

Werkinstructie 'onderhoud liften' TCO-overeenkomst

Kenmerk: 2024-VGU-038
d.d. 15 mei 2025

Vastgoedorganisatie Utrecht

Vastgoedmanagement

Postadres: Postbus 16200, 3500 CE Utrecht

Bezoekadres: Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Definities	4
2	Algemene bepalingen	8
2.1	Algemeen	8
2.2	Prestatie-eis	8
2.3	Gewijzigde gebruiksomstandigheden	8
2.4	Legitimatie	8
2.5	Communicatie op locatie	9
2.6	Mobiele communicatiemiddelen	9
2.7	Materiaalleveringen	9
2.8	Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen	9
2.9	Noodzakelijke werkzaamheden	9
2.10	Meldingsplicht calamiteiten	9
2.11	Gevaarlijke of levensbedreigende situatie	10
2.12	Verstrekking informatie aan derden	10
2.13	Registratie modificatie	10
2.14	Voortgangsgesprekken (kwartaaloverleg)	10
2.15	Prestatieverklaring	11
2.16	Afsluiting contractjaar	11
2.17	Registratie werkzaamheden	11
2.18	Logboek	11
2.19	Digitaal gebouwlogboek	12
3	TCO-overeenkomst	13
3.1	Algemeen	13
3.2	Tijdspad 1 ^e jaar	13
3.3	Tijdspad TCO-overeenkomst daaropvolgende jaren	13
3.4	Gestelde eisen	14
3.5	Verplichtingen	14
3.6	Deugdelijkheid	14
3.7	Gunningscriteria	14
3.8	Inschrijving	15
3.9	Gunning	15
3.10	Opdrachtverstrekking	15
3.11	Oplevering en facturering	16
4	Preventief onderhoud	17
4.1	Inleiding	17
4.2	Uitvoering preventief onderhoud	17
4.3	Opdrachtverstrekking preventief onderhoud	17
4.4	Onderhoudsvergoeding	17
4.5	Onderhoudsrapporten	17

5	Correctief onderhoud	18
5.1	Storingen melden	18
5.2	Bereikbaarheid storingsdienst	18
5.3	Statuswijziging	18
5.4	Afmelden storing	18
5.5	Urgentie storingen	18
5.6	responstijden	19
5.7	Facturatie correctief onderhoud	19
6	Keuringen & inspectie	20
6.1	Algemeen	20
6.2	Uitvoering keuringen	20
6.3	Assistentie keuringen	20
6.4	Opdrachtverstrekking keuringen	20
6.5	Nieuwe installaties	20
6.6	Technische keuringspunten	20
6.7	Herstellen bouwkundige keuringspunten	21
6.8	Modificatiekeuring	21
6.9	Risicoanalyse	21
6.10	Veiligheidscertificaat of certificaat van deugdelijkheid	21
7	Condiëtmeting volgens NEN2767	22
7.1	Algemeen	22
7.2	Onderhoudsniveau	22
7.3	Onderhoudsstaat installatie	22
8	Spreekluistertoestellen	23
8.1	Algemeen	23

1 Begripsbepalingen

Inleiding

In deze overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen gehanteerde terminologie is bedoeld volgens de hierna benoemde definities.

Opdrachtgever zal inzake deze overeenkomst worden vertegenwoordigd door:

- Medewerkers van Opdrachtgever, zoals de technisch beheerder die verantwoordelijk is voor het technisch beheer van de betreffende installaties en/of medewerkers van het bedrijfsbureau; voor het melden van storingen en/of verstrekken van aanvullende opdrachten;
- De technisch verantwoordelijke (of in geval van afwezigheid diens vervanger) in dienst van de plaatselijke stichting die het complex exploiteert; alleen voor het melden van storingen.

Definities

Beschikbaarheidspercentage: De tijd in uren dat de installatie beschikbaar was in verhouding tot de totale tijd in uren van één jaar, uitgedrukt in een percentage. Het beschikbaarheidspercentage wordt uitgedrukt door:

$$\frac{A - B}{A} \times 100 = \text{beschikbaarheid in procenten}$$

Daarbij is:

A = aantal dagen per jaar x 24 uur.

B = stilstand in uren als gevolg van storingen, onderhoud en reparaties. Onjuist gebruik en oorzaken van buitenaf worden niet als stilstand aangemerkt. Uitgezonderd eenmaal klein planmatig onderhoud volgens specificatie op de inschrijfstaat.

De beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van 12 maanden, van 1 januari tot 31 december.

Bouwkundig keuringspunt: Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een gebrek aan een installatie van bouwkundige aard. (zie ook lifttechnisch keuringspunt).

Calamiteit: Een onverwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken c.q. acuut gevaar oplevert voor veiligheid/gezondheid/milieu of de continuïteit van het primaire proces ernstig verstoord geldt als een calamiteit. Bijvoorbeeld: uitval van de transportinstallatie op het hoofdkantoor geldt als een calamiteit.

CBI Een conformiteitsbeoordelingsinstantie, welke door het ministerie van Sociaal Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is aangewezen, die periodieke keuringen uitvoert.

Componenten: Functionele onderdelen behorende tot de installatie.

