



BIJLAGE Programma van Eisen v1.0

- In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld.
- Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart opdrachtnemer akkoord te gaan met alle gestelde eisen.

1 DEFINITIES

Beheerder	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtgever het beheer van de installatie(s) heeft overgedragen.
Correctief onderhoud / Reparatie	Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de (lift)installatie (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditieniveau.
Eigen risico	Vast bedrag per installatie per gebeurtenis dat door Opdrachtnemer zelf moet worden gedragen.
Garantie	Een waarborg voor het goed functioneren van een artikel.
Garantieonderhoud	Het geheel van activiteiten waarmee de functionele kwaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) op het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehouden.
Gebrek	Omstandigheid van een bouw- of installatiedeel waarbij de (technische) toestand op een lager niveau ligt dan de (technische) toestand die bij oplevering van het bouw- of installatiedeel werd beoogd.
Gebeurtenis	Een gebeurtenis is elk voorval waarop Opdrachtnemer wordt geacht te reageren. Voorbeelden hiervan zijn (ver)storingen, klachten, keuringsrapporten.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een offerte heeft uitgebracht of gaat uitbrengen, op basis van dit bestek.
Installatie(s)	De door Opdrachtnemer te renoveren en te onderhouden installaties zoals omschreven in dit document.
Keuringspunten	Alle opmerkingen gemaakt door de keurende instantie die in het keuringsrapport staan vermeld.
Meer- en minderwerk	Onder meer- en minderwerk wordt verstaan alle niet voorziene veranderingen in het project.
Onderhoud	Het geheel van correctief en preventief onderhoud.
Onjuist gebruik	Er is sprake van onjuist gebruik van de (lift)installatie als er een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.
Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon door wie het werk is opgedragen aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De natuurlijke- of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.
Oplevering	Onder oplevering wordt verstaan het moment waarop de renovatie van een (lift)installatie goed is voltooid en wordt vrijgegeven aan de (nieuwe) eigenaar.
Opsluiting	Installatie is niet operationeel inclusief persoon of personen die de (lift)installatie niet zelfstandig kan of kunnen verlaten.
Planmatig onderhoud / Renovatie	Het geheel aan activiteiten uitgevoerd op een gestructureerde wijze in de tijd ter verbetering van de (nieuwbouw) kenmerken van de installatie, zodat het functioneringspatroon duurzaam wordt verbeterd en defecten worden voorkomen.
Preventief onderhoud	Het geheel van activiteiten, inclusief schoonmaken en het aanbrengen en/of vervangen van alle onderdelen, waarmee de functionele kwaliteit van de installatie(s) (of een onderdeel ervan) wordt gehouden op het gewenste kwaliteitsniveau.



Responstijd	Tijdsverloop tussen melding van een storing aan Opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur.
Stilstand	(Lift)installatie is niet operationeel.
Storing	Er is sprake van een storing op het moment dat een (lift)installatie (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren en de installatie niet meer bruikbaar is.
Testen	Activiteiten zoals meten, onderzoeken, beproeven, keuren met kalibers van één of meer kenmerken van een product of dienst en het vergelijken van de uitkomsten met de gestelde eisen, om te bepalen of aan deze voorwaarde is voldaan. (Definitie volgens de standaard ISO 8402.)
Urgent	Geen uitstel kunnen lijden, van toepassing bij opsluiting.
Vandalisme	Er is sprake van vandalisme als er een bewuste handeling wordt gepleegd om de (lift)installatie te beschadigen en/of de functionaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) te onderbreken.
Verstoring	Er is sprake van een verstoring op het moment dat een installatie (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar de installatie nog wel bruikbaar is.

2 ALGEMEEN

2.1 Algemeen

2.1.1. Toegankelijkheid (lift)installaties

De tijden voor het uitvoeren van reguliere werkzaamheden, niet zijnde werkzaamheden voor het verhelpen van storingen en of uitvoeren van urgente reparaties, zijn maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.

2.1.2 Contactpersoon Opdrachtnemer

Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

2.1.3 (lift)installaties

Installatiedelen van (lift)installaties waar onderhoud van toepassing is:

- Besturingskasten;
- Motoren, machines, tractieschijven en draagkabels;
- Cabines en tegengewichten, inclusief hierop/-aan bevestigde toestellen zoals (nood)verlichtingen en drukknoppenkasten;
- Constructies in machinekamers en schachten, waaronder (nood)verlichting en verwarming;
- Veiligheidsvoorzieningen;
- Cabine- en schachtdeuren.

*Installatiedelen van (lift)installaties die **niet** binnen de strekking van de opdracht vallen:*

- Cabine-interieuren;
- Spreek-/luisterverbinding;
- Extern monitoringsysteem;
- Schilderwerk van cabine- en schachtdeuren;
- Bouwkundige delen van machinekamers en schachten.

2.1.4 Voorschriften fabrikant leverancier

(lift)installaties waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

2.1.5 Levertijden en responstijden

Zie tabel volgende pagina.



