



iftconsultants



alcmaria victrix

gemeente **ALKMAAR**

Programma van Eisen Onderhoud liften en heffers

Referentienummer

C5108

Gemeente Alkmaar

Afd. Vastgoed

Mallegatsplein 10, 1815 AG Alkmaar

Versie: 1.0

Datum:

Augustus 2025

Dit document is opgesteld door Pi liftconsultants BV in opdracht van Opdrachtgever, en mag gebruikt worden door Opdrachtgever en door namens Opdrachtgever ingeschakelde partijen ten behoeve de installaties van Opdrachtgever. Gebruik van dit document, of delen van dit document, mag slechts na schriftelijke toestemming van Pi liftconsultants BV.

Pi liftconsultants BV
Suikersilo-Oost 39
1165 MS Halfweg
Nederland

T +31 851 302 396
E info@piliftconsultants.com
W www.piliftconsultants.com

BTW NL858497293B01
KvK 70883831
Bank NL19 KNAB 0257 114 0 68
Swift KNABNL2H

Inhoudsopgave

1	Definities.....	4
2	Opstarten van het onderhoud.....	6
2.1	Algemeen.....	6
2.2	Opdracht.....	6
2.2.1	Opdracht omschrijving.....	6
2.2.2	Omvang van de opdracht.....	6
2.2.3	Mutatie van de opdracht.....	6
2.2.4	Looptijd van de opdracht.....	6
2.2.5	Onderhoudsvisie.....	7
2.2.6	KPI' s.....	7
2.2.7	Prijsstelling onderhoud.....	7
2.2.8	Prijsstelling Meerwerk.....	8
2.2.9	Normen en wetgeving.....	8
2.3	Starten van het onderhoud.....	9
2.3.1	Stickers.....	9
2.3.2	Spreekluisterverbinding.....	9
2.3.3	Toegepaste materialen.....	9
3	Onderhoud.....	10
3.1	Preventief onderhoud.....	10
3.1.1	Aantal preventieve beurten.....	10
3.1.2	Onderhoudsbeurten.....	10
3.1.3	Reinigingsbeurten.....	11
3.1.4	Jaarplanning.....	11
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
3.1.9	Kwartaalrapportage.....	12
3.1.10	Jaarrapportage.....	13
3.1.11	Communicatie en overlegstructuur.....	13
3.1.12	Digitale toegang tot klantenportaal.....	14
3.1.13	Bij houden liftboek.....	14
3.2	Correctief onderhoud.....	14
3.2.1	Maximaal aantal storingen.....	14
3.2.2	Responstijden en hersteltijden.....	15

3.2.3	Storingsprotocol	15
3.2.4	Meerwerk	15
3.2.5	Calamiteitenvoorraad.....	16
3.2.6	Bijzondere situaties	16
3.3	Planmatig onderhoud.....	17
3.3.1	Planning	17
3.3.2	V&G-plan	17
3.3.3	Prijzen planmatige werkzaamheden	18
3.4	Proactieve houding	18
4	Aanvullende zaken	19
4.1	Keuringen	19
4.1.1	Keuringen inclusief assistentie	19
4.1.2	Afkeuringsprotocol	19
4.1.3	Oplossen van Keuringspunten.....	19
5	Personeel van Opdrachtnemer.....	20
5.1	Niveau van het Personeel.....	20
5.2	Voorwaarden personele inzet.....	20
5.2.1	Kennis en kunde	20
5.2.2	Herkenbaarheid werknemers.....	20
5.2.3	Boren, lassen, slijpen en aanwerken	20
5.2.4	Verwijdering van het werk	20
5.2.5	Inzet derden.....	20
5.2.6	Nederlandse taal.....	20
5.2.7	Tewerkstellingsvergunning.....	20
6	Administratieve eisen	21
6.1	Offerte eisen.....	21
6.2	Facturering	21
6.2.1	Facturatie.....	21
6.2.2	Factuurtermijnen Contractprijs onderhoud	21
6.2.3	Factuurtermijnen Meerwerk	21
6.3	Inhoudingen op de contactprijs	22

