



## Programma van Eisen Transportinstallaties



# Gemeente Almere

**Referentienummer**

PI 2025258

**Datum**

2025

**Versie**

1.0

### **(Intellectueel) eigendom documenten**

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



## Inhoudsopgave

1	Definities.....	3
2	Opdrachtschrijving .....	4
2.1	Algemeen .....	4
2.2	Onderhoudsvisie .....	4
2.3	Opdracht .....	4
2.4	Looptijd van de opdracht.....	4
2.5	KPI's .....	5
3	Contractuele bepalingen .....	6
3.1	Prijsstelling onderhoud.....	6
3.2	Meerwerk .....	6
3.3	Offerte eisen.....	7
3.4	Facturering .....	7
4	Communicatie .....	8
4.1	Contactpersoon.....	8
4.2	Evaluatiegesprekken.....	8
4.3	Rapportage .....	8
4.4	Jaarrapportage.....	9
4.5	Aanleveren van de rapportages.....	9
4.6	Digitale toegang tot klantenportaal .....	9
5	Onderhoud .....	11
5.1	Opstarten onderhoud .....	11
5.2	Preventief onderhoud.....	11
5.3	Correctief onderhoud .....	13
5.4	Planmatig onderhoud .....	13
5.5	Keuringen .....	14
5.6	Toegepaste materialen .....	15
5.7	Overige bepalingen .....	15
6	Personele eisen .....	16
6.1	Proactieve houding .....	16
6.2	Voorwaarden personele inzet .....	16



## 1 Definities

Bevoegde persoon Opdrachtnemer	Personen die in opdracht van Opdrachtgever, binnen het kader van hun bevoegdheden, handelingen mogen uitvoeren.
Conditieniveau	Het conditieniveau van een lift wordt bepaald aan de hand van de voorschriften in de NEN 2767. De conditieniveaus gaan van 1(nieuw) tot 6 (sloop).
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.
Informatiecomponent	Informatie opgegeven door Opdrachtnemer bijhorende bij de offerteaanvraag.
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 Opdrachtnemer te beoordelen.
Meerwerk	Werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer die niet vallen binnen het onderhoudscontract.
Niet verwijtbare storing	Dit zijn storingen waar de Opdrachtnemer geen invloed op heeft, zoals; Vandalisme, externe oorzaak en onjuist gebruik
Noodnummer	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	Het feitelijk personeel van Opdrachtnemer bestaande uit het eigen personeel en ingehuurd personeel, zoals ZZP'ers en uitzendkrachten.
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.
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.
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 Opdrachtomschrijving

### 2.1 Algemeen

In het Programma van Eisen worden de eisen en wensen van Opdrachtgever weergegeven voor het periodiek onderhouden en storingsvrij 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 Opdrachtnemer.

### 2.2 Onderhoudsvisie

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

- Betrouwbaarheid van de transportinstallaties
- Tevredenheid van de gebruikers van de transportinstallaties;
- Het in balans brengen van de Prijs/kwaliteitsverhouding;
- De invulling van Duurzaam Beheer;
- De kwaliteit van de service die Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever en gebruikers;
- Het reduceren van TCO (Total Cost of Ownership)
- Innovatie- en verbeteringsmogelijkheden.

### 2.3 Opdracht

#### 2.3.1 Opdrachtomschrijving

De Opdracht omvat:

- Het verrichten van Preventief onderhoud;
- Het verrichten van Correctief onderhoud;
- Het verrichten van Planmatig onderhoud;
- Het opstellen van een Meerjaren Onderhoudsbegroting per installatie
- Het verrichten van Meerwerk;
- Het verzorgen van Keuringen en het verlenen van Assistentie bij keuringen;
- Het opleveren van Rapportages en documentatie;
- Het voeren van Overleggen.

#### 2.3.2 Omvang van de opdracht

Voorgaande werkzaamheden dienen conform de eisen en wensen zoals geformuleerd in dit Programma van Eisen te worden uitgevoerd voor alle transportinstallaties, zoals omschreven in 'Bijlage B1- Transportinstallaties elementenlijst'

#### 2.3.3 Mutaties tijdens looptijd van de opdracht

De omvang van het aantal installaties kan gedurende de looptijd veranderen. Per installatie wordt de vastgestelde jaarprijs in 'Bijlage A9- Tarievenblad' verrekend navenant de duur dat er onderhoud in een jaar is verricht. Opdrachtnemer heeft na een opzegging geen recht op schadeloosstelling.