Omschrijving	Zie Paragraaf	Maximale tijd
Communicatie met Opdrachtgever:		
Reactie op vragen		3 werkdagen
Melden gebreken die leiden tot afkeur bij keuring na constatering	4.2.3	24 u
Aanleveren documenten aan Opdrachtgever:		
Offerte naar aanleiding van melding storing categorie urgent	4.2.5	24 u
Overige offertes		3 wk
Overzicht keuringspunten na keuring	4.2.3	2 mnd
Kwartaalrapportage na einde kwartaal	4.5.3	1 wk
Jaarplanning onderhoud	4.5.5	voor 1 januari van elk jaar.
Overzicht reservematerialen als calamiteitsvoorraad	4.5.6	voor ingang contract.
Meerjarenonderhoudsbegroting	4.5.7	voor 1 oktober van elk jaar.
Uitvoeren werkzaamheden:		
Herstellen (technische) afkeerpunten na constatering	4.2.3	2 wk
Herstellen (technische) keuringspunten na constatering	4.2.3	10 wk
Uitvoeren (lift)renovatie na aanvraag/opdracht		39 wk
Uitvoeren (lift)reparatie na aanvraag/opdracht		6 wk
Melden uitstellen aanvang werkzaamheden na constatering		Direct
Melden uitloop montage- en/of reparatietijd na constatering		Direct
Storingen:		
Uitvoeren reparatie na storing van categorie urgent en hoog, inclusief levering materiaal	4.2.5	z.s.m.
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie urgent (opsluiting)	4.2.5	1 u
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie hoog (stilstand)	4.2.5	2 u
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie normaal (klacht, installatie in bedrijf)	4.2.5	1 wk
Bezoek ter plaatse na melding storingscategorie laag (verzoek gebruiker)	4.2.5	In overleg

Om te kunnen voldoen aan de genoemde levertijden en responstijden wordt Opdrachtnemer geacht technische onderdelen in eigen voorraad te hebben om kleine reparaties tijdens onderhoud of storing ter plaatse uit te kunnen voeren.

Opdrachtgever heeft het recht de Opdrachtnemer te laten verklaren dat Opdrachtnemer de volgende zaken bij de originele fabrikant van de installatie op korte termijn kan verkrijgen:

- De onderdelen van de voorkomende merken en type installaties;
- De materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid, zoals bijvoorbeeld besturingsprinten;
- Frequentieregelingen en deurmotoren;
- De materialen die een langere levertijd dan 24 uur hebben;
- De onderdelen die relatief snel slijten.



2.1.6 Communicatie over uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de beheerder van het complex ten minste 5 werkdagen van tevoren over de geplande reinigings- en onderhoudsbeurten en overige werkzaamheden waarbij de installatie 4 uur of korter buiten gebruik wordt of blijft gesteld.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de beheerder van het complex ten minste 15 werkdagen over geplande, correctieve werkzaamheden en renovatie. Indien de installatie door deze werkzaamheden 4 uur of langer buiten gebruik wordt of blijft gesteld, verplicht Opdrachtnemer zich tot het informeren van Opdrachtgever, de beheerder en in algemene zin de gebruikers van het complex.

Men informeert waar mogelijk ook naar klachten over het functioneren van de te onderhouden installaties.

Voor (in de machinekamer aanwezige, elektronische) registratiesystemen geldt dat vastlegging van aankomst- en vertrektijden als volgt moet plaatsvinden.

Onderhoud

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het onderhoud betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

Storingen

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een storing betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

Reparaties

- Aanmelding direct bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een reparatie betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.



3 KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN

3.1 Algemeen

Naast de overige eisen zoals in dit document verwoord heeft Opdrachtgever 4 Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) gedefinieerd. Opdrachtgever hecht grote waarde aan deze KPI's en zal deze met nadruk monitoren. In het Plan van Aanpak dienen de voorstellen hoe te voldoen aan de KPI's te worden uitgewerkt.

3.2 Ontzorging

Opdrachtnemer zorgt voor optimale ontzorging en efficiency voor Opdrachtgever ten aanzien van de noodvoorzieningen in geval van calamiteiten.

Opdrachtnemer houdt zich hiertoe minimaal aan de eisen ten aanzien van communicatie zoals verwoordt in paragraaf 4.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen) en aan de eisen ten aanzien van het herstel van het intern transport zoals verwoordt in paragraaf 6.2.5 (Bijzonder situaties). Ook dient Opdrachtnemer samenwerking te zoeken met de andere onderhoudspartijen om calamiteiten zo snel mogelijk te verhelpen. Met samenwerking bedoelt Opdrachtgever in dit geval het door een gezamenlijke inspanning oplossen van calamiteiten, zodanig dat de prestatie-eisen van Opdrachtgever te allen tijde worden gehaald.

3.3 Gebruikerstevredenheid

Opdrachtgever maakt gebruik van een enquête tool om de tevredenheid te toetsen bij de gebruikers. De resultaten worden door derden gegenereerd en gerapporteerd.

In de gevallen dat (planmatig) onderhoud volgens paragraaf 2.1.6 (Communicatie over uitvoering werkzaamheden) dient te worden aangekondigd dient tevens de betreffende locatie in de communicatie te worden meegenomen. Dit geldt ook voor calamiteiten die langer duren dan 4 uur. Een en ander volgens paragraaf 4.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen).

Opdrachtnemer scoort voor het onderwerp gebruikerstevredenheid minimaal rapportcijfer 7. Opdrachtgever monitort dit zelf via een enquêtesysteem. Resultaten van de enquêtes worden in de reguliere overleggen behandeld.

3.4 Beschikbaarheid (lift)installaties

Met beschikbaarheid (lift)installaties wordt bedoeld de werkelijke beschikbaarheid van de (lift)installatie, beoordeeld op jaarbasis en exclusief geplande stilstand. Onder geplande stilstand wordt verstaan preventief onderhoud, planmatig onderhoud, inspecties en keuringen. De totale stilstandtijd per (lift)installatie per jaar is de som van de stilstandtijd voor storingen, correctief onderhoud en reparatietijd en geldt vanaf het moment van stilstand tot het moment dat de (lift)installatie functioneel is. De totale beschikbaarheid van alle (lift)installaties moet ten minste 99,8% bedragen.

3.5 Social Return

Op deze opdracht is het Social Return beleid van de Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel 2024-2027 van toepassing.