1 Definities

Bevoegde persoon Opdrachtnemer	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.
Conditieniveau	Het Conditieniveau van een lift wordt bepaald op basis van de voorschriften in de NEN 2767. De Conditieniveaus gaan van 1 (nieuw) tot 6 (sloop).
Eigen Risico	Gelimiteerd deel van de kosten welke ontstaan door het opheffen storingen.
Gebrek	Er is sprake van een Gebrek op het moment dat een liftinstallatie (of een deel ervan) niet voldoet aan het vereiste Conditieniveau of functieniveau.
Gebeurtenis	Een Gebeurtenis is een storing, verstoring of reparatie aan een installatie. De oorzaak als gevolg waarvan de Gebeurtenis optreedt, is niet van belang.
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
Informatie component	Informatie opgegeven door Opdrachtnemer bijhorende bij de offerte-aanvraag.
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.
KPI' s	Key performance indicatoren om de prestaties van de Opdrachtnemer te beoordelen.
Meerwerk	Dit zijn werkzaamheden uitgevoerd door de Opdrachtnemer welke niet binnen het onderhoudscontract vallen.
Niet verwijtbare storingen	Storingen waarvan de werkzaamheden tot het verhelpen van de storing 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 liftinstallatie 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	De natuurlijk of rechtspersoon die opdracht geeft voor uitvoering van de werkzaamheden die zijn aangeboden.
Opdrachtnemer	De natuurlijk of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen, inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.
Personeel van Opdrachtnemer	De door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen Personeelsleden en/of personen die onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
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.
Storingsarm	Het laagst mogelijke aantal storingen tegen een acceptabele prijs.
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 te beschadigen en/of de functionaliteit van de liftinstallatie (of een onderdeel 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 liften en heffers worden de eisen en wensen van de Opdrachtgever weergegeven voor het periodiek onderhouden en storingsarm houden van de liftinstallaties die vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. 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 verrichten van Preventief onderhoud;
- Het verrichten van Correctief onderhoud;
- Het verrichten van Planmatig onderhoud;
- Het verrichten van Meerwerk;
- Het organiseren van de liftkeuringen
- Het verlenen van Assistentie bij liftkeuringen;
- Het onderhouden van spreekluisterverbindingen;
- Het opleveren van Rapportages en documentatie;
- Het verrichten van Condiëtiemetingen op basis van de NEN 2767;
- Het voeren van Overleggen.

Voorgaande is conform de eisen en wensen geformuleerd in dit Programma van Eisen Onderhoud Liften en heffers om de transportinstallaties te houden op het gewenste kwaliteitsniveau, op basis van NEN 2767, zoals vermeld in het bijgevoegde Prijzenblad Onderhoud liften en heffers 2025.

2.2.2 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht gesteld in het Programma van Eisen Onderhoud liftinstallaties omvat de liften welke zijn opgenomen in het Prijzenblad.

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 het Prijzenblad 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 gemeente wenst een Overeenkomst met een looptijd van maximaal 11 jaar af te sluiten met één Opdrachtnemer. De Overeenkomst start op 1 januari 2026 en loopt af op 31 december 2028. De initiële looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt drie (3) jaar met voor Opdrachtgever de optie van verlenging van de looptijd met vier (4) maal een periode van maximaal 24 maanden. De maximale looptijd van de Overeenkomst bedraagt daarmee elf (11) jaar.

Implementatie

Voor aanvang van de looptijd van de Overeenkomst is een implementatie/transitieperiode voorzien. De beoogde startdatum van de implementatie is 17 november 2025. Beoogd is dat in deze implementatie/transitieperiode de Opdrachtnemer zijn dienstverlening inricht zodat deze uiterlijk vanaf 01 januari 2026 volledig operationeel is. In de implementatie/transitieperiode worden door de Opdrachtnemer nog geen uitvoerende werkzaamheden uitgevoerd.

2.2.5 Onderhoudsvisie

Het Programma van Eisen Onderhoud Liften en heffers faciliteert ook toekomstige organisatie- en procesontwikkelingen. Centraal staan de volgende onderwerpen:

- Klanttevredenheid;
- Een goede balans brengen in de prijs/kwaliteitsverhouding;
- Duurzaam Beheer;
- De kwaliteit van de service van de Opdrachtnemer richting Opdrachtgever en de gebruiker van het gebouw;
- Innovatie.

