

Bijlage C:

Programma van eisen Werktuigbouwkundig onderhoud en planmatige vervanging

Aanbestedende organisaties:

Gemeente Alblasserdam
Gemeente Dordrecht
Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht
Gemeente Papendrecht
Gemeente Zwijndrecht

Directie, coördinatie en toezicht:

Bedrijfsvoering Drechtsteden
Noordendijk 248
3311 RR Dordrecht

Aanbestedingsdocumentnummer: 250061SGD

Status: Definitief

Datum: 18 september 2025

Redactie: Bedrijfsvoering Drechtsteden – Team Facilitaire Zaken & Vastgoed

Inhoudsopgave

1	Definitielijst.....	3
2	Inleiding.....	5
3	Financieel.....	6
3.1	Indexatie	6
3.2	Bepaling actuele portefeuille	7
3.3	Vergoeding voor Correctief onderhoud	7
3.4	Vergoeding voor Preventief onderhoud.....	7
3.5	Vergoeding voor Planmatig onderhoud	8
3.6	Tarieven	8
3.7	Overdracht documenten	8
3.8	Coördinatie afhankelijke werkzaamheden.....	9
3.9	Factureren en betalingstermijnen	9
3.10	Factuur specificatie.....	9
4	Organisatorische eisen	9
4.1	VGMIS	10
4.2	Taken Opdrachtnemer in het VGMIS	10
4.3	Competenties personeel Opdrachtnemer	11
4.4	Kwaliteitsborging	12
4.5	Vergaderstructuur en communicatie.....	12
4.6	Escalatiemodel	13
5	Prestatie eisen	15
5.1	Uitvoering Prestatie (UP).....	16
6	Eisen uitvoering onderhoud	19
6.1	Correctief onderhoud.....	20
6.2	Preventief onderhoud	21
6.3	Planmatig Onderhoud.....	23
6.4	Uitvoering wettelijke verplichtingen	23
6.5	Brandscheidingen	24
6.6	Planning.....	24
7	Algemene	24
7.1	Integriteit	24
7.2	Arbo en Veiligheid.....	24
7.3	Garanties	25
7.4	Certificering en erkenning.....	25
7.5	Werkzaamheden op locatie	25
7.6	Randvoorwaarden	26
7.7	Overdracht einde contract	26
7.8	Toe te passen materialen	26

1 Definitielijst

Administratief gereed

Deze status geeft aan dat de *Opdrachtnemer* de opdracht administratief heeft afgesloten.

De opdracht is:

- Voorzien van een accuraat en volledig ingevulde werkbbon en/of proces-verbaal van oplevering zoals omschreven in het contract;
- De werkbbon is geüpload in het VGMIS-portaal van de *Opdrachtgever*;
- De opdracht is gefactureerd.

Asset

Een vastgoedobject en/of element, van *Opdrachtgever*.

Correctief onderhoud

Onderhoud dat erop gericht is storingen en defecten binnen de gestelde hersteltijd(en) en beschikbaarheidseisen functioneel dan wel technisch op te lossen.

Contractjaar

De periode lopende vanaf het tijdstip van de Aanvangsdatum van de Overeenkomst tot 1 januari in het daaropvolgende kalenderjaar en vervolgens iedere periode, lopende van 1 januari tot 1 januari in het daaropvolgende kalenderjaar.

Functioneel gereed

De functie van het element herstellen zodat het verstoorde proces of functioneel gebruik van een element kan worden hervat. Door *Opdrachtgever* gewenste snelheid van de afhandeling conform de "uitvoering prestate" (UP).

Gebruikers

Dit kunnen onder andere bewoners, klanten, kantoorpersoneel, atelierhouders en bezoekers van de diverse locaties zijn. De gebruiker kan ook worden vertegenwoordigd door een locatiebeheerder of conciërge.

Hoofdgebruiker

De hoofdgebruiker vertegenwoordigt alle gebruikers van een pand. De hoofdgebruiker is vaak een contactpersoon op locatie.

Implementatieperiode

Een periode van zes maanden na startdatum van het contract waarin de onderhavige raamovereenkomst opgestart wordt.

Kritieke Prestatie Indicatoren

Met kritieke prestatie-indicatoren (KPI) maakt de *Opdrachtgever* de prestaties door *Opdrachtnemer* meetbaar en concreet. *Opdrachtgever* meet de prestaties en doelstellingen zoals overeengekomen in het contract.