Social Return is het maken van afspraken in aanbestedingstrajecten. Het doel is opdrachtnemers een bijdrage te laten leveren door aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (duurzame) arbeidsplaatsen aan te bieden. Ook werkervaringsplaatsen, werkleertrajecten of maatwerkoplossingen kunnen helpen werkzoekenden die afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen of te verkleinen.

De opdrachtnemer is voor deze opdracht verplicht om 5% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.

De opdrachtnemer neemt na definitieve gunning binnen vijf werkdagen contact op met de Servicedesk Social Return Helmond-De Peel om afspraken te maken over de invulling van Social Return (SROI-Servicedesk@helmond.nl).

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de Social Return verplichting, voor de werving van personen uit de in de Uitvoeringsregels genoemde doelgroepen of over een alternatieve



invulling van Social Return. Indien gewenst biedt de Servicedesk Social Return de opdrachtnemer advies en ondersteuning aan bij een passende invulling van de verplichting.

Tijdens het uitvoeren van de opdracht heeft de opdrachtnemer een actieve informatieplicht bij het voldoen aan de vereisten voor Social Return, met betrekking tot ingezette middelen en daarmee uit te voeren activiteiten. Hiervoor gebruiken we de online monitoringstool Wizzr.

3.6 Consequenties niet halen KPI's

Indien bij herhaling de KPI's niet worden gehaald en de manco's bij de kwartaal overleggen meermaals zijn besproken, is Opdrachtgever gerechtigd deze opdracht met inachtneming van een opzeggingstermijn van 1 maand te ontbinden, zonder dat ter zake een ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtgever is na ontbinding gerechtigd het meerjarig onderhoud te voltooien of te doen voltooien en heeft recht op schadevergoeding, waaronder vergoeding van eventuele extra kosten die Opdrachtgever moet maken om het meerjarig onderhoud te voltooien of te doen voltooien. Het bij herhaling niet voldoen aan de KPI's is aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

4 ONDERHOUDEN INSTALLATIES

4.1 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud dient op een zodanige wijze plaats te vinden dat toekomstige storingen en slijtage tot een minimum worden beperkt, en de bedrijfszekere werking evenals de veilige werking van de installatie zijn gewaarborgd. Hiertoe wordt de installatie gereinigd en worden onderhoudsbeurten verricht. Indien blijkt dat tijdens het uitvoeren van een onderhoudsbeurt onderdelen niet goed functioneren, worden reparaties en/of vervangingen uitgevoerd, mits dit wenselijk of noodzakelijk wordt geacht op basis van het voorgeschreven conditieniveau in het Inschrijfbestand Onderhoud.

4.1.1 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. Tevens worden de installaties gereinigd.

Waar van toepassing moeten worden gecontroleerd, onder andere:

Functionaliteit en werking

- Besturingsfuncties.
- Bedieningsdrukknoppen, -schakelaars en signaleringen.
- Verlichting.
- Bewegingsmechanismen.

Veiligheid

- Alarminrichting/spreek-luistervoorziening.
- Veiligheidscomponenten en -voorzieningen zoals:
 - Veiligheidslijsten;
 - Detectie van personen of zaken in de baan van bewegende componenten;
 - Deurbeveiliging/grendels;
 - Eind- en noodschakelinrichtingen;
 - Vanginrichting;
 - Snelheidsbegrenzer;
 - Reminrichting;
 - Overdruk instelling;
 - Leidingbreukventiel;
 - Noodverlichting;
 - Noodstop voorziening.
- Dragende elementen zoals:
 - Machine/motorreductor, hefcilinder;
 - Tractie- of omleidwielen;
 - Draagkabels of kettingen;
 - Schroefspindel en wandelmoer;
 - Rondsels en tandheugels;
 - Frames van aandrijving en transportmiddel/drager;
 - Draag- of looprails.

Algemeen technisch

- Motor(en), reductiekast(en)/overbrenging(en).
- Aggregaat met motor, pomp en stuurblok met ventielen.
- Installatiegeheugen op geregistreerde storingen/gebreken.
- SchakDLRcomponenten, (magneet)schakelaars en relais.
- Hoofd- en stuurstroomcircuits.
- Smering, smeertoestellen of -potten.
- Geleidingen (profielen, rollen, sloffen).
- Buffers, stuitingen.
- Afdichtingen, manchetten en pakkingen.
- Hydraulische slang(en).
- Oliezeven.
- Oliepeil en oliefilters.

Met reinigen wordt bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van de installaties door verwijdering van vervuiling die onder normale gebruiksomstandigheden te verwachten is. De volgende onderdelen komen hiervoor in aanmerking:

- De deuren, in het bijzonder looprails, looprollen en ondergeleidingen;
- De aandrijvingen (aggregaten en machines);
- De motoren, tractie-, omleid- en kabelschijven;
- Alle elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkingen en dergelijke noodzakelijk is;
- De machinekamers;
- De schachten en schachtputten;
- De buitenzijde van de cabines;
- De onderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkingen en dergelijke noodzakelijk is;

Gebreken en (ver)storingen worden verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd.

4.1.2 Aantal preventieve onderhoudsbeurten

Per installatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (onderhoud en reiniging) uitgevoerd, zoals genoemd in het Inschrijfbestand Onderhoud.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

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

4.1.3 Spreiding onderhoudsbeurten

In de jaarlijkse onderhoudsplanning plant Opdrachtnemer per installatie de onderhoudsbeurten gelijkmatig over het jaar. Na akkoord door Opdrachtgever mag hier maximaal +3 en -3 weken van worden afgeweken, mits alle geplande beurten binnen de jaargrens plaatsvinden.

De beoordeling van de spreiding wordt per onderhoudsbeurt geanalyseerd en tevens als volgt beoordeeld:

- Afwijking planning <15% - Goed;
- Afwijking planning 15%-25% - Voldoende;
- Afwijking planning 25-35% - Matig;
- Afwijking planning >35% - Onvoldoende.

