorgeschreven keuze van materiaal en/of werkwijze;
- Indien tijdens de duur van de Raamovereenkomst door anderen dan de Opdrachtnemer Werkzaamheden aan de installatie zijn of waren verricht en hij hiervan niet schriftelijk in kennis was gesteld;
- Indien gebreken aan de installaties het gevolg zijn van aantoonbaar onoordeelkundig gebruik of verzuim van de zijde van de gebruiker, een en ander ter beoordeling van de Opdrachtgever;
- Indien de installatie niet wordt gebruikt in overeenstemming met het doel daarvan.

16.6 Indien Opdrachtnemer de aanwezigheid van een door de Opdrachtgever gestelde tekortkoming betwist, kan hij verzoeken dat een in gemeenschappelijk overleg te bepalen onafhankelijk deskundige zich hierover zal uitspreken. Indien Opdrachtgever in het gelijk wordt gesteld komen de kosten van deze deskundigheid voor rekening van Opdrachtnemer.

## 17. Kwaliteitsbewaking en toezicht

17.1 Het toezicht op alle Werkzaamheden is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft het recht instemming of afkeuring over de wijze van uitvoering van de Werkzaamheden kenbaar te maken. Indien niet volgens de regels in deze Raamovereenkomst of de daarbij behorende bijlagen wordt gewerkt dienen de Werkzaamheden door Opdrachtnemer per direct anders te worden uitgevoerd, dan wel gestaakt.

17.2 Op diverse momenten dient Opdrachtnemer de resultaten van de onderhoudswerkzaamheden ten aanzien van de naleving van deze Raamovereenkomst te toetsen. Hiernaast zal Opdrachtgever de resultaten van de Werkzaamheden toetsen. Voor de toets van de Werkzaamheden geldt de hieronder omschreven procedure:

- De Opdrachtnemer zal met ingang van de eerste maand na het inwerking treden van deze Raamovereenkomst steekproefsgewijs een kwaliteitsmeting van de verrichte Werkzaamheden uitvoeren, deze kwaliteitsmeting vindt minimaal viermaal per jaar plaats;
- Naast de uit te voeren kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer kan Opdrachtgever voor eigen rekening kwaliteitsmetingen laten uitvoeren door een externe adviseur/partij. De resultaten van deze kwaliteitsmetingen staan tussen partijen niet ter discussie en zijn voor partijen bindend;
- Na iedere kwaliteitsmeting door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer worden de resultaten terstond schriftelijk aan de wederpartij ter beschikking gesteld. De resultaten van de kwaliteitsmetingen ontslaan de Opdrachtnemer niet van zijn verplichtingen uit deze

Raamovereenkomst.

Indien uit de door Opdrachtgever gehouden kwaliteitsmeting blijkt dat de Opdrachtnemer het overeengekomen prestatieniveau niet haalt, dient Opdrachtnemer de geconstateerde afwijkingen binnen één week te herstellen. Indien de geconstateerde afwijkingen na één week niet zijn hersteld dient Opdrachtnemer 10% in mindering te brengen op zijn eerstvolgende maandfactuur.

Indien de Opdrachtnemer na de in dit artikel genoemde kwaliteitsmeting door Opdrachtgever niet binnen een termijn van 30 dagen aan het overeengekomen kwaliteitsniveau kan voldoen, heeft de Opdrachtgever het recht, ondanks de genoemde sanctieprocedure, deze Raamovereenkomst te beëindigen dan wel de opdracht te doen voltooien op kosten van de Opdrachtnemer.

## 18. Objecten

- 18.1 De Opdrachtgever is gerechtigd de objecten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. De schriftelijke mededeling tot buitengebruikstelling zal uiterlijk drie maanden voor de buitengebruikstelling worden verstrekt door de Opdrachtgever.
- 18.2 Indien de Opdrachtgever (delen van) de objecten langer dan 2 maanden geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stelt en hiervan schriftelijk mededeling doet aan Opdrachtnemer, vervallen, gedurende de periode van buitengebruikstelling, de onderhouds- en betalingsverplichtingen van partijen. Partijen treden hiertoe in overleg. Een en ander zal schriftelijk door partijen middels een addendum bij deze Raamovereenkomst worden toegevoegd.
- 18.3 Wij zijn een gemeente in beweging. Om te kunnen (blijven) voorzien in de behoefte van onze bewoners/burgers kan het voorkomen dat wij (tijdelijk) objecten aanhuren/aankopen of afstoten. Het aantal objecten kan dus gedurende de contractperiode fluctueren. Opdrachtnemer zal tijdig (minimaal 3 maanden voor de wijziging) door Opdrachtgever geïnformeerd worden over de betreffende wijziging.
- 18.4 Het bijhouden van de bouwkundige wijzigingen in de objecten valt onder deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal ten alle tijden de wijzigingen doorvoeren op het bestaande tekenwerk. Daar waar nodig zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de staat van het tekenwerk waarop Opdrachtgever de juiste actie uit kan gaan zetten. Opdrachtgever is en zal ten alle tijden eigenaar blijven van de tekeningen en zo ook van de aangebrachte wijzigingen.

## 19. Uitsluitingen

- 19.1 Werkzaamheden welke betrekking hebben op eventuele verkiezingen welke de gemeente organiseert/dient te organiseren behoren niet tot deze Raamovereenkomst. Echter op specifiek verzoek van de Opdrachtgever, en zolang de contractwaarde dit toelaat, kan dit incidenteel wel 1 op 1 aan de Opdrachtnemer gegund worden.
- 19.2 De hieronder benoemde objecten vallen in eerste instantie niet onder deze Raamovereenkomst daar zij separaat gecontracteerd zijn. In afstemming met de Opdrachtgever en (mogelijk) de desbetreffende Contractant kunnen wij gezamenlijk in de keten besluiten de werkzaamheden alsnog te gunnen aan de winnende Opdrachtnemer van onderliggende Raamovereenkomst.
- Het Stadhuis te Spijkenisse,

- De Boekenberg, de Bibliotheek te Spijkenisse,
- De Boekenberggarage te Spijkenisse,
- Theater de Stoep te Spijkenisse,
- Centrum van de Kunsten te Spijkenisse.

19.3 Opdrachtgever heeft het recht om de deze objecten alsnog gedeeltelijk of in haar compleetheid toe te voegen aan deze Raamovereenkomst zoals omschreven in eis 18.1 t/m 18.4.