Marktconformiteit

Een prijs, dienst of product in lijn is met wat gebruikelijk of acceptabel is binnen de markt. De voorwaarden (zoals prijs, kwaliteit, leveringsvoorwaarden, etc.) vergelijkbaar zijn met wat andere aanbieders onder vergelijkbare omstandigheden bieden.

Opdrachtgever(s)

- Gemeente Alblasserdam;
- Gemeente Dordrecht;
- Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht;
- Gemeente Papendrecht;
- Gemeente Zwijndrecht.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Aanbestedende partij de Opdracht -in het kader van de in het Aanbestedingsdocument beschreven aanbesteding- gunt.

Operationeel overleg

Dit is het overleg dat de dagelijkse voortgang van de het Preventieve en Correctieve onderhoud bevat.

Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud is al het onderhoud dat wordt uitgevoerd op basis van een plan en/of planning.

Preventief onderhoud

Omvat onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op verlenging van de levensduur en het voorkomen van versnelde degradatie, storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig onder andere de onderhoud- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden van een element.

Programma van Eisen

Het programma van eisen is een geschreven verzameling van eisen en wensen ten aanzien van de te leveren dienst.

Strategisch overleg

Overleg op eindverantwoordelijke(n)-niveau.

Tactisch overleg

Dit is een sturend overleg op contractmanagement-niveau.

Technisch gereed

Het in goede staat en gewenste aanvangstoestand terugbrengen van een element.

Vastgoedportefeuille

De vastgoedportefeuille omvat alle objecten van de *Opdrachtgever* met bijbehorende onderdelen en elementen.

VGMIS

Dit is het Vastgoedmanagement en informatiesysteem.

2 Inleiding

Dit *Programma van Eisen* (PvE) vormt de basis voor de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen het kader van de Raamovereenkomst. De opdracht omvat het *Correctief, Preventief en Planmatig onderhoud* aan de blusmiddelen en werktuigbouwkundige installaties. Het PvE is opgesteld in overeenstemming met de actuele marktontwikkelingen en technische standaarden, met als doel een duurzame en efficiënte invulling van de werktuigbouwkundige werkzaamheden.

Binnen deze samenwerking staat partnership centraal: een gelijkwaardige relatie waarin transparantie, betrouwbaarheid en gezamenlijke doelstellingen leidend zijn. Tijdens de hele contractperiode wordt van de Opdrachtnemer proactief handelen verwacht, gericht op het realiseren van de doelstellingen zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Dit houdt onder meer in dat de *Opdrachtnemer* actief meedenkt, kansen signaleert en verbeteringen aandraagt die bijdragen aan kwaliteit, continuïteit en kostenbeheersing.

Met dit PvE wordt een duidelijke richting gegeven aan de technische en organisatorische eisen die gelden voor de uitvoering van de opdracht, waarbij flexibiliteit en innovatie ruimte krijgen binnen de kaders van de samenwerking.

Al het onderhoud aan de installaties wordt door *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd dat:

- Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende richtlijnen en de vigerende wet- en regelgeving.
- Het onderhoud wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant.
- *Opdrachtnemer* dient tevens de veiligheidsaspecten bij de uitvoering van de controle- en onderhoudswerkzaamheden in acht te nemen.
- Optredende storingen op tijd (conform de vastgestelde termijnen) adequaat en professioneel opgelost worden.

Indien een installatie (of onderdelen daarvan) naar inzicht van de Opdrachtnemer vervangen of vernieuwd dient te worden, is het aan Opdrachtnemer om Opdrachtgever hierover te informeren en/of te adviseren.

De installaties dienen te allen tijde te voldoen aan de vigerende Wet- en regelgeving. Na uitvoering van de wettelijk verplichte keuringen dient Opdrachtnemer keuringsrapporten en de certificaten te uploaden en actualiseren in het VGMIS.

Alle noodzakelijke kosten voor het in te zetten materieel om het contractonderhoud op een goede en veilige manier uit te voeren dienen te zijn opgenomen in het bedrag voor het uit te voeren contractonderhoud. Hierbij valt te denken aan hijskranen, opslag en afvalcontainers, mobiele sanitaire voorzieningen, schaftwagens, enz.

Elementen en werkzaamheden die binnen de *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever* onder werktuigbouwkundige installaties vallen zijn onder andere:

- Cv-ketels inclusief pompen en afsluiters;
- Cv-leidingwerk, radiatoren en overige afgifteapparatuur;
- (Direct en indirect verhitte) luchtverhitters;
- (Direct en indirect gestookte) warmwater boilers, expansievaten en warmtewisselaars;
- Luchtbehandelingsinstallaties inclusief kanalen, kleppen e.d.;
- Koelinstallaties inclusief distributieleidingen e.d.;
- Klimaatregelininstallaties;
- Rioleringsleidingen inclusief vuilwaterpompen;
- Verdeler/ verzamelaar;
- Blusmiddelen;
- Waterleidingen inclusief o.a. kranen, keerkleppen, afsluiters en hydroforen;
- Opstellen van een NEN-2767 Rapportages in de *Implementatieperiode*.