4.1.4 Duur onderhoudsbeurt

Een onderhoudsbeurt met een duur korter dan 3 kwartier wordt niet als een onderhoudsbeurt beoordeeld, en niet meegerekend in de berekening van het aantal verrichte onderhoudsbeurten.

4.2 **Correctief onderhoud**

4.2.1 Correctief onderhoud

Opdrachtnemer verricht correctief onderhoud. Daarmee wordt bedoeld het verrichten van proeven, metingen, vervangingen en reparaties om de storing te verhelpen, zowel binnen als buiten kantoortijden.

4.2.2 Gereedmelding correctief onderhoud

Indien correctieve werkzaamheden zijn uitgevoerd, dient expliciet bij Opdrachtgever te worden aangegeven dat de installatie weer in gebruik is genomen.

4.2.3 Afkeur- en keuringspunten

Conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5. dient Opdrachtnemer:

- De gebreken die leiden tot afkeur van de installatie aan Opdrachtgever te melden;
- Een overzicht te geven van welke keuringspunten binnen de opdracht worden opgelost, welke als meerwerk worden uitgevoerd, en welke door Opdrachtgever dienen te worden opgelost;
- Alle (lift)technische afkeur- en keuringspunten op te lossen en schriftelijk gereed te melden.

4.2.4 Maximumaantal storingen

Het maximumaantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau zoals per installatie is vastgesteld in het Inschrijfbestand Onderhoud.

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

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

Verder mag het de totale storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille niet voortdurend boven het landelijk gemiddeld van 2,7 blijven en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen.

4.2.5 Urgentie verhelpen storingen en verstoringen

Opdrachtnemer onderzoekt en verhelpt de gemelde (ver)storingen van de installatie zowel binnen als buiten kantoor tijden, conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5. In alle gevallen geldt dat Opdrachtgever bepaalt in welke categorie de storing of klacht valt. De gehanteerde storingscategorieën zijn:

- Urgent, opsluiting;
- Hoog, stilstand;
- Normaal, als de installatie nog wel in gebruik is;
- Laag, bijvoorbeeld sleutels in de schachtput.

Verder geldt:

- Alle werkzaamheden ter plaatse ten behoeve van het verhelpen van een verstoring dienen aansluitend en onafgebroken te worden uitgevoerd, voor zover de hiervoor noodzakelijke materialen beschikbaar zijn.
- Indien als gevolg van een storing aanvullende reparaties noodzakelijk zijn, dan dienen deze werkzaamheden, inclusief materiaallevering conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5. te worden uitgevoerd.
- Indien de installatie in storing raakt door toedoen van de servicedienst voor spreek-/luisterverbindingen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de storing wordt verholpen. De oorzaak van de storing wordt in dat geval aangemerkt als 'oorzaak derden'.
- De spreek-/luisterverbinding wordt minimaal 1 x per 3 dagen gecontroleerd op functioneren. Indien Opdrachtnemer storing in de spreek-/luisterverbinding constateert, dient dit direct gemeld te worden bij Opdrachtgever en dient de herstelactie in gang te worden gezet.
- De storingsmeldingen die via de spreek-/luisterverbinding van de installatie zijn gemeld bij Opdrachtnemer en goedkeuring voor extra werkzaamheden behoeven, dienen binnen kantooruren direct te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Indien aanwezig en/of technisch te realiseren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de storingen aan de installatie op afstand te onderzoeken en/of op te lossen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De apparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

4.2.6 Communicatieprotocol bij storingen

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

- Direct na melding: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever;
- 4 uur na melding: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever met status en verwachting;
- Wanneer de verwachting is dat de installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld: Opstarten van actie volgens paragraaf 6.2.5 (Bijzonder situaties) om het verticaal transport te herstellen. Bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever met status en verwachting;

- Indien installatie weer in bedrijf is: bericht van Opdrachtnemer naar één van de contactpersonen van Opdrachtgever.

4.3 Spreek-/luisterverbindingen en analyseapparatuur

4.3.1 Spreek-/luisterverbinding

- De spreek-/luisterverbindingen die in de cabines van de installaties zijn gemonteerd maken geen deel uit van de opdracht, en worden door Opdrachtgever aan een onafhankelijke servicedienst, gespecialiseerd in spreek-/luisterverbindingen, uitbesteed.
- Opdrachtnemer accepteert dat de servicedienst voor spreek-/luisterverbindingen in en op de cabine zelfstandig werkzaamheden uitvoert ten behoeve van de spreek-/luisterverbinding, en dat er door hen gebruik wordt gemaakt van de alarmknop in het drukknoppentableau van de cabine.

4.3.2 Analyseapparatuur

Indien Opdrachtnemer het noodzakelijk acht is deze gerechtigd analyseapparatuur in de installatie in te bouwen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De analyseapparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

4.4 Assistentie keuringen

Met assistentie keuringen wordt bedoeld het verlenen van assistentie bij periodieke veiligheidskeuringen door de keurende instantie. Indien Opdrachtnemer niet bij machte is om assistentie te verlenen bij een keuring, meldt Opdrachtnemer dit uiterlijk 5 werkdagen voor de geplande keuring. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de assistentie door derden te laten uitvoeren, de bijkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.5 Rapportages en documenten

4.5.1 Controlerapporten

Controlerapporten, ook wel bezoekrapporten, van de uitgevoerde werkzaamheden per gebeurtenis aan een installatie dienen waar mogelijk te worden ondertekend door de aanwezige beheerder. Opdrachtgever ontvangt per complex en per installatie in overeenstemming met de complexen-/inventarisatielijst een controlerapport van Opdrachtnemer waaruit ten minste blijkt:

- Naam van de monteur;
- Datum en tijdsduur van de werkzaamheden;
- Reden van het bezoek, bijvoorbeeld onderhoud of storing;
- Welke klachten er zijn gemeld;
- Wat er is geconstateerd;
- Welke acties er zijn verricht;
- Wat de gemeten waarden zijn bij onder andere rittentellers en bedrijfsurentellers;
- Welke vervangingen van onderdelen, wenselijk of noodzakelijk worden geacht.