Correctief onderhoud:	Niet geplande onderhoudswerkzaamheden die voortvloeien uit het falen van een installatie.
Curatief onderhoud:	Geplande werkzaamheden met offerte die voortvloeien uit correctief onderhoud.
Gebruiker:	De huurder van het pand.
Groot planmatig onderhoud	Een algehele renovatie waar alle onderhoudsgevoelige componenten worden vervangen of gereviseerd.
Keuring:	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de liftinstallatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de liftinstallatie is gebouwd en/of voldoet aan nieuwe wetten en regelgeving.
Klein planmatig onderhoud	Het jaar waarin geclusterd planmatig onderhoud wordt uitgevoerd met uitzondering van hoofdcomponenten, zoals besturing en aandrijving.
Liftinstallatie:	Een vast opgesteld hefwerktuig dat bepaalde stopplaatsen bedient en is voorzien van een kooi geschikt voor vervoer van personen en/of goederen, opgehangen aan één of meerdere kabels of aandrijfriemen of gesteund door één of meerdere plunjers, dat zich verplaatst langs verticale geleiders. Hiertoe worden eveneens gerekend alle installaties die in het maatschappelijke verkeer als lift genoemd worden en dezelfde functionaliteit bezitten. Tot die installatie behoren alle installaties in de schacht en de eventuele machinekamer.
NoBo	Een conformiteitsbeoordelingsinstantie, welke door het ministerie van Sociaal Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is aangewezen, die ingebruikname- en typekeuringen uitvoert.
Technisch keuringspunt:	Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een- gebrek aan een installatie van technische aard. (zie ook bouwtechnisch keuringspunt).
Technisch gebrek:	Een gebrek van een installatie dat het gevolg is van het niet of onjuist functioneren van de techniek.
Looptijd:	De tijd tussen aanvang van de overeenkomst en het moment waarop deze wordt beëindigd.
Nieuwe wet- en regelgeving:	Voorzieningen die op grond van Wet- en regelgeving die ten tijde van de bouw van de installatie(s) niet vereist waren en waarvan de installaties tot op heden niet zijn voorzien.
Onderhoudsbeurt:	Uitgevoerd preventief onderhoud binnen de, in deze werkinstructie, gestelde kaders.

Onjuist gebruik:	Het gebruiken van de installatie op een wijze waarvoor deze niet is ontworpen.
Onderhoudskosten:	Dit zijn alle kosten t.b.v. onderhoud. Alle zijn de bijkomende kosten zoals, reiskosten, coördineringskosten, het afvoeren van oude componenten (conform vigerende wet- en regelgeving), verpakkingsmateriaal, etc. inbegrepen.
Ontwerpspecificaties:	De specificaties die gesteld zijn aan de bouwkundige omgeving en de installatie om deze naar behoren te laten functioneren. Hierbij inbegrepen zijn alle toleranties ten gevolge van normaal wisselende klimatologische omstandigheden en geaccepteerde slijtage.
Oorzaken van buitenaf:	Het uitvallen van de liftinstallatie als gevolg van een overmacht situatie zoals; spanningsuitval, brand, explosie, waterschade, natuurrampen, bouwkundige oorzaken/werkzaamheden, oorlogshandelingen, oproer, atoomkernreacties, het vrijkomen van atoomenergie of grondverschuiving.
Opdrachtbon:	Schriftelijke bevestiging van een opdracht door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer voor het uitvoeren van correctief onderhoud.
Opdrachtgever:	Vastgoedbeheer van de gemeente Utrecht.
Opdrachtnemer:	Contractant van de raamovereenkomst.
Planmatig onderhoud:	Planmatig onderhoud zijn geplande werkzaamheden die voortvloeien uit de inschrijving van de opdrachtnemer.
Prestatie:	De eisen die gesteld worden in deze overeenkomst op basis waarvan het functioneren van de liftinstallatie wordt beoordeeld.
Preventief onderhoud:	Uitvoering preventief onderhoud bestaat uit periodiek terugkerende werkzaamheden, zoals het nazien en afstellen van de installatie, waar noodzakelijk het smeren c.q. reinigen van de liftinstallatie met geëigende smeer- en reinigingsmiddelen, het uitvoeren van preventief onderhoud en het schoonhouden van de liftput en -machinekamer.
Reparatie:	Geplande vervangingen.
Responstijd:	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat een storing wordt gemeld en het moment dat een medewerker van de opdrachtnemer ter plaatse verschijnt.
Serviceverzoek:	Korte omschrijving van een storing of gebrek, met het verzoek deze storing of dit gebrek op te heffen/af te handelen.
SLV:	Spreekluister verbinding.

Stilstand:	Het niet beschikbaar zijn voor normaal en veilig gebruik van de transportinstallatie.
Storing:	Onverwacht falen van de installatie.
Storingsmeldingen:	Meldingen van een niet functionerende installatie.
Technisch falen:	Het uitvallen van de installatie ten gevolge van een installatietechnisch gebrek.
Totale prestatie-eis:	Het voldoen aan elke benoemde prestatie voor één installatie.
Werktijd:	Maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

2 Algemene bepalingen

2.1 Algemeen

Opdrachtnemer heeft de verplichting de transportinstallaties welke zijn gegund na de minicompetitie zodanig te onderhouden dat, in relatie tot de gebruiksintensiteit en omgevingsfactoren, minimale storing zal optreden in het bedrijfsproces en voldaan wordt aan de geldende wettelijke normen, richtlijnen en onderhoudsvoorschriften van de fabrikant.