### 2.4 Looptijd van de opdracht

Zie offerte aanvraag, paragraaf 1.6



## 2.5 KPI's

Gedurende de opdracht zullen met name de onderstaande KPI's leidend zijn in de beoordeling van de prestaties van Opdrachtnemer.

KPI	Omschrijving	SLA risico waarde			Meetfrequentie
		Hoog	Midden	Laag	
Responstijden calamiteiten	Maximale reactietijd	1 uur	1 uur	1 uur	Per halfjaar
Responstijden storingen	Maximale reactietijd	2 uur	4 uur	4 uur	Per halfjaar
Responstijden verstoringen	Maximale reactietijd	4 uur	24 uur	24 uur	Per halfjaar
Hersteltijd storing	Hersteltijd van een stilstaande lift	24 uur	24 uur	48 uur	Per halfjaar
Hersteltijd verstoring	Hersteltijd van een niet stilstaande lift	Binnen 2 weken na opdracht			Per halfjaar
Hersteltijd afkeuring	Herstellen lift technische afkeerpunten incl. herkeuring	3 weken			Per halfjaar
Aanleveren offertes	Het op tijd aanleveren van de benodigde offertes	Binnen 2 weken na aanvraag			Per halfjaar
Facturatie	Facturatie tijdig en correct	Binnen 2 weken na uitvoering			Per halfjaar
Aanleveren rapportage	Het op tijd aanleveren van de halfjaar rapportage	Binnen 3 weken			Per halfjaar

Tabel 1 KPI's



## 3 Contractuele bepalingen

### 3.1 Prijsstelling onderhoud

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 kantoorruimten voor materialen en werkzaamheden. 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, signaallampjes, 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;
- Het voeren van overleggen.

#### 3.1.1 Verrekening

Voor buitencontractuele kosten geldt dat het verschil tussen de werkelijke kosten per installatie en per gebeurtenis en het 'eigen risico' van € 750,00 per installatie en per gebeurtenis, in rekening mag 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. Daarnaast dient duidelijk aangegeven te worden de kosten van materialen en in rekening gebrachte arbeidsuren en de uurprijzen.

#### 3.1.2 Indexering

Zie offerte aanvraag, paragraaf 5.2 Gunningseisen

### 3.2 Meerwerk

#### 3.2.1 Prijsstelling meerwerk

Voor werkzaamheden die niet binnen het contract vallen kan meerwerk geschreven worden. Meerwerk dient vooraf te worden afgestemd en mag alleen worden doorberekend na toestemming van Opdrachtgever. Basis voor de meerwerk-offertes zijn de uurloonprijzen die zijn opgegeven in 'Bijlage A9 - Tarievenblad'.

#### 3.2.2 Werkzaamheden die vallen onder 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, 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.

### 3.3 Offerte eisen

Alle offertes 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 2 weken na aanvraag aangeleverd te worden.

De gehanteerde uurloonprijzen in de offertes dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde uurloonprijzen zoals vermeld in 'Bijlage A9 - Tarievenblad'.

### 3.4 Facturering

#### 3.4.1 Factuurtermijn contractprijs onderhoud

Facturatie van Contractprijs onderhoud vindt achteraf per halfjaar plaats in 2 gelijke termijnen. De facturatie dient binnen 2 weken na aanvang van de volgende periode plaats te vinden.

#### 3.4.2 Factuurtermijn meerwerk

Schriftelijk overeengekomen meerwerk wordt na de prestatie binnen een termijn van 2 weken gefactureerd.

De gehanteerde uurloonprijzen in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde uurloonprijzen zoals vermeld in "Bijlage A9 - Tarievenblad", 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'.

#### 3.4.3 Inhouding op de contractprijs

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met het activiteit samenhangende tarief volgens 'Bijlage A9 - Tarievenblad' in mindering te brengen op de eerstvolgende termijnfactuur indien Opdrachtnemer:

- Het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals vermeld in 'Bijlage A9 - Tarievenblad' niet uitvoert;
- De spreiding van onderhoudsbeurten niet voldoet aan het gestelde in dit Programma van Eisen.
- De duur van een onderhoudsbeurt niet voldoet aan het gestelde in dit Programma van Eisen.