Na verstrekking van het controlerapport offreert Opdrachtnemer de noodzakelijke of gewenste vervangingen of onderhoud van onderdelen conform de responstijd genoemd in paragraaf 2.1.5. Zolang door Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten te worden vermeld. Rapporten en overzichten worden uiterlijk bij de eerstvolgende termijndeclaratie aan Opdrachtgever verstrekt.

Indien in het complex een beheerder aanwezig is, dienen de rapporten mede door de beheerder te worden ondertekend.

4.5.2 Liftboek

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

- Naam van de monteur;
- Datum van de werkzaamheden;
- Indien van toepassing de melding van Opdrachtgever, beheerder of gebruiker;
- Korte beschrijving van de staat waarin de installatie is aangetroffen;
- Bevindingen van de monteur;
- Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie.

In het liftboek dient de bedrijfsnaam, het adres en telefoonnummer van Opdrachtnemer te worden aangetekend.

Indien de onderhoudsbeurten niet in het liftboek zijn vermeld, zullen deze worden beoordeeld als niet verricht.

4.5.3 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per installatie en minimaal per kwartaal volgens een van de methoden zoals aangegeven in de data-uitwisselingsovereenkomst. Een en ander conform de responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5 (Levertijden en responstijden). Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over minimaal het volgende:

(lift)installatiegegevens

- (Lift)installatiegegevens zoals weergegeven in het Inschrijfbestand Onderhoud, aangevuld met het onderhoudsnummer van Opdrachtnemer.

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 en oplossing van de storing.
- Indicatie van de urgentie van de storing en verstoring.
- Indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever mag worden overschreden.

Assistentie keuring

- Data van alle geplande keuringen per installatie.

4.5.4 Webportal

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

4.5.5 Jaarplanning onderhoud

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 2.1.5 in Excel-format een Jaarplanning onderhoud voor het daaropvolgende kalenderjaar op minimaal wekniveau van de uit te voeren onderhoudsbeurten. Opdrachtgever beoordeelt de jaarplanning op onder meer het aantal en de spreiding van onderhoudsbeurten. Na akkoord van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer volgens deze jaarplanning de werkzaamheden te verrichten. Eventueel noodzakelijk geachte afwijkingen dienen vooraf door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.

4.5.6 Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 2.1.5 een voorstel met een overzicht van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van Opdrachtgever. Dit zijn:

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

4.5.7 Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB)

Opdrachtnemer levert jaarlijks conform de levertijden genoemd in 2.1.5 een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) aan voor een periode van 10 jaar. De MJOB geeft Opdrachtgever en/of de beheerder inzicht in de noodzakelijk financiële middelen in relatie tot de wenselijkheid van het uit te voeren onderhoud.

4.5.8 Revisiebescheiden

Ten behoeve van het bijwerken of wijzigen van de tekeningen en/of voorschriften worden op verzoek van Opdrachtnemer door Opdrachtgever, voor zover in bezit van Opdrachtgever, de bestaande tekeningen ter beschikking gesteld. De revisiebescheiden dienen vooraf te worden goedgekeurd. De bij de installaties behorende revisietekeningen, bedienings- en onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen in goede staat te worden gehouden. Indien door reparaties en/of vervangingen de installatie zodanig wordt gewijzigd dat de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, gewijzigde tekeningen en/of voorschriften. Wanneer door Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging. Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daarmee te vervallen.

De revisiegegevens met betrekking tot de installatie moeten ten minste bevatten:

- Gewijzigde opstelling van de installatie;
- Aanzichten van fronten en deuren;
- Cabine-interieur;
- Signalering en bedieningstableau;
- Elektrische werkingsschema's.

Door Opdrachtnemer dienen aan Opdrachtgever vooraf ter goedkeuring in tweevoud tekeningen en revisiebescheiden van bovengenoemde stukken te worden aangeleverd.

4.6 **Garantie**

Voor alle nieuw geleverde aan te brengen onderdelen en of apparatuur en bijbehorende voorzieningen, dient de goede werking door Opdrachtnemer ten minste 12 maanden te worden gegarandeerd.

Aanvullend geldt:

- Alle werkzaamheden dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen volgens alle geldende normen en aan de eis van goed en deugdelijk werk.
- De werkzaamheden dienen als zodanig worden gegarandeerd door Opdrachtnemer in combinatie met de (lift)leverancier.
- Opdrachtnemer garandeert dat de nieuwe onderdelen geen negatieve invloed hebben op de bestaande onderdelen.
- Gedurende de garantieperiode verhelpt Opdrachtnemer in en buiten werktijden, waaronder eveneens te verstaan op zaterdagen, zon- en feestdagen, kosteloos alle gebreken en storingen die hem worden gemeld.
- Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de bruikbaarheid en deugdelijkheid van alle materialen en onderdelen van de nieuw aan te brengen delen, waaruit de installaties zijn opgebouwd, gedurende deze periode.
- Na oplevering dienen reserveonderdelen ten minste twintig jaar beschikbaar te zijn.

4.7 **Meerwerk**

Voor het verrichten van meerwerk is voorafgaand schriftelijke toestemming noodzakelijk van Opdrachtgever.

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;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende niet (lift)technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever;
- Werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden.