Opdrachtnemer is verplicht na het uitvoeren van het preventief onderhoud de onderhoudsbeurt te noteren in het logboek onder de paragraaf preventief onderhoud met vermelding van de datum, naam uitvoerder en paraaf.

Onderhoudswerkzaamheden, functioneel testen en bijzonderheden worden in een logboek horende bij de betreffende installatie vastgelegd. De geconstateerde gebreken en bijzonderheden worden aan opdrachtgever gerapporteerd.

2.2 Prestatie-eis

De prestatie wordt per kalenderjaar, per transportinstallatie bepaald aan de hand van onderstaande prestatie eisen:

- a. Een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,5%;
- b. Een maximum van 4 storingen, storingen t.g.v. onjuist gebruik en oorzaken van buitenaf tellen hierbij niet mee;
- c. Het voldoen aan de keuringsvereisten als genoemd in hoofdstuk 6.

Indien alle bovengenoemde prestaties a. tot en met c. voor één installatie worden behaald is er sprake van het voldoen aan de totale prestatie-eis voor die installatie.

Per kalenderjaar wordt de prestatie inzake het in standhouden van de installaties bepaald. De opdrachtnemer stelt hiertoe een overzicht op van de behaalde prestaties per installatie en geclusterd per complex. Uit dit overzicht zal ook de korting voor het niet halen van de prestatie-eis moeten blijken.

2.3 Gewijzigde gebruiksomstandigheden

De opdrachtnemer verplicht zich om opdrachtgever te informeren over het constateren van gewijzigde gebruiksomstandigheden en over het niet gebruikt worden van een installatie(s) in overeenstemming met de ontwerpspecificaties en/of het doel waarvoor deze is ontworpen.

2.4 Legitimatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel beschikt over rechtsgeldige legitimatie waarbij medewerkers van opdrachtnemer zich als zodanig kunnen legitimeren.

2.5 Communicatie op locatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel zich meldt bij de receptie op de locatie indien werkzaamheden moeten worden verricht. De voertaal tijdens de voorbereiding, realisering en de onderhoudsperiode zal Nederlands zijn. Het door de opdrachtnemer in te zetten leidinggevend en uitvoerend personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Na het uitvoeren van de werkzaamheden zal het personeel van de opdrachtnemer zich afmelden bij de technisch verantwoordelijke op de locatie.

2.6 Mobiele communicatiemiddelen

Medewerkers van opdrachtnemer moeten kunnen beschikken over mobiele communicatiemiddelen voor:

- Het kunnen inloggen in het gebouwlogboek voor het uitlezen van het digitale logboek.
- De aanname van spoedeisende opdrachten
- Het, indien noodzakelijk, contact op kunnen nemen met de technisch beheerder en/of het bedrijfsbureau van opdrachtgever en/of de technisch verantwoordelijke van de plaatselijke huurder.

2.7 Materiaalleveringen

Alle vervangingen dienen conform de inschrijfstaat te worden uitgevoerd. Indien een component eerder moet worden vervangen dan in de inschrijfstaat is vermeld, omdat deze niet meer de gewenste conditiestaat heeft, is de vergoeding hiervoor als volgt bepaald; werkelijke levenscyclus ÷ opgegeven levenscyclus x waarde van het component uit de inschrijfstaat.

Indien een besturing maximaal 4 jaar voor einde overeenkomst vervangen moet worden, is de opdrachtnemer verplicht het type uit de kostenmatrix toe te passen. De vergoeding hiervoor is; werkelijke levenscyclus ÷ opgegeven levenscyclus x waarde van de besturing uit de kostenmatrix.

2.8 Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen

Opdrachtnemer heeft de verplichting afkomende materialen en verpakkingsmaterialen op te ruimen en op verantwoorde wijze af te voeren. Afkomende onderdelen worden eigendom van de opdrachtnemer. Tenzij het in de opdrachtbrief anders is bepaald. De kosten voor deze werkzaamheden dienen in de afgegeven prijzen van de kostenmatrix te zijn opgenomen.

2.9 Noodzakelijke werkzaamheden

Direct noodzakelijke werkzaamheden die niet opgenomen zijn bij de inschrijving dient de opdrachtnemer direct kosteloos uit te voeren.

2.10 Meldingsplicht calamiteiten

Opdrachtnemer verplicht zich om aan opdrachtgever, telefonisch of per e-mail, direct melding te doen van de volgende bijzonderheden wanneer deze zich hebben voorgedaan of zijn aangetroffen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden:

- Ongevallen;
- Conflict met de bewoners/huurders;
- Onveilige situaties;
- Ernstige gebreken aan een constructie en/of installatie.