#### 3.4.4 Kortingsclausule

Indien Opdrachtnemer één van de genoemde maximale respons- en hersteltijden voor storingen niet nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd om Opdrachtnemer per installatie en per gebeurtenis € 100,00 te korten op de te betalen onderhoudsprijs. Deze inhouding wordt echter gemaximeerd op 100% van het totale budget voor correctief onderhoud, zoals aangeboden in "Bijlage A9 - Tarievenblad".

Indien Opdrachtnemer het maximaal aantal verwijtbare storingen zoals genoemd in "Bijlage A9 - Tarievenblad" overschrijdt, is Opdrachtgever gerechtigd om Opdrachtnemer bij iedere extra storing € 100,00 te korten op de te betalen onderhoudsprijs. Deze inhouding wordt echter gemaximeerd op 100% van het totale budget voor correctief onderhoud van de betreffende liftinstallatie.

Het bedrag aan kortingen dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden opgelegd uit hoofde van de opdracht is in totaal beperkt tot 10% van de totale opdrachtsom, zoals dit geldt op de datum van opdrachtverlening. Indien het totaalbedrag aan boetes dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is opgelegd het genoemde maximum heeft bereikt, is Opdrachtgever gerechtigd de 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 bereiken van het maximum is aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de op te leggen korting. Deze worden verrekend met openstaande facturen, dan wel door Opdrachtnemer verminderd op in rekening te brengen werkzaamheden.



## 4 Communicatie

### 4.1 Contactpersoon

De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon en een vervangend contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze personen beschikken over inhoudelijke kennis met betrekking tot de opdracht en zijn de Nederlandse taal vaardig in woord en geschrift. Van de contactpersonen wordt verwacht dat zij op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar zijn.

### 4.2 Evaluatiegesprekken

Twee keer per jaar voert de Opdrachtgever een evaluatiegesprek met de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Bij dit gesprek is namens de Opdrachtnemer de contractmanager van deze overeenkomst aanwezig. Het uitgangspunt is om dit gesprek elk halfjaar te laten plaatsvinden, maar kan op verzoek van beide partijen ingepland worden.

In de evaluatiegesprekken bespreken de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen:

- Storingen en uitgevoerde werkzaamheden
- Kwaliteit van het geleverde werk
- Planning
- Communicatie
- Duurzaamheid
- Personeel
- Beloften inschrijving
- Verbeterpunten

Indien uit het evaluatiegesprek naar voren is gekomen dat er onvoldoende gepresteerd wordt op één van de onderwerpen, worden afspraken gemaakt voor verbetering. Indien deze verbetering niet naar wens gerealiseerd wordt, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

### 4.3 Rapportage

Opdrachtnemer rapporteert volgens afgesproken periodiciteit per installatie in Excel-format aan Opdrachtgever over minimaal het volgende;

#### *Installatiegegevens*

- Actuele Installatielijst met de volgende gegevens: Installatienummer Opdrachtnemer, Installatienummer Opdrachtgever, locatie adres installatie.

#### *Onderhoudsbeurten*

Overzicht van alle uitgevoerde onderhoudsbeurten, per installatie:, met vermelding van de initiële plandatum;

- Kolom met installatienummer Opdrachtnemer
- Kolom met werkordernummer van de onderhoudsbeurt
- Kolom met datum en tijdstip van de aankomst van de monteur(cek opmaak: d-m-jjjj uu:mm).;
- Kolom met datum en tijdstip van het vertrek van de monteur (cek opmaak: d-m-jjjj uu:mm).
- Kolom met toelichting werkzaamheden



### *Storingen*

Overzicht van alle storingen per installatie;

- Kolom met installatienummer Opdrachtnemer
- Kolom met werkordernummer per storing;
- Kolom met datum en tijdstip van de melding van de storing (cel opmaak: d-m-jjjj uu:mm);
- Kolom met datum en tijdstip van de aankomst van de monteur (cel opmaak: d-m-jjjj uu:mm);
- Kolom met datum en tijdstip van het vertrek van de monteur (cel opmaak: d-m-jjjj uu:mm);
- Kolom met oorzaak storing;
- Kolom wel of geen sprake van opsluiting;
- Kolom bij opsluiting het tijdstip van bevrijding (cel opmaak: d-m-jjjj uu:mm);
- Kolom met Indicatie van de urgentie (prioriteit; urgent, hoog of laag);
- Kolom met indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever zijn 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 van materialen en uren;
- Een overzicht van openstaande Offertes.