2.2.6 KPI' s

KPI	Omschrijving	SLA waarde	Meetfrequentie
Aantal storingen	Aantal technische storing/lift/jaar	2 storingen	Per kwartaal
Aantal afkeuringen	Maximaal aantal technische afkeuring per jaar	3 stuks	Per kwartaal
Aantal herhaalpunten	Lift technische herhaalpunten per lift per jaar	0 stuks	
Planning	Op tijd keuren van de installatie	100%	
Responstijden	Prioriteit urgent Prioriteit hoog Prioriteit laag	1 uur 2 uur 24 uur	Per kwartaal
Hersteltijd storing	Storing Verstoring afkeur	24 uur 2 weken na opdracht 2 weken na opdracht	Per kwartaal
Facturatie (Meerwerk)	Overzicht aanleveren van Meerwerk afgelopen kwartaal	Binnen 2 weken na aanvang eerstvolgende kwartaal	Per kwartaal
Aanleveren kwartaalgegevens	Het op tijd aanleveren van de ruwe data ten behoeve van de kwartaalrapportages	Binnen 3 weken na aanvang eerstvolgende kwartaal	Per kwartaal

2.2.7 Prijsstelling onderhoud

De prijzen zijn van toepassing voor de looptijd van de opdracht, zoals genoemd in artikel 2.2.4 (Looptijd opdracht). Voor indexering zie de Overeenkomst van de aanbesteding.

De prijzen zijn van toepassing voor de looptijd van de opdracht. Bij de prijsstelling is inbegrepen:

- Het Eigen risico van **€ 750,00** per installatie en per Gebeurtenis voor zowel binnen als buiten kantooruren voor materialen en werkzaamheden(arbeidsuren).
- Het Eigen risico is van toepassing op:
 - Het verrichten van reparaties en/of vervangingen tijdens preventief of correctief onderhoud;
 - Het oplossen van technische storingen;
 - Het verhelpen van technische Keuringspunten;
 - Het oplossen van zogenaamde loze meldingen.
- Voorrijkosten met inbegrip van parkeer-, reis- en verblijfkosten et cetera;

- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaal-lampjes, V snaren, accu's, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van preventieve of correctieve werkzaamheden;
- Het adequaat afvoeren van overtollige materialen;
- Het actualiseren van tekeningen en documentatie;

2.2.8 Prijsstelling Meerwerk

Voor werkzaamheden die niet binnen het contract vallen kan Meerwerk geschreven worden. Meer werk 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 het Prijzenblad.

2.2.9 Normen en wetgeving

De liftinstallatie moet voldoen aan de volgende voorschriften en normen (de meest recente versie):

Wetgeving

- Bouwbesluit.
- Gebruiksbesluit.
- Warenwetbesluit Liften.
- Voorschriften van Arbowet/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 81-20, NEN-EN 81-50, NEN-EN 81-58, NEN-EN 81-70, NEN-EN 81-72, NEN-EN 81-80, NEN-EN 81-40, NEN-EN 81-41.
- 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, ISO 14798.
- EN 50136.
- Richtlijn persoonlijke beschermingsmiddelen 2016/425/EU.
- Machinerichtlijn 91/368/EG en 98/37/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 Stickers

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat binnen 5 werkdagen na opdracht de juiste stickers met Noodnummer van de Opdrachtnemer bij de liftinstallatie is geplaatst.

De stickers met oude noodnummers dienen tegelijk verwijderd te worden.

2.3.2 Spreekluisterverbinding

De Opdrachtnemer heeft 1 week om alle spreekluisterverbindingen door te schakelen naar de eigen organisatie. Zij dient zorg te dragen 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 responsetijden zoals genoemd in artikel 2.2.6 (KPI's) reageert.

Indien Opdrachtnemer een nieuwe spreek-/luisterverbinding wenst te plaatsen, dan dient deze apparatuur geleverd te worden door EDNL. De kosten voor het vervangen van de spreekluisterverbinding vallen niet onder het contract, maar kunnen in rekening worden gebracht volgens prijsafspraken in het Prijzenblad. Het service onderhoud (inclusief gsm-abonnementskosten) is onderdeel van het contract.

De spreekluisterverbindingen dienen te voldoen de eisen gesteld in de NEN-EN 81-28 en dienen dagelijks getest te worden.

2.3.3 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 wijzigingen aan te brengen 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 liftinstallatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (reinigingsbeurten en onderhoudsbeurten) uitgevoerd, zoals omschreven in het Prijzenblad.

De Opdrachtnemer is vrij om meer efficiëntie op het preventieve aantal opgegeven beurten te genereren, wat een besparing op de onderhoudskosten kan opleveren voor Opdrachtnemer.

Deze besparingsmaatregelen mogen geen effect hebben op de kwaliteit van het onderhoud.

Opdrachtnemer mag hiervoor de volgende middelen toepassen;

- Efficiëntie onderhoudscontract beurtbepaling;
- Lengte onderhoudsbeurten;
- Monitoring op afstand.