2.11 Gevaarlijke of levensbedreigende situatie

Opdrachtnemer verplicht zich om in geval van een acuut gevaarlijke of een levensbedreigende situatie direct actie te ondernemen door het opheffen van de onveilige situatie zonder tussenkomst van Opdrachtgever.

2.12 Verstrekking informatie aan derden

Medewerkers van opdrachtnemer onthouden zich van het op eigen initiatief verstrekken van informatie aan gebruikers van de installatie(s) en/of klanten van opdrachtgever.

2.13 Registratie modificatie

Indien installatie componenten en/of onderdelen uit productie zijn genomen en niet meer leverbaar zijn, dienen hiervoor technisch en kwalitatief vergelijkbare producten te worden toegepast. De opdrachtnemer is verplicht dit in het digitale en papieren gebouwlogboek te vermelden.

2.14 Voortgangsgesprekken (kwartaaloverleg)

Elk kwartaal zal er een overleg plaatsvinden over de voortgang van de werkzaamheden tussen de operationeel verantwoordelijke personen van de opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit overleg presenteert de opdrachtnemer de hieronder vermelde rapportages en overzichten. Hierbij wordt in ieder geval de voortgang van het onderhoud, de voortgang van alle openstaande werkzaamheden, de voortgang van alle openstaande keuringspunten en probleeminstallaties aan de orde komen. Indien noodzakelijk kunnen er meerdere overleggen plaatsvinden. De opdrachtgever stelt de data en vergaderlocatie vast en verzorgt de verslaglegging. Beide partijen garanderen over en weer dat de personen die aan tafel zitten beslissingsbevoegd zijn. Een overleg is wederzijds nimmer verrekenbaar. De volgende stukken dien minimaal 5 werkdagen voor aanvang van het voortgangsoverleg te worden aangeleverd:

- Storingsrapportage in de nieuwste versie Excel van het afgelopen kwartaal met daarin minimaal vermeld;
 - Installatie met installatienummer van de Gemeente Utrecht
 - Omschrijving storing
 - Omschrijving oplossing met vermelding storingsoorzaak
 - Vermelding technisch of niet technische storing
 - Vermelding stilstand met opsluiting, stilstand of overige storing
 - Meldingsdatum en tijd
 - Startdatum en tijd
 - Einddatum en tijd
 - Responstijd
 - Totaal aantal storingen van het lopende contractjaar per installatie gespecificeerd op technisch en niet technische storingen

- Rapportage uitgevoerd onderhoud van het lopende contractjaar met de volgende specificatie;
 - Installatie met installatienummer van de Gemeente Utrecht
 - Uitvoeringsdatum van het preventief onderhoud
 - Duur van de werkzaamheden
- Overzicht openstaande en afgehandelde keuringspunten met de volgende specificatie;
 - Installatie met installatienummer van de Gemeente Utrecht
- Overzicht status planmatig onderhoud met de volgende specificatie;
 - Installatie met installatienummer van de Gemeente Utrecht
 - Planning uitvoering nog openstaande werkzaamheden
 - Uitvoerdatum van werkzaamheden welke afgerond zijn

2.15 Prestatieverklaring

Binnen 14 kalenderdagen na het verstrijken van het contractjaar dient een prestatieverklaring te worden aangeleverd. Niet ingevulde velden wordt gezien als het niet behalen van de prestatie. De onderlegger hiervoor wordt aangeleverd door de Opdrachtgever.

2.16 Afsluiting contractjaar

In het laatste voortgangsgesprek van het betreffende contractjaar wordt de prestatie bepaald en vastgesteld.

2.17 Registratie werkzaamheden

Alle uitgevoerde werkzaamheden zullen door de medewerkers van opdrachtnemer worden verwerkt in het digitale gebouwlogboek volgens de procedure zoals omschreven in paragraaf 2.18.

Werkzaamheden dienen in eerste instantie tevens opgetekend te worden in het logboek dossier wat zich in de technische ruimte van de installatie bevindt totdat Gemeente Utrecht aangeeft volledig over te gaan op het digitale gebouwlogboek.

2.18 Logboek

Werkzaamheden dienen in eerste instantie tevens opgetekend te worden in het logboekdossier wat zich in de machineruimte bevindt, totdat Gemeente Utrecht aangeeft volledig over te gaan op het digitale gebouwlogboek.

Bij elke installatie dient een logboek aanwezig te zijn. De inhoud van het logboek dient een vaste indelingsstructuur te hebben.

Het logboek moet de volgende hoofdstukken bevatten:

- Technisch dossier met daarin de installatiegegevens
- EG-verklaring
- Tekeningen
- Preventief onderhoud
- Storingen
- Modificaties
- Aantekeningen keurende instantie

Bij het ontbreken van de hierboven genoemde items heeft de opdrachtnemer de plicht dit aan te vullen zover dit in zijn vermogen ligt en anders te melden bij de opdrachtgever.

Alle werkzaamheden, geconstateerde gebreken, gewijzigde tekeningen en modificaties dienen door de opdrachtnemer in het logboek te worden aangetekend.