4.7.1 Offerte meerwerk

Voor een offerte werk geldt dat:

- De door Opdrachtnemer opgegeven verrekentarieven voor materialen en uren gehanteerd worden.
- Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren.
- Inzicht wordt verschaft in de kosten per te vervangen onderdeel.



- Inzicht wordt verschaft in de kosten in aantal uren en materiaal.
- Expliciet wordt vermeld dat de levering van goederen en diensten plaatsvindt conform de voorwaarden van dit onderhoudscontract.
- Het origineel per e-mail naar Opdrachtgever wordt gestuurd.

4.8 Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud maakt geen deel uit van dit contract. De werkzaamheden in het kader van het planmatig onderhoud worden op projectbasis uitgevoerd en jaarlijks vastgesteld op basis van de door Opdrachtnemer opgestelde meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), waarbij Opdrachtgever zich het recht van gunning voorbehoudt.

De werkzaamheden bestaan uit het planmatig uitvoeren van vooraf vastgestelde werkzaamheden aan de installaties en of onderdelen als gevolg van een toestand inspectie, modernisering en of aanpassing van de installaties gericht om de installaties te houden op het door Opdrachtgever gewenste conditieniveau.

4.8.1 Uitstel planmatig onderhoud

Opdrachtgever heeft het recht om planmatig onderhoud ten behoeve van het op peil houden en/of brengen van de conditie van de installatie uit te stellen om bijvoorbeeld budgettaire redenen. In dergelijke gevallen worden zo nodig in goed overleg de prestatie-eisen op dit punt gewijzigd.

5 EVALUATIE EN CONTRACTMANAGEMENT

5.1 Inspanning- en Prestatie-eisen

De werkzaamheden van Opdrachtnemer worden geëvalueerd in de periodieke overleggen. De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld op basis van:

- Het aantal, de spreiding en de duur van de uitgevoerde onderhoudsbeurten. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 6.1 (Preventief onderhoud);
- Het aantal en de afhandeling van storingen. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 4.2 (Correctief onderhoud). Verder dient het de storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille onder het landelijk gemiddeld van 2,7 te worden gehouden en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen;
- De lever- en responstijden. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 2.1.5 (2.1.5 Levertijden en responstijden);
- Aanwezigheid assistentie keuring. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 4.4 (Assistentie keuringen);
- Voortgang in de uitvoering van meerwerk en aan de onderhoudspartij gegund planmatig onderhoud.
- De mate van ontzorging. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 3.2 (Ontzorging);
- De gebruikerstevredenheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 3.3 (Gebruikerstevredenheid);
- De beschikbaarheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 3.4 (Beschikbaarheid (lift)installaties).
- Inzet Social Return genoemd in paragraaf 3.5.

5.2 Periodieke overleggen

Gedurende het onderhouden van de installaties agendeert Opdrachtgever elk kwartaal een evaluatief overleg. Hierin wordt de voortgang besproken, en worden de prestaties van Opdrachtnemer beoordeeld op onder meer de inspanning- en prestatie-eisen genoemd in paragraaf 5.1 (Inspanning- en Prestatie-eisen) en de door Opdrachtnemer aangeleverde kwartaalrapportages.

5.3 Inspecties

Door Opdrachtgever worden technische inspecties verricht ter beoordeling van het uitgevoerde onderhoud. De door of namens Opdrachtgever gemaakte opmerkingen dienen door Opdrachtnemer te worden verwerkt. Een dergelijk toezicht vermindert geenszins de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

6 AANVULLENDE ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

6.1 Algemene bepalingen

Op deze opdracht zijn uitsluitend de bijgevoegde 'Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2018' van toepassing, hierna te noemen Algemene inkoopvoorwaarden. Opdrachtnemer verklaart dat hij van deze voorwaarden kennis heeft genomen en accepteert deze. De voorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.

De volgende documenten met daarbij behorende bijlagen vormen samen integraal de opdracht. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerst vermelde document prevaleert boven het later genoemde, tenzij in het later genoemde document is vermeld dat er sprake is van een afwijking van hetgeen is bepaald in het eerdergenoemde document:

- Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer;
- Nota van Inlichtingen;
- Algemene Inkoopvoorwaarden;
- Offerteaanvraag;
- Offerte van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer verklaart zich adequaat op de hoogte te hebben gesteld van de werkzaamheden, de doelstelling van de werkzaamheden en de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daartoe desgevraagd informatie verstrekken.

6.2 Prijzen

6.2.1 Contractprijs onderhoud

Voor de looptijd van de opdracht, bedragen de totale kosten voor onderhoud per jaar, ofwel Contractprijs onderhoud, zoals vermeld in het Inschrijfbestand Onderhoud.

Bij de prijsstelling is inbegrepen:

- het uitvoeren van preventief onderhoud (exclusief meerwerk)
- Het correctief onderhoud: 'eigen risico'. Dit omvat het verrichten van reparaties, vervangingen en het oplossen van technische storingen, inclusief het verhelpen van technische keuringspunten, zowel binnen als buiten kantooruren;
- Voorrijkosten met inbegrip van parkeer-, reis- en verblijfkosten enzovoort;
- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V-snaren, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat afvoeren van overtollige materialen;
- Het actualiseren van tekeningen en documentatie;
- Assistentie bij de keuringen;
- Totale keuringsmanagement met een daarvoor bevoegde keurende instantie;
- Kosten 24 uursservice.

Bij uitbreiding van het aantal installaties wordt door Opdrachtgever voor deze installaties, conform de opbouw van het Inschrijfbestand Onderhoud en de voorwaarden zoals gesteld in de aanbesteding Onderhouden Liftinstallaties, een Offerteaanvraag gedaan.