Het voorstel dient met de Opdrachtgever besproken te worden.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

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

Tevens mag het onderhoud niet aansluitend aan een keuring of storingen worden uitgevoerd.

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 liftinstallaties 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;
- Deur geleidingen, 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 per liftinstallatie (in Excel), van de onderhoudsbeurten die zij gaat uitvoeren. De planning zal door Opdrachtgever 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 2 weken voor of 2 weken na de aangeven onderhoudsweek valt. Indien het onderhoud buiten dit kader valt wordt zij als “slecht” beoordeeld en zullen in de kwartaalbeoordelingen niet als onderhoudsbeurt worden meegerekend.

3.1.5 Aanmeldprocedure

- Aanmelding bij aankomst bij de receptie of beheerder indien aanwezig.;
- Afmelding bij vertrek bij de receptie of beheerder na volledige afronding van de werkzaamheden.

3.1.6 Duur van de onderhoudsbeurten

In het prijsblad 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 van liften die korter duren dan 45 minuten tellen als onderhoudsbeurt niet mee. Voor heffers geldt een minimale onderhoudstijd van 30 minuten. Behalve als het om een onderbroken onderhoudsbeurt gaat die later wordt afgemaakt. In dit geval zullen wij de twee beurten als 1 beurt tellen en de onderhoudsduur optellen.

3.1.7 Reparaties en kosten

Indien liften stil staan dient er alles aan gedaan te worden om deze weer functioneel te krijgen. Als de materiaal- en arbeidsloonkosten minder zijn dan € 2.500,00 hoeft 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 € 2.500,00 dient wel toestemming te worden gevraagd aan Opdrachtgever.

3.1.8 Verrekeningen

Voor kosten die gemaakt zijn voor het oplossen van een storing geldt de volgende afspraken; het verschil tussen de werkelijke kosten per installatie en per Gebeurtenis en het Eigen risico van € 750,00 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 geldt niet voor Niet verwijtbare storingen.

3.1.9 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal en per installatie in Excel-format aan Opdrachtgever en de liftadviseur 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 per storing;
- Oorzaak (wel of niet verwijtbaar) en oplossing van de storing;
- Wel of geen sprake van opsluiting;

- Bij opsluiting het tijdstip van bevrijding;
- 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 storingen oneigenlijk gebruik/vandalisme/externe oorzaak met opgave van de kosten (materialen en uren);
- Een overzicht van openstaande Offertes.

Facturatie

- Een overzicht van alle openstaande facturen met vervaldatum.

Keuringen en Keuringspunten

- Een overzicht van de gekeurde liften en heffers inclusief het resultaat van de keuring;
- Een overzicht van alle openstaande en verholpen Keuringspunten;
- Een overzicht redenen van afkeuring;
- Een overzicht met afgebroken keuringen (met redenen en huidige status);
- Een overzicht met te laat gekeurde liften of heffers;
- Een overzicht van de herhaalpunten.

3.1.10 Jaarrapportage

Nadat alle gegevens en resultaten bekend zijn dient Opdrachtnemer een totaalbeeld 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 geven. Uiterlijk februari in het nieuwe jaar dient dit overzicht ingeleverd te worden.

3.1.11 Communicatie en overlegstructuur

1. Dagelijks overleg

Het dagelijks overleg dient zoveel mogelijk via een vast contactpersoon van de Opdrachtnemer plaats te vinden.

2. Operationeel overleg

Maximaal 4 maal per jaar zal er een operationeel overleg plaatsvinden, waarbij de volgende onderwerpen zullen worden besproken:

- Voortgang planning onderhoud;
- Storingsoverzichten en afhandeling;
- Verantwoording KPI's;
- Verbeterpunten;
- Keuringsopmerkingen;
- Meerjaren Onderhoudsplan;
- Offertes en facturatie;

- Veiligheid.

Aan het begin van elk jaar dienen de data van de operationeel overleggen bekend te zijn. Bepaling van deze data zullen in overleg met de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de liftadviseur bepaald worden. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat 2 weken voor het overleg de betreffende rapportages met alle betrokkenen gedeeld is. De liftadviseur zal de vergaderingen leiden en zorgen voor een verslag van de bijeenkomst.

3. Strategisch overleg

In het eerste operationele overleg van het jaar zal, op basis van de jaarrapportage, ook worden teruggekeken op de resultaten van het vorig jaar en verbeteringen die de komende periode mogelijk zijn. Als onderdeel van het strategisch overleg kunnen de volgende onderwerpen besproken worden:

- Evaluatie overeenkomst;
- Trends en ontwikkelingen;
- Financiële ontwikkelingen;
- Langetermijn visie;
- Verbeterpunten;
- Innovatie.