2.19 Digitaal gebouwlogboek

De opdrachtgever stelt haar digitaal gebouwlogboek ter beschikking en verstrekt de opdrachtnemer een eigen installatienummer welke als referentienummer bij iedere activiteit gebruikt dient te worden. Alle werkzaamheden dienen wekelijks door opdrachtnemer geregistreerd en geüpload te worden in het digitale gebouwlogboek van opdrachtgever via een vooraf gedefinieerde csv.file / Excel file. Realtime uploaden met een API heeft de voorkeur. Eventuele ontwikkelkosten en implementatie van de API dient in het offertebedrag van preventief onderhoud te worden opgenomen.

Bij alle activiteiten dient het volgende te worden vermeld:

- Installatienummer van opdrachtnemer of opdrachtgever.
- Activiteitsnummer / werkorder nummer
- Activiteitstype bestaande uit: Storing, Storing met stilstand lift, Storing met stilstand lift en opsluiting, Reparatie, Assistentie
- Datum en tijdstip melding (niet verplicht bij reparatie en assistentie)
- Omschrijving melding (niet verplicht bij reparatie en assistentie)
- Datum en tijdstip aankomst
- Datum en tijdstip vertrek
- Installatie in bedrijf (ja/nee)
- Activiteit afgerond (ja/nee)
- Oorzaak storing (niet verplicht bij reparatie en assistentie)
- Storingsonderdeel (indien aanwezig)

3 TCO-overeenkomst

3.1 Algemeen

Indien een lift voor groot planmatig onderhoud in aanmerking komt wordt dit gegund in een minicompentie tussen de onderhoudsbedrijven van perceel 1 en 2. Uitgangspunt is TCO voor een periode van 21 jaar en gunning is op prijs, fictieve kortingen en fictief energieverbruik. Beslissing voor uitvoering groot planmatig onderhoud wordt door de opdrachtgever genomen.

3.2 Tijdsplan 1^e jaar

Direct na het ondertekenen van de overeenkomst wordt er een offerteaanvraag verstuurd voor de vervanging van de eerste transportinstallaties. De opdrachtnemer heeft 3 weken om een schouw uit te voeren. De uiterste datum voor het stellen van vragen is 2 dagen na sluiting van de schouw. De Nota van Inlichtingen wordt binnen 5 dagen na het vragen stellen gepubliceerd. De uiterste datum van inschrijving is 30 dagen na publicatie van de Nota van Inlichtingen. De voorlopige gunning wordt 5 dagen na de inschrijving verzonden. De definitieve gunning 20 dagen daarna en de TCO-overeenkomst gaat op 1 januari 2026 in en de opdrachtnemer heeft dan 10 maanden om de installatie in de gewenste conditie te brengen.

3.3 Tijdsplan TCO-overeenkomst daaropvolgende jaren

Dit is jaarlijks repeterend.

Offerteaanvraag

Voor 1 april zet de opdrachtgever een offerteaanvraag uit naar de opdrachtnemers van beide percelen.

Schouwen

De opdrachtnemers krijgen de gelegenheid in april om de liften uit de offerteaanvraag te schouwen.

Nota van inlichtingen

Antwoorden op de eventuele vragen worden middels een Nota van Inlichtingen verstrekt. De vragen voor de aanbesteding dienen voor 1 mei te worden gesteld via mailadres: vgu-transport@utrecht.nl
Publicatie Nota van Inlichtingen uiterlijk 15 mei.

Inschrijvingen

Voor 30 juni dienen de inschrijvingen te worden aangeleverd via mailadres: vgu-transport@utrecht.nl

Gunning

De voorlopige gunning is in september en definitieve gunning is in oktober.

Opdrachtverstrekking

Het tijdstip van de formele opdrachtverstrekking, waarop gefactureerd kan worden, wordt verstrekt na goedkeuring van het indexeringsvoorstel.

Ingang TCO-overeenkomst

De TCO-overeenkomst gaat op 1 januari in en de opdrachtnemer heeft 10 maanden om de werkzaamheden uit te voeren om de installatie in de gewenste conditie te brengen.

Gedurende TCO-overeenkomst

Als de installatie in de gewenste conditie is gebracht, dient deze gedurende de gehele looptijd van deze installatie op componentniveau minimaal op conditieniveau 3 worden gehouden volgens NEN 2767 en aan alle overige prestatie-eisen te voldoen.

Einde TCO-overeenkomst

Na 21 jaar eindigt de TCO-overeenkomst

3.4 Gestelde eisen

De opdrachtgever is gerechtigd om eisen te stellen aan het volgende:

- De norm waaronder een installatie is gebouwd
- Schachtafmetingen
- Het type aandrijving (tractie, hydraulisch, etc.)
- Hefvermogen
- Hefsnelheid
- Cabine afwerking
- Uitvoeringsvorm deuren
- Eisen met betrekking tot toegankelijkheid
- Urenteller
- SLV is een directielevering

3.5 Verplichtingen

De opdrachtnemer is verplicht op alle offerteaanvragen een offerte uit te brengen. Dit mag ook in onderaanneming. De onderaanneming dient in de offerteprijzen te zijn verrekend. De naam van de onderaannemer dient op het prijsinvulformulier te worden vermeld.