6.2.2 Verrekenprijzen

Additioneel op het Inschrijfbestand Onderhoud zijn na schriftelijke toestemming de volgende kosten in rekening te brengen op basis van de tarieven in het tabblad Verrekenprijzen uit het Inschrijfbestand Onderhoud:

- Meerwerk;
- Buitencontractuele werkzaamheden waaronder planmatig onderhoud en de aanschaf van reservematerialen als calamiteitenvoorraad zoals genoemd in paragraaf 4.5.6 (Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad).
- Voor de prijzen vermeld in Verrekenprijzen, Tabel: Prijzen diensten, kunnen geen andere uurtarieven worden gehanteerd dan hierin genoemd.

- De prijzen vermeld in Verrekenprijzen, Tabel: Prijzen componenten, zijn gebaseerd op een standaard 1.000 kg lift met 4 stopplaatsen en, indien van toepassing, inclusief de keuringskosten. De opgegeven prijzen zijn inclusief:
- Voorrij-, parkeer-, reis- en verblijfkosten enzovoort;
- Kosten voor engineering en werkvoorbereiding en dergelijke;
- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V-snaren, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat verpakken en aan- en afvoeren van overtollige materialen.
- De offerte voor deze werkzaamheden dient als een open begroting opgesteld te worden, waarin ten minste worden gespecificeerd:
- Kosten en aantallen per te vervangen onderdeel;
- Kosten en aantallen uren en materiaal;
- Inzichtelijk maken van het toegepaste opslag-/winstgedeelte.

6.2.3 Indexering

De overeengekomen tarieven genoemd in Inschrijfbestand Onderhoud en Verrekenprijzen worden jaarlijks en voor het eerst geïndexeerd per 1 januari 2027. De maximale prijsaanpassing vindt plaats overeenkomstig door CBS gepubliceerde kostenindexen van augustus van het lopende (kalender)jaar:

- *70% loonkosten (Jaarmutatatie cijfer: Voor index van het loondeel word de cao lonen voor '24-30, 33 metaal-electro aangehouden' totaal CAO lonen per maand metaal/electro techn industrie ex bijz. beloningen) momenteel te vinden via:*
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?fromstatweb>
- *30% prijskosten (Jaarmutatatie cijfer: algemeen CPI cijfer, totaal bestedingen) momenteel te vinden via: algemeen CPI is nu met nieuw start index vanaf 2015=100 zie link:*
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1537362184033>

Het voorstel voor prijsaanpassing wordt jaarlijks uiterlijk 1 december schriftelijk aan Opdrachtgever gemeld. Opdrachtgever geeft bij juiste toepassing van de prijsaanpassing binnen 2 weken akkoord. De prijsaanpassing werkt terug tot 1 januari van het jaar waarvoor de aanpassing geldt.

Het voorstel prijsaanpassingen dient conform de prijsopbouw gehanteerd in het Inschrijfbestand Onderhoud te worden opgesteld.

6.2.4 Mutatie installatielijst

De omvang van het aantal installaties kan gedurende de looptijd veranderen.

De overeenkomst kan worden aangevuld met installaties die door het in eigendom verkrijgen, of door eigen ontwikkeling, van gebouwen in portefeuille komen.

Opdrachtgever kan de overeenkomst opzeggen, indien het gebouw met de installatie aan derden in eigendom wordt overgedragen, of dat de installatie of het gebouw wordt gesloopt of uit exploitatie wordt genomen. Opzegging dient te geschieden met inachtneming van een termijn van tenminste 2 maanden. Opdrachtnemer heeft na beëindiging van de overeenkomst geen recht op schadeloosstelling en is niet gebonden om deze overeenkomst met de nieuwe eigenaar of huurder voort te zetten.

Per installatie wordt de vastgestelde jaarprijs in het Inschrijfbestand Onderhoud verrekend navenant de duur dat er onderhoud in een jaar is verricht.

Opdrachtnemer heeft na een opzegging geen recht op schadeloosstelling.

6.2.5 Bijzondere situaties en mandaat

Indien een installatie door een technisch gebrek, onoordeelkundig gebruik en/of vandalisme niet kan functioneren, kan de reparatie zonder belemmering en onderbreking plaatsvinden mits de totale reparatiewaarde van € 6.000,00 niet wordt overschreden.

Deze kosten mogen, mits aantoonbaar door bijvoorbeeld werkbonnen, foto's en/of een handtekening van de beheerder, zonder goedkeuring vooraf in rekening worden gebracht.

Boven de € 6.000,00 dienen de werkzaamheden eerst te worden geoffereerd.

Deze mandaatregeling dient ter voorkoming van onnodige stilstand en ononderbroken voortgang van de herstelwerkzaamheden.

Achteraf zal door de Opdrachtgever en/of de adviseur een beoordeling op noodzaak van de herstelwerkzaamheden en marktconformiteit van de prijs plaatsvinden. Inzicht dient derhalve verschaft te worden in de kosten in aantal uren en materiaal.

Wanneer de verwachting is dat, in geval van calamiteiten, een installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld moet actie worden ondernomen om het verticaal transport te herstellen. Deze acties kunnen bijvoorbeeld bestaan uit:

- De inzet van een noodlift aan de buitenzijde van het gebouw;
- De inzet van "noodtrapliften" in het trappenhuis van het gebouw;
- De inzet van een traploper inclusief bedienend personeel.

Eén en ander in overleg met Opdrachtgever.