3.1.12 Digitale toegang tot klantenportaal

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

3.1.13 Bij houden 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.

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

3.2 Correctief onderhoud

3.2.1 Maximaal aantal storingen

Het maximum aantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste Conditieniveau, zoals per liftinstallatie is vastgesteld in het Prijzenblad.

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

- Oneigenlijk gebruik;
- Vandalisme;
- Externe oorzaak.

Opdrachtnemer dient bij de rapportage van storingen aan te geven dat 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 Responstijden en hersteltijden

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 lift stilstaat, maar geen personen opgesloten zitten	2 uur
Prioriteit Laag Bezoek ter plaatse na melding storing waarbij de lift normaal gebruikt kan worden	24 uur
Uitvoeren liftreparatie na storing waarbij de lift niet gebruikt kan worden, inclusief levering materiaal	24 uur
Uitvoeren liftreparatie na storing waarbij de lift normaal gebruikt kan worden, inclusief levering materiaal	Binnen 2 weken (na opdracht)

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 de liftinstallatie 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 lift stilstaat dient er een bericht te worden verstuurd aan de vertegenwoordiger van Opdrachtgever (nader af te spreken);
- Binnen 4 uur na melding: bericht Opdrachtnemer status en verwachting aan de vertegenwoordiger van Opdrachtgever;
- Indien de installatie weer in bedrijf is: bericht de Opdrachtnemer dit aan de vertegenwoordiger van Opdrachtgever;

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 het 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 installatietechnische 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;

3.2.5 Calamiteitenvoorraad

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

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturing 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 liftinstallatie in het geding is door bijvoorbeeld Onjuist gebruik of vandalisme, mogen direct - zonder schriftelijke toestemming - alle werkzaamheden tot een bedrag van maximaal € 2.500,00 worden uitgevoerd. Deze kosten mogen indien aantoonbaar, bijvoorbeeld door foto's, achteraf in rekening worden gebracht.

3.3 Planmatig onderhoud

Opdrachtnemer maakt jaarlijks een meer-jaren onderhoudsbegroting (MJOB) voor een periode van 10 jaar in Excel voorzien van bedragen. De MJOB moet de Opdrachtgever meer inzicht geven in de noodzakelijk kosten en risico's voor de komende periode.

Elk jaar zal de MJOB in overleg worden herzien. Hierin 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 MJOB' s dienen voor 1 juni van elk jaar te worden aangeleverd en opvolging zoals weergegeven in onderstaande overzicht.

Stap	Omschrijving	Uiterlijk afgerond	periode
1	Aanleveren MJOB door Opdrachtnemer	Eind mei	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
2	Bespreken en vastleggen MJOB van volgend jaar	Eind juni	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
3	Sluitingsdatum indienen offertes	Eind september	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
4	Toetsing offertes door Opdrachtgever/adviseur	Eind oktober	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
5	Na goedkeuring Opdrachtgever/adviseur verstrekking (proforma) opdracht door Opdrachtgever	Eind november	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
6	Uitwerken opdrachten door Opdrachtnemer en bereiken doorlooptijden/planning	Half december	Jaar voorafgaande uitvoeringsjaar
7	Plannen kick-off overleg	Januari	Jaar van uitvoering
8	Uitvoering werkzaamheden	Tussen januari en half december	Jaar van uitvoering
9	Afronden en opleveren werkzaamheden	Tot half december	Jaar van uitvoering

- 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 opgenomen in de MJOB en na bepaling van de werkzaamheden.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 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 zullen leidend zijn voor het aanbieden van Meerwerk en MJOB-werkzaamheden gedurende de looptijd van het contract.

3.4 Proactieve houding

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve en initiatiefrijke houding over:

- 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 op het gebied van de projectbehandeling, de projectorganisatie en de communicatie met Opdrachtgever;
- Het voorstellen tot verbeteracties in procesmatige en inhoudelijke zin.