3.6 Deugdelijkheid

De opdrachtnemer dient een installatie te offren die voldoet aan de gewenste gebruiksintensiteit en omgevingsfactoren. De opdrachtgever is gerechtigd een toelichting te vragen op de offerte. Richtlijn voor de gebruiksintensiteit is 1,5 maal de opgegeven draaiuren in de offerteaanvraag.

3.7 Gunningscriteria

De gunning is op basis van de fictieve prijs t.b.v. gunning van alle installaties op één adres. Uitzondering op deze regel zijn roltrappen, gevelladders, GOI's en transportinstallaties waarvan de gemeente Utrecht geen eigenaar is.

De fictieve prijs t.b.v. gunning is opgebouwd uit:

- TCO prijs over 21 jaar
- Fictieve energiekosten over 21 jaar
- Fictieve kortingen:
 - 10% bij toepassing lift onder de warenwet norm
 - 5% bij toepassing tractielift

Er is een korting toegepast als men een lift realiseert die onder de warenwetnorm is gebouwd, omdat dit kwalitatief veel betere liften zijn.

Olie is een niet milieuvriendelijk product, ondanks het milieuvriendelijk kan worden verwerkt. Dat is de reden dat bij toepassing van een tractielift een fictieve korting voor gunning wordt toegepast.

3.8 Inschrijving

De opdrachtgever verstrekt een onderlegger voor de inschrijving.

De onderlegger heeft diverse tabbladen.

De opdrachtnemer dient het tabblad in te vullen van het type installatie dat wordt aangeboden.

De opdrachtnemer vult daar de volgende items in:

- Adres waar de installatie moet worden geplaatst, opgegeven in de offerteaanvraag.
- Liftnaam, opgegeven in de offerte aanvraag
- Liftcode gemeente Utrecht (GU), opgegeven in de offerte aanvraag
- Liftcode opdrachtnemer (OP)
- Fabricaat
- Hefvermogen (kg)
- Afzekerwaarde (A)
- Aantal fase
- Type
- Bouwjaar
- Norm waar onder de installatie is gebouwd
- Naam onderaannemer (indien van toepassing)
- Het jaar aangeven wanneer klein planmatig onderhoud wordt uitgevoerd.
- Vervangingscyclus
- Vervangingswaarde van een component.
- Alle onderhoudskosten van de aangeboden installatie over 21 jaar.

Bij inschrijving moeten alle installaties apart op een onderlegger worden aangeboden.

Indien meerdere tabbladen zijn ingevuld, wordt de inschrijving ongeldig verklaard.

3.9 Gunning

De inschrijving met de laagste "fictieve prijs t.b.v. gunning" van alle installaties van 1 gebouw wordt de TCO-overeenkomst voor dit gebouw gegund.

De prijsopbouw voor de gunning is als volgt:

- De TCO-prijs voor een tijdsduur van 21 jaar.
- Daarbij wordt opgeteld de fictieve energiekosten van deze installatie over 21 jaar die wordt berekend in het Excelbestand.
- Minus de fictieve korting, benoemd in de gunningscriteria en wordt berekend in het Excelbestand.

3.10 Opdrachtverstrekking

Na goedkeuring van het indexatievoorstel wordt de opdracht verstrekt voor de gebouwen waar de meest voordelige inschrijving is gedaan en de overeenkomst start op 1 januari het volgende jaar, met een looptijd van 21 jaar.

3.11 Oplevering en facturering

De gecalculeerde werkzaamheden dienen in het jaar van uitvoering, zoals vermeld op de inschrijfstaat, te worden uitgevoerd. De werkzaamheden worden per installatie opgeleverd en mogen ook per installatie worden gefactureerd. Facturering is conform de betalingsvoorwaarden van de gemeente Utrecht. Dit is per opgeleverde installatie met nul restpunten.

Indien het bedrag voor een kalenderjaar voor een installatie hoger is dan € 20.000,-- mag u 30% factureren bij goedgekeurde werktekeningen met planning, 35% als alle materialen op het werk zijn afgeleverd en 35% bij oplevering met nul restpunten.

4 Preventief onderhoud

4.1 Inleiding

Het preventief onderhoud heeft als doel om de storingen tot een minimum te beperken en de beschikbaarheid te maximaliseren. Tevens moet de veiligheid te allertijden te zijn gewaarborgd.

Voor het preventief onderhoud, inclusief keuringen, wordt jaarlijks een separate opdracht verstrekt.

4.2 Uitvoering preventief onderhoud

Aan de minimale hoeveelheid en de vorm van de onderhoudsbeurten worden geen eisen gesteld. Wel dient de opdrachtnemer aan de vigerende wet- en regelgeving te voldoen, de beurten in het liftboek aan te tekenen en in het digitale logboek te uploaden. De uitvoering van het preventief onderhoud moet wel leiden tot het behalen van alle prestatie-eisen en aanvullende KPI's.

Indien het niet mogelijk is om het preventief onderhoud uit te voeren dient men dit onmiddellijk te melden op mailadres: vgu-transport@utrecht.nl en te overleggen met de technisch beheerder van de opdrachtgever.