6.2.6 Inhoudingen

Indien:

- a) Opdrachtnemer het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals genoemd in het Inschrijfbestand Onderhoud niet uitvoert,
- b) de spreiding van onderhoudsbeurten niet voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in paragraaf 4.1.3 (Spreiding onderhoudsbeurten),
- c) de duur van een onderhoudsbeurt niet voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in paragraaf 4.1.4 (Duur onderhoudsbeurt),
- d) Opdrachtnemer geen assistentie kan verlenen bij een keuring, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de activiteit als niet verricht aan te merken, en het met die activiteit samenhangende tarief volgens het Inschrijfbestand Onderhoud in mindering te brengen op de eerstvolgende termijnfactuur. In de situatie onder d. is Opdrachtgever gerechtigd om assistentie bij de keuring aan een derde op te dragen.

6.3 **Facturering en betaling**

6.3.1 Factuurtermijnen

Facturering van Contractprijs onderhoud vindt achteraf in 4 termijnen plaats:

1e termijn:	januari - maart	25%
2e termijn:	april - juni	25%
3e termijn:	juli - september	25%
4e termijn:	oktober - december	25%

Het aantal installaties zoals weergegeven in het Inschrijfbestand Onderhoud kan tijdens de looptijd van de opdracht uitbreiden of inkrimpen. Bij inkrimping wordt de contractprijs evenredige verlaagd met het uitgespaarde onderhoud overeenkomstig het afgesproken tarief. Bij uitbreiding van het aantal installaties vindt aanvullende vergoeding van de werkzaamheden plaats overeenkomstig het Inschrijfbestand Onderhoud en de Verrekenprijzen.

Meerwerk

Schriftelijk overeengekomen meerwerk wordt na de prestatie gefactureerd.

Per activiteit wordt een overzicht gegeven van de gewerkte uren op (chronologische) datum met vermelding van de gebruikte materialen, voor welke (lift)installatie en in welk complex.

De gehanteerde tarieven in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde tarieven zoals vermeld in de Verrekenprijzen.

6.3.2 Factuurvoorschriften

Facturen moeten voldoen aan de gestelde voorwaarden door Opdrachtgever. Facturen die niet voldoen aan deze voorwaarden worden door Opdrachtgever niet geaccepteerd en onder aangegeven reden van weigering aan Opdrachtnemer geretourneerd.

6.3.3 Betalingscondities

Betaling van de factuur vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst. Betaling vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtnemer met een rapportage aantoont dat de gefactureerde werkzaamheden zijn uitgevoerd, en dat deze door Opdrachtgever zijn geaccordeerd. Facturering van goedgekeurde

werkzaamheden vindt plaats na de hiervoor vermelde accordering door Opdrachtgever. In geval Opdrachtgever niet tot accordering overgaat informeert zij Opdrachtnemer daarvan met vermelding van de reden binnen de genoemde termijn.

Het recht op betaling ontstaat vanaf het moment dat de onderhoudswerkzaamheden of overeengekomen buitencontractuele werkzaamheden naar behoren zijn uitgevoerd.

Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten, indien de factuur gemotiveerd wordt betwist.

6.4 Inzet personeel

Opdrachtnemer garandeert voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend ter zake deskundig en gediplomeerd personeel in te zetten.

Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate aansturing van het personeel van de eventueel door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers en bewaking van de kwaliteit van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever, en is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

6.5 Verwijdering van het werk

Degenen die zich niet houden aan de gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever of de beheerder/huismeester, worden van het werk verwijderd, onverminderd eventuele strafrechtelijke gevolgen. Vertragingen hierdoor in de uitvoering van het werk vormen voor Opdrachtgever geen grond voor verlening van uitstel van oplevering, schadevergoeding of betaling aan Opdrachtnemer.

6.6 Specifieke (complex)instructies

Voor zover noodzakelijk worden specifieke (complex)instructies door Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Indien installaties buitengebruik worden gesteld, door bijvoorbeeld restauratie en modernisering van het gebouw, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het onderhoud en de onderhoudsbeurten aan de omstandigheden aan te passen. Leegstandsonderhoud is van toepassing.

6.7 Bijzondere bepalingen

Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven na beëindiging van de opdracht in stand.

Opdrachtnemer stemt de werkzaamheden af met Opdrachtgever, en verklaart zich bereid om in goed overleg samen te werken met andere dienstverleners en leveranciers van Opdrachtgever met het oog op een soepele bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

Bij beëindiging van de opdracht zal Opdrachtnemer de werkzaamheden met goed vakmanschap afronden, en vervolgens overdragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde. De continuïteit van de bedrijfsvoering wordt door Opdrachtnemer gewaarborgd.

Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer geen rechten of verplichtingen uit de opdracht overdragen aan een derde. Eventuele toestemming voor overdracht bevrijdt Opdrachtnemer niet van enige verplichting volgens deze Opdracht. Opdrachtgever kan desgewenst verhaal halen op Opdrachtnemer (als ware hij hoofdelijk verbonden met de verkrijger).

6.8 Inspectie en keuring

De keuringen en herkeuringen en inspecties worden door Opdrachtnemer aan een onafhankelijke instantie opgedragen. Opdrachtnemer organiseert in samenwerking met een onafhankelijke instantie het complete keuringsmanagement zodat gewaarborgd wordt dat installaties tijdig worden gekeurd. De daarbij behorende kosten worden inzichtelijk gemaakt in het Inschrijfbestand.

Opdrachtgever heeft het recht de werkzaamheden van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers te (doen) inspecteren. Opdrachtnemer biedt daartoe binnen redelijke grenzen de nodige hulp en faciliteiten aan.

Indien door de inspectie blijkt dat uitgevoerde herstel- en renovatiewerkzaamheden niet conform de opdracht zijn uitgevoerd, dan komen de hieruit voorkomende kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen door Opdrachtgever worden verrekend met openstaande facturen.



- In geval van tussentijdse beëindiging is Opdrachtnemer verplicht alle tekeningen en overige gegevens welke betrekking hebben op werkzaamheden in het kader van deze opdracht terstond aan Opdrachtgever ter hand te stellen.