Deze opsomming is indicatief en niet limitatief.

In bijlage J zijn overzichten weergegeven van alle van toepassing zijnde elementen per object. Let op, deze lijst is wel leidend, maar niet sluitend. Het betreft een momentopname ten tijde van het schrijven van dit PvE en is ter informatie toegevoegd. Gedurende de *Implementatieperiode* van zes maanden dient de *Opdrachtnemer* de contractuele assets te schouwen en de scope van de werkzaamheden definitief vast te stellen. Eventuele verschillen worden verrekend op basis van de prijzenbladen. De portefeuille van de *Opdrachtgever* is gedurende de looptijd van de overeenkomst dynamisch in verband met aankoop, verkoop en sloop.

Een overzicht van alle locaties is terug te vinden in;

- Bijlage J1 – Calculatie Verzamelblad Alblisserdam;
- Bijlage J2 – Calculatie Verzamelblad Dordrecht;
- Bijlage J3 – Calculatie Verzamelblad Hendrik-Ido-Ambacht;
- Bijlage J4 – Calculatie Verzamelblad Papendrecht;
- Bijlage J5 – Calculatie Verzamelblad Zwijndrecht.

3 Financieel

Voor alle genoemde bedragen in het *Programma van Eisen* geldt dat dit bedragen in Euro's en exclusief BTW zijn.

De *Opdrachtnemer* kan geen rechten ontlenen aan de aangeleverde offertes en prijsopgaves en/of het bijbehorende uitgevraagde werk. De *Opdrachtgever* behoudt zich te allen tijde het recht voor om bij de hierna genoemde categorieën niet tot opdrachtverstrekking over te gaan.

Hier kan bijvoorbeeld sprake van zijn als blijkt dat:

- Het projectbudget-technisch niet past;
- De prijsopgave niet conform uitvraag en/of Programma van Eisen is opgesteld.
- Wanneer de offerte niet marktconform is, is *Opdrachtgever* te allen tijde gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst in te kopen.
- *Opdrachtgever* niet akkoord gaat met de inzet van de door *Opdrachtnemer* voorgestelde onder aanneming en/of bijbehorende open begroting;
- De behoefte van *Opdrachtgever* is gewijzigd;
- Het project wordt geannuleerd.

3.1 Indexatie

Jaarlijks zal twee (2) maanden vóór ingang van het nieuwe *Contractjaar* de totale geïndexeerde vergoeding per gebouw voor het *Preventief onderhoud* en het all-in uurtarief worden vastgesteld op basis van de op dat moment geldende *vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever*.

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, kunnen tarieven jaarlijks geïndexeerd worden met een maximum van het eindejaarcijfer van het CBS-prijsindexcijfer Bouwnijverheid (2015=100). Dit geldt per contractdatum (gerekend vanaf het 2^e contractjaar), voor het eerst op 1 januari 2027. Aanpassing van het tarief kan tot uiterlijk 1 april in het betreffende jaar doorgevoerd worden, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari van dat betreffende jaar. Inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan.

3.2 Bepaling actuele portefeuille

Voor nieuw toe te voegen assets die buiten de *implementatieperiode* vallen zal de *Opdrachtnemer* een assetlijst per asset opstellen voor het uitvoeren van *Preventief onderhoud*. Het *Preventief en Correctief onderhoud* zal worden uitgevoerd tegen de op dat moment geldende tarieven en overige contractvoorwaarden. Scope-uitbreiding of afwijking t.o.v. de elementenlijst wordt op basis van open begroting verrekend na goedkeuring van de *Opdrachtgever*.

Wijzingen, aanpassingen en aanvullingen van elementen en objecten vallend binnen deze Raamovereenkomst kunnen niet leiden tot stijging van all-in uurtarieven. Het tussentijds verhogen van uurtarieven en/of overige in het contract opgenomen kosten, is niet toegestaan.

3.3 Vergoeding voor Correctief onderhoud

De *Opdrachtnemer* moet het in dit PvE beschreven *Correctief onderhoud* uitvoeren tegen de tijdens de aanbesteding vastgestelde uurtarieven. Het tijdstip van uitvoeren bepaalt het toe te passen uurtarief. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt:

- a) uurtarief kantoortijden op reguliere werkdagen (06.00 uur – 18.00 uur)
- b) uurtarief buiten kantoortijden op reguliere werkdagen (18.00 uur – 06.00 uur)
- c) uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.)