4.3 Opdrachtverstrekking preventief onderhoud

Jaarlijks wordt na de vaststelling van de prestaties een jaaropdracht verstrekt voor het preventief onderhoud.

4.4 Onderhoudsvergoeding

De onderhoudsvergoeding is vastgesteld in de inschrijfstaat van de betreffende installatie. Het preventief onderhoud wordt per kwartaal met één factuur achteraf gefactureerd. Het laatste kwartaal wordt de eventuele contractuele sanctie verrekend.

4.5 Onderhoudsrapporten

De werkbonnen moeten de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden bevatten en de bijzonderheden. De werkbonnen van het onderhoud dienen wekelijks te worden geüpload naar het digitale logboek. De geconstateerde bijzonderheden van het afgelopen kwartaal dienen te worden besproken in het kwartaaloverleg.

5 Correctief onderhoud

5.1 Storingen melden

Meldingen/storingen wordt door opdrachtgever/beheerder rechtstreeks via het meldportaal gemeld op een mailadres van opdrachtnemer. Deze meldingen dienen afhankelijk van de prioriteit in behandeling genomen te worden. Het tijdstip van verzending van de mail of telefonische melding is bindend voor de responstijd. Indien er telefonisch wordt gemeld volgt achteraf altijd een schriftelijke opdrachtbon.

Het tijdstip van de eerste verzending van de mail of telefonische melding is bindend voor de responstijd.

5.2 Bereikbaarheid storingsdienst

Opdrachtnemer heeft 7 dagen per week, 24 uur per dag een telefonisch bereikbare storingsdienst waar persoonlijk contact mee kan worden gemaakt met voldoende onderrichte personen en een mailaccount voor storingsmeldingen die ook continu bemand is.

5.3 Statuswijziging

Opdrachtnemer is verplicht om indien een storing overgaat in een reparatie, waarbij de installatie langer dan 4 uur stilstaat, direct hierover telefonisch in contact te treden met de technisch beheerder van de opdrachtgever of diens vervanger.

5.4 Afmelden storing

Storingen moeten digitaal worden afgemeld in het digitale gebouwlogboek. Deze call moet minimaal omvatten:

- Storingsomschrijving van de klant
- Uitgevoerde werkzaamheden
- Gebruikte materialen
- Technische of niet technische storing
- Component wat de storing heeft veroorzaakt
- Lift wel of niet in bedrijf
- Werkzaamheden wel of niet afgerond

5.5 Urgentie storingen

Wij onderscheiden urgente en niet urgente storingen.

Urgente storingen omvatten storingen met opsluiting, storing met stilstand van de lift en onveilige situaties.

Niet urgente storingen zijn storingen waarbij de lift nog veilig functioneert.

5.6 responstijden

Responstijden maken integraal onderdeel uit van de prestatie overeenkomst. De responstijden gelden zowel binnen als buiten werktijd.

- responstijd urgente storingen waarbij sprake is van opsluiting: maximaal 1 uur
- responstijd urgente storingen waarbij sprake is van stilstand: maximaal 2 uur
- overige niet urgente storingen (liftinstallatie is veilig bruikbaar): indien gemeld op werkdagen; binnen 24 uur. Buiten werktijd; eerstvolgende werkdag.

De werkzaamheden dienen te worden begonnen binnen de overeengekomen reactieduur, en in één arbeidsgang te worden afgerond.

Het behalen van de responstijden is een KPI en wordt besproken bij de jaarlijkse evaluatie.

5.7 Facturatie correctief onderhoud

Elke maand stuurt de opdrachtnemer een concept verzamelfactuur, op onderlegger van opdrachtgever, ter goedkeuring naar de technisch beheerder van de opdrachtgever. De conceptfactuur dient binnen 30 dagen na de laatste dag van de factuurmaand te zijn ingediend. Bij de storingsfactuur moeten kosten op materiaal, uren en voorrijkosten zijn gespecificeerd. Het bijbehorende werkbbon nummer moet corresponderen met het nummer van de werkbbon die is geüpload naar het digitale logboek.

De technisch beheerder controleert en codeert deze factuur met correct of dispuut. Binnen 30 dagen retourneert de technisch beheerder de factuur. De goedgekeurde bedragen kunnen worden gefactureerd op een verzamelfactuur en de dispuutfacturen worden in het kwartaal overleg besproken.

6 Keuringen & inspectie

6.1 Algemeen

Alle installaties uit de overeenkomst moeten volgens de norm, door een door het ministerie aangewezen keurende instantie (CBI) worden gekeurd of geïnspecteerd.

6.2 Uitvoering keuringen

Het keuringsinterval voor periodieke keuringen is voor alle installaties die onder deze overeenkomst vallen 18 maanden en 12 maanden voor de eerste periodieke keuring.

De keuringen zijn onderdeel van de overeenkomst. Alle keuringen dienen te worden uitgevoerd door een CBI.

6.3 Assistentie keuringen

De opdrachtnemer is verplicht tijdens de periodieke keuringen van installaties een monteur te laten assisteren. De kosten van deze assistentie maken deel uit van deze overeenkomst.