### *Keuringen en keuringspunten*

- Een overzicht van de liften met de huidige status en vervaldatum van het certificaat;
- Een overzicht van alle openstaande en verholpen keuringspunten.

### *Facturatie*

- Een overzicht van alle openstaande facturen met vervaldatum.

## **4.4 Jaarrapportage**

Nadat alle gegevens en resultaten bekend zijn dient Opdrachtnemer een totaal beeld 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 stellen en ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt er voor dat het overzicht over het afgelopen jaar uiterlijk voor 21 januari aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

## **4.5 Aanleveren van de rapportages**

De kwartaal rapportages dienen voor de volgende data te worden aangeleverd:

1 <sup>ste</sup> kwartaal	21 april
2 <sup>de</sup> kwartaal	21 juli
3 <sup>de</sup> kwartaal	21 oktober
4 <sup>de</sup> kwartaal	21 januari
Jaarrapportage	21 januari

## **4.6 Digitale toegang tot klantenportaal**

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien beschikbaar, toegang tot de klantenportaal, waarin de stand van zaken over de installaties, die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen, kan worden nageslagen.



De Opdrachtgever zal een web based omgeving aanleveren voor alle relevante documenten via het Gebouwdossier Vastgoedbedrijf gemeente Almere. (sharepoint omgeving). De volgende documenten dienen door de Opdrachtnemer per objecten chronologisch te worden gearhiveerd in deze omgeving:

- Jaarplanning preventief onderhoud, keuringen en overleggen.
- Onderhoudsrapportages
- Besprekingsverslagen operationeel en strategisch overleg
- Kwartaalrapportages
- Keuringsrapporten
- Jaarplannen
- Offertes/verbetervoorstellen
- Actueel installatie overzicht
- Logboeken

De Opdrachtnemer levert, binnen twee maanden na aanvang contract een voorstel aan voor de inrichting/structuur van het Gebouwdossier, afgestemd op de werkprocessen van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Na akkoord Opdrachtgever wordt het Gebouwdossier voor alle objecten ingericht/gevuld door de Opdrachtnemer.



## 5 Onderhoud

### 5.1 Opstarten onderhoud

#### 5.1.1 Stickers

Oprachtnemer dient zorg te dragen dat binnen 3 dagen na opdracht de juiste stickers met noodnummer van Oprachtnemer bij de liftinstallaties zijn geplaatst.

#### 5.1.2 Spreek-luister systemen

Oprachtnemer 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 reageert.

Oprachtnemer dient direct ook te inventariseren of het systeem op het 2G-netwerk functioneert.

Indien Oprachtnemer een nieuwe spreek-/luisterverbinding wenst te plaatsen/vervangen, dan dient deze apparatuur lift leveranciers onafhankelijk en een vrij programmeerbare GSM uitvoering te zijn.

De spreekluisterverbindingen dienen 3 dagelijks getest te worden.

In 'Bijlage A9 - Tarievenblad' dienen de kosten voor vervangen van één spreek-/luisterverbinding bij aanvang van het contract, voor het gebruik van de spreek-/luisterverbinding, onderhoud, abonnementskosten en aansluiten op- en gebruik van de meldkamer te zijn opgegeven. Gemeente Almere stelt geen eisen dat de spreek-luister verbinding ook geschikt is voor monitoring.

### 5.2 Preventief onderhoud

#### 5.2.1 Aantal preventieve beurten

Per liftinstallatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (schoonmaakbeurten en onderhoudsbeurten) uitgevoerd, zoals omschreven in 'Bijlage A9 - Tarievenblad'.

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 stringen worden uitgevoerd.

#### 5.2.2 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 onderhoudt 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 noodeindschakel-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 contract zijn vermeld, worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

### 5.2.3 Schoonmaakbeurten

Met schoonmaakbeurten 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;
- Deurgeleidingen, zoals onder andere deurdrempels en deurrails.

### 5.2.4 Duur van een onderhoudsbeurt

In "Bijlage A9 - Tarievenblad" 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 die korter duren dan 45 minuten tellen als onderhoudsbeurt niet mee. Behalve als het om een onderbroken onderhoudsbeurt gaat die later wordt afgemaakt. In dit geval zullen de twee beurten als 1 beurt tellen en de onderhoudsduur worden opgeteld.