4 Aanvullende zaken

4.1 Keuringen

4.1.1 Keuringen inclusief assistentie

- De Opdrachtnemer verzorgt de complete keuring inclusief de assistentie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdig organiseren en uitvoeren van de keuring voor het verstrijken van de eindtermijn. De kosten van de keuring zijn onderdeel van het contract.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de uitgevoerde keuringswerkzaamheden te allen tijde voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, relevante NEN-normen, verwerkingsvoorschriften als mede aan de eisen van “goed en deugdelijk werk”
- Alle schades veroorzaakt door of als gevolg van het handelen van de keurende instantie zijn onverminderd de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden als gevolg van veroorzaakte schade of door te laat uitgevoerde keuringen.
- De Opdrachtnemer dient bij afgelasting van de keuring dit direct te melden aan de Opdrachtgever en liftadviseur.
- Per 1-1-2026 verzorgt Opdrachtnemer zelf de keuringen zoals omschreven in deze paragraaf.
- De kosten voor een herkeuring van lift technische aard zijn voor de Opdrachtnemer. Eventueel bijkomende reparaties die niet onder het contract vallen kunnen worden aangeboden volgens paragraaf 3.2.4.
- De kosten van een herkeuring van niet lift technische aard zijn voor de Opdrachtgever.
- Na 1 jaar van de ingangsdatum van het contract zijn alle kosten uit lift technische herhaalpunten voor de Opdrachtnemer.

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 en de liftadviseur;
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 Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de liftadviseur;
4. De Opdrachtnemer dient aan te geven wanneer de technische afkeerpunten kunnen worden hersteld en er een herkeuring kan plaatsvinden. Dit dient binnen 3 weken plaats te vinden, zoals genoemd in artikel 2.2.6 (KPI' s);
5. Een overzicht te geven van welke Keuringspunten binnen de Opdracht worden opgelost en welke als Meerwerk worden aangeboden en uitgevoerd;
6. De Opdrachtnemer meldt het resultaat van de herkeuring en stelt bij goedkeuring de lift weer in gebruik.

4.1.3 Oplossen van Keuringspunten

Niet tot afkeur leidende technische Keuringspunten, welke niet als Meerwerk opgevoerd kunnen worden, 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 van Opdrachtnemer

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 storingen 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.

5.2.2 Herkenbaarheid werknemers

De Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn Personeel herkenbaar is op het werk.

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.

6 Administratieve eisen

6.1 Offerte eisen

Alle offertes, alsmede offertes gericht op planmatige werkzaamheden, dienen via een open begroting met onderbouwing van de werkzaamheden, (merk, type en aantal) materiaal, diensten, verrekening van het Eigen risico (zichtbaar aangegeven), et cetera te worden ingediend. Dit geldt ook voor offertes van onderaannemers. De offertes dienen binnen de gestelde termijn in dit Programma van Eisen te worden aangeleverd.

De gehanteerde uurloonprijzen in de offertes dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde uurloonprijzen zoals vermeld in het Prijzenblad.

Offertes dienen, naar gelang van de situatie, binnen de onderstaande termijnen aangeleverd te worden.

- Offertes voor het verhelpen van storingen met stilstand: binnen 24 uur;
- Offertes voor het verhelpen van verstoringen: binnen 10 werkdagen;
- Offertes voor het verhelpen van technische afkeerpunten: binnen 24 uur;
- Offertes voor het verhelpen van technische Keuringspunten: binnen 10 werkdagen.

Afwijken van bovenstaande termijnen kan alleen na goedkeuring van Opdrachtgever.

6.2 Facturering

6.2.1 Facturatie

Factureren kunnen alleen ingediend worden wanneer daar een inkooporder tegenover staat. Dit inkooporder dient altijd op de factuur vermeld te worden.

De facturatie zal bestaan uit twee financiële stromen, te weten Gemeente Alkmaar en de Alkmaar Duurzaam Vastgoed B.V. dit is per pand bepaald en in het liften overzicht weergegeven.

6.2.2 Factuurtermijnen Contractprijns onderhoud

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

6.2.3 Factuurtermijnen Meerwerk

Opdrachtnemer dient het Meerwerk, per object en per eigenaar, iedere 3 maanden te verzamelen op een verzamelfactuur (in Excel). Dit overzicht dient binnen 2 weken na het einde van het kwartaal te worden aangeboden voor goedkeuring. Per activiteit wordt een overzicht gegeven van de gewerkte uren op (chronologische) datum met vermelding van de gebruikte materialen en uren voor welke installatie. Na goedkeuring van de Meerwerkposten wordt een inkooporder aangeleverd en kan de Meerwerk factuur worden ingediend.

De gehanteerde tarieven in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde tarieven zoals vermeld in het 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, zoals genoemd in artikel 2.2.7 (Prijstelling onderhoud).

6.3 Inhoudingen op de contactprijs

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

- a) Het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals genoemd in het Prijzenblad niet 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).