6.4 Opdrachtverstrekking keuringen

Jaarlijks wordt er, gelijktijdig met het preventief onderhoud, voor de keuringen een opdracht verstrekt. Er wordt niet per keuring gefactureerd, maar het is een jaarlijkse vergoeding voor een veiligheidscertificaat of certificaat van deugdelijk van de betreffende installaties.

6.5 Nieuwe installaties

Bij alle nieuwe installaties dient een ingebruiknamekeuring te worden uitgevoerd door een CBI. Dit is ook onderdeel van de overeenkomst.

6.6 Technische keuringspunten

De opdrachtnemer heeft de verplichting technische keuringspunten, binnen 3 maanden na afgifte keuringsrapport, te verhelpen en gereed te melden in het digitale gebouwlogboek. De opdrachtgever maakt hiervoor een proces verbaal aan in het gebouwlogboek. De kosten voor het verhelpen van de technische keuringspunten is onderdeel van de overeenkomst.

Wanneer voor een installatie geen certificaat kan worden afgegeven zal opdrachtnemer dezelfde dag als de keuring telefonisch contact opnemen met de technisch beheerder van de opdrachtgever of diens vervanger voor het maken van nadere afspraken. Aansluitend dient dit per mail bevestigd te worden door de opdrachtnemer vgu-transport@utrecht.nl.

6.7 Herstellen bouwkundige keuringspunten

Herstellen van bouwkundige keuringspunten vallen buiten deze overeenkomst. Indien er bouwkundige keuringspunten op het keuringsrapport voorkomen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover te informeren. Bouwkundige keurings- en afkeuringspunten worden door de opdrachtgever verholpen. Voor een eventuele herkeuring, op bouwkundige afkeuringspunten, verstrekt de opdrachtgever een aanvullende opdracht aan de opdrachtnemer.

6.8 Modificatiekeuring

De noodzakelijke modificatiekeuringen bij vervangen volgens vigerende wet- en regelgeving dient de opdrachtnemer door een CBI te laten uitvoeren en zijn onderdeel van de overeenkomst. De bepaling van nut en noodzaak van deze keuring ligt bij de opdrachtnemer.

6.9 Risicoanalyse

Voor alle onderdelen die worden vervangen dient een risicoanalyse te worden opgetekend in het papieren en digitale logboek. Dit is niet van toepassing indien er een modificatiekeuring wordt uitgevoerd.

6.10 Veiligheidscertificaat of certificaat van deugdelijkheid

Opdrachtnemer heeft de verplichting ervoor zorg te dragen dat de transportinstallaties zijn voorzien van een geldig veiligheidscertificaat.

Uitzondering op deze bepaling is, indien een afkeuring het gevolg is van een bouwkundig keuringspunt.

Het veiligheidscertificaat en keuringsrapport moeten worden geüpload naar het digitale logboek.

7 Condiitiemeting volgens NEN2767

7.1 Algemeen

Voor de bepaling van de onderhoudstoestand is de actuele norm van NEN 2767, deel 1 en deel 2 van toepassing.

De inspecteur die de conditiemeting uitvoert moet aantoonbaar voldoende onderlegd zijn.

7.2 Onderhoudsniveau

Voor het bepalen van de onderhoudsstaat op componentniveau wordt bepaald volgens de NEN2767 methodiek. De gehele actuele NEN2767 is van toepassing. Alleen het item verval is afwijkend. Bij de componenten waar het item verval van toepassing is, wordt het conditieniveau op de volgende wijze bepaald: Kwaliteitsbepaling

- Conditie 1; componenten jonger dan 50% van de theoretische levensduur
- Conditie 2; componenten ouder dan 50% en jonger dan 75% van de theoretische levensduur
- Conditie 3; componenten ouder dan 75% van de theoretische levensduur

Ter verduidelijking: Op enkel het item theoretische levensduur kan een component niet verder degraderen dan conditieniveau 3.

7.3 Onderhoudsstaat installatie

Alle componenten van de installaties dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een minimale conditiescore te hebben van 3, gemeten volgens de NEN2767 methodiek.

7.3.1 Gewenste conditiescore

Bij aanvang van de overeenkomst heeft de opdrachtnemer 10 maanden om de installatie in de gewenste conditie te brengen. Daarna heeft de opdrachtnemer de verplichting om alle componenten, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, in minimaal conditie 3 te houden.

7.3.2 Periodieke inspectie

De opdrachtnemer is verplicht met periodieke inspectie de conditiescore van de installaties te bewaken en adequate maatregelen te nemen indien de conditiescore lager wordt dan 3 of de verwachting daartoe is.

De opdrachtgever is ook gerechtigd om periodieke inspecties uit te voeren. Indien er door de opdrachtgever slechtere conditiescores dan 3 worden geconstateerd dient de opdrachtnemer dit terstond te laten herstellen en is de boeteclausule van toepassing.

8 Spreekluistertoestellen

8.1 Algemeen

In de offerteaanvraag wordt bij de producteisen aangegeven of een SLV van toepassing is.

De spreekluistertoestellen is een directielevering.

De installatie dient voorbereid te zijn voor een spreekluistertoestel van het merk EDNL.