### 5.2.5 Jaarplanning

Opdrachtnemer dient voor 1 januari van elk jaar een duidelijke jaarplanning in te leveren, per liftinstallatie (in Excel), van de onderhoudsbeurten die zij gaat uitvoeren. Deze 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 2 weken voor of 2 weken na de geplande datum wordt uitgevoerd. Indien het onderhoud buiten dit kader valt wordt zij als "slecht" beoordeeld en zullen in de kwartaalbeoordelingen en jaarrapportage niet als onderhoudsbeurt worden meegerekend.

De ingeleverde planning dient te bestaan uit twee kolommen.

- Kolom met het installatienummer van de Opdrachtnemer
- Kolom met een onderhoudsdatum (cel opmaak: d-m-jjjj uu:mm);

De opgegeven onderhoudsdatum vertegenwoordigt een periode van 4 weken waarin het onderhoud dient te worden uitgevoerd. Kies de datum in het midden van deze periode.



## 5.3 Correctief onderhoud

### 5.3.1 Maximaal aantal storingen

Het maximum aantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau, zoals per liftinstallatie is vastgesteld in "Bijlage A9 - Tarievenblad".

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.

### 5.3.2 Storingsprotocol

Opdrachtnemer dient zich bij storingen te houden aan onderstaand communicatieprotocol. Het communicatieprotocol heeft tot doel om binnen 24 uur na melding de installatie 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 Opdrachtnemer dit aan de vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

### 5.3.3 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 Opdrachtgever besproken worden en in overleg zal bepaald worden welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen.

## 5.4 Planmatig onderhoud

### 5.4.1 MJOB

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

Hierin wordt onder meer het volgende opgenomen:

- De te verwachten kosten voor planmatige onderhoudswerkzaamheden, ter instandhouding van de conditie en gerelateerd aan het gebruik.
- 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;
- In het overzicht dient minimaal per hoofdcomponent te worden aangeven; type en merk van het component, aantal, bouwjaar, levensduur, prijs voor vervanging (inclusief arbeid) en vervangingsjaar.

De MJOB's dienen voor 1 juni van elk jaar te worden geactualiseerd en aangeleverd.

### 5.4.2 Planning

Indien Opdrachtgever opdracht verstrekt voor het uitvoeren van planmatig onderhoud dan dient Opdrachtnemer een bindende projectplanning, in Excel op week niveau, aan te leveren. Dit geldt ook voor werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers.



### 5.4.3 Voorbehoud

Opdrachtgever is niet verplicht de uitvoering van het gesteld in de aangeleverde MJOB's in uitvoering te geven aan Opdrachtnemer en behoudt zich het recht voor om eventuele werkzaamheden aan derde te gunnen indien gewenst.

## 5.5 Keuringen

### 5.5.1 Keuringsmanagement

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing en het plannen van de keuringen voor alle installaties welke in 'Bijlage A9 - Tarievenblad' aangemerkt zijn als keuringsplichtig.

De keuringen dienen door één door het ministerie van sociale zaken aangewezen CBI te worden gekeurd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de keuringen van de liftinstallaties voor het verstrijken van de eindtermijnen worden uitgevoerd. De datum en het tijdstip van de keuring dienen in een periode van 1 maand voorafgaand aan het eindtermijn plaats te vinden. De datum en het tijdstip van de keuring dienen ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden gemeld.

Alle installaties dienen, binnen de daarvoor geldende termijnen, te worden gekeurd. In gebruik zijnde installaties dienen altijd gecertificeerd te zijn. Tenzij anders overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

De kosten voor de keuringen en eventuele herkeuringen dienen bij de contractprijs te zijn inbegrepen.

Indien door verwijtbare schuld van Opdrachtnemer er extra kosten worden gemaakt voor het opnieuw inplannen van een keuring of voor een herkeuring, dan kunnen deze kosten niet worden verrekend.

### 5.5.2 Keuringsassistentie

Opdrachtnemer assisteert de keuringsinstantie bij het uitvoeren van de keuring. Indien Opdrachtnemer niet aanwezig kan zijn bij een periodieke keuring, dan meldt zij dit aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de assistentie door derden te laten uitvoeren.

### 5.5.3 Afkeurprotocol

Indien een installatie afgekeurd wordt, dan dient onderstaand protocol te worden gevolgd;

- De keuringspunten die leiden tot afkeur van de installatie dienen direct door Opdrachtnemer gemeld te worden aan Opdrachtgever;
- De installatie dient buitenbedrijf te worden gesteld;
- 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;
- Opdrachtnemer dient aan te geven wanneer de technische afkeerpunten kunnen worden hersteld en er een herkeuring plaatsvindt. Dit dient plaats te vinden binnen het gestelde termijn in dit Programma van Eisen.
- Opdrachtnemer dient een overzicht te geven van welke keuringspunten binnen de opdracht worden opgelost en welke als Meerwerk worden uitgevoerd, zoals omschreven in artikel 5.5.4;
- Opdrachtnemer meldt het resultaat van de herkeuring en stelt bij goedkeuring de lift weer in gebruik.

### 5.5.4 Oplossen keuringspunten

Indien keuringspunten niet leiden tot afkeur dan dienen deze, als zij van technische aard zijn en opgelost moeten worden binnen het onderhoudscontract, te worden verholpen bij de eerstvolgende onderhoudsbeurt.

Als het keuringspunt niet wordt opgelost binnen het onderhoudscontract, dan dient Opdrachtgever direct op de hoogte te worden gesteld.

Als het keuringspunt kan worden opgelost door Opdrachtnemer, dan dient zij hiervoor een aanbieding te maken binnen 10 werkdagen. Als de keuringspunten niet door Opdrachtnemer kan worden opgelost, dan dient zij dit direct te melden aan Opdrachtgever.



### 5.5.5 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.

### 5.5.6 Risicoanalyse

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

## 5.6 Toegepaste materialen

Voor het vervangen van onderdelen geldt dat bij voorkeur gekozen dient te worden voor universele producten, welke vrij verkrijgbaar zijn bij leveranciers welke zelf geen onderhoud of reparaties uitvoeren.

Voor de universele producten geldt dat:

- De aangeboden componenten minimaal dezelfde functionaliteit, kwaliteit, sterkte en levensduur hebben als de componenten welke zij vervangen;
- 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, storings 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;
- De componenten bij voorkeur gebruik maken van een CANopen bussysteem,, protocol Cia-417;
- 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.

## 5.7 Overige bepalingen

### 5.7.1 Aan- en afmeldprocedure

Voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden dient Opdrachtnemer zich te melden bij de contactpersoon op locatie. Bij calamiteiten mag Opdrachtnemer zonder zich te melden de werkzaamheden aanvangen. Na het verhelpen van de directe calamiteit dient Opdrachtnemer zich alsnog te melden alvorens de werkzaamheden af te ronden.

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen met contactpersonen zich op locatie wel aan- en af te melden, maar geen inhoudelijke zaken of tekortkomingen van de installaties(s) te bespreken.

### 5.7.2 Bij houden liftboek / digitaal 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.

Indien Opdrachtgever beslist over te gaan naar een digitaal liftboek, dan zal Opdrachtnemer hier kosteloos aan meewerken.

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



## 6 Personele eisen

### 6.1 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.

### 6.2 Voorwaarden personele inzet

#### 6.2.1 Kennis en kunde

Het opleidingsniveau en de ervaring van het desbetreffende personeel op het gebied van onderhoud ligt aantoonbaar minimaal op dat van een eerste monteur. Hulpwerkzaamheden dient bij voorkeur uitgevoerd te worden door personeel van een lager niveau, onder leiding van genoemde eerste monteur. Werkzaamheden aan installaties, die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen, mogen alleen door gediplomeerd personeel worden verricht.

Zij zijn in het bezit van:

- Geldig VCA certificaat

#### 6.2.2 Herkenbaarheid personeel

Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn personeel tijdens werkzaamheden op locatie representatief overkomt, gekleed in bedrijfskleding voorzien van logo Opdrachtnemer.

#### 6.2.3 Overlast gevende werkzaamheden

Overlast gevende werkzaamheden die impact hebben op eindgebruikers of invloed hebben op veiligheidsinstallaties van objecten in het beheer van Opdrachtgever, zoals boren, lassen, slijpen en dergelijken mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

#### 6.2.4 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.

#### 6.2.5 Inzet derden

Opdrachtnemer garandeert dat alle door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden uitsluitend door zijn eigen personeel zal worden uitgevoerd, tenzij voor bepaalde werkzaamheden onder aanneming noodzakelijk is. Hiervoor dient toestemming door Opdrachtgever te worden verleend.

#### 6.2.6 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.

#### 6.2.7 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.