Al het *Correctieve onderhoud* (storingen, klachten, calamiteiten, etc.) wordt op basis van bestede tijd en materiaalgebruik verrekend. Deze werkzaamheden worden verrekend tegen de vooraf afgesproken all-in uurtarieven.

Correctief onderhoud wordt per object afhankelijk van de waarde als volgt uitgevoerd:

- 1) **Van € 0, - tot € 500, -**
Kan direct door *Opdrachtnemer* worden uitgevoerd. Het verrichte onderhoud dient wel per adres gedocumenteerd te worden met onderbouwing van de bestede tijd en het materiaal;
- 2) **Van € 500, - tot € 2.500, -**
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 500, - bedragen maar niet meer dan € 2.500, - dient schriftelijk goedkeuring gevraagd te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*.
- 3) **Vanaf € 2.500, -**
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 2.500, - bedragen dient een offerte met open calculatie ter goedkeuring ingediend te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* zal de offerte toetsen op o.a. marktconformiteit en is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden niet uit te laten voeren. *Opdrachtgever* behoudt het recht voor om offertes in concurrentie aan te vragen wanneer dit nodig wordt geacht door de *Opdrachtgever*. Tevens behoudt de *Opdrachtgever* zich het recht voor om op van toepassing zijnde gronden (zoals bijvoorbeeld marktconformiteit, onderhoudsbeleid en strategie) de offerte af te wijzen. *Opdrachtgever* is dan ook gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst om in te kopen.

3.4 Vergoeding voor Preventief onderhoud

De *Opdrachtnemer* moet het in dit PvE beschreven *Preventief onderhoud* uitvoeren tegen de vooraf overeengekomen prijs per asset, per contractjaar. Deze prijs is gebaseerd op bij de inschrijving gedane aanbieding voor het uitvoeren van het *Preventief onderhoud*. Alle uren die gemoeid zijn bij de uitvoering van *Preventief onderhoud* zijn in de vergoeding opgenomen.

3.5 Vergoeding voor Planmatig onderhoud

Planmatige werkzaamheden dienen altijd door *Opdrachtnemer* geheel vrijblijvend geoffreerd worden aan *Opdrachtgever*. Planmatige werkzaamheden vloeien voort uit oa. de door *Opdrachtnemer* gemaakte conditiemeting tijdens de *Implementatieperiode*. Offertes dienen minimaal te zijn voorzien van een open begroting en indien door *Opdrachtgever* gewenst aanvullend een projectplan. *Opdrachtgever* zal de offertes altijd toetsen op marktconformiteit, veiligheid, duurzaamheid en uitvoerbaarheid. *Opdrachtnemer* gaat pas over tot uitvoering na ontvangst van een schriftelijke opdrachtbevestiging van *Opdrachtgever*.

3.6 Tarieven

De uitvoering en verrekening van het *Correctief en Preventief onderhoud* vindt plaats op basis van de bij inschrijving opgegeven en vastgestelde tarieven met inachtneming van later vastgestelde indexeringen. Deze tarieven moeten all-in (alles omvattend) zijn, waaronder zeker maar niet uitsluitend:

- Vakantietoeslag;
- Het maken van afspraken en het inplannen van werkzaamheden met de complexbeheerders.
- Wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen;
- Wettelijke sociale lasten;
- Pensioenfondsen en overige branchefondsen;
- Regeling ATV;
- Reis- en verblijfskosten;
- Parkeergelden;
- Reizen vergoeding en voorrijkosten;
- Gereedschap-, kleding- en koffiegeld;
- Administratieve werkzaamheden;
- Engineering;
- Veiligheidsmiddelen;
- Kosten voor opruimen en afvoeren van afval dat het gevolg is van de werkzaamheden;
- Kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;
- Materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden;
- Kosten van administratieve verwerking van de werkzaamheden in o.a. het VGMIS;
- Winst en risico;
- Algemene bouwplaatskosten;
- Algemene bedrijfskosten;
- Kosten voor precario;
- Werkvoorbereiding;
- Calculatie;
- Begeleidingswerkzaamheden;
- Kosten voor het ophalen van sleutels bij de *Opdrachtgever*.

Deze opsomming is niet limitatief.

3.7 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde VGMIS, moet in de prijs per asset en offerte voor het *Correctieve en Preventieve onderhoud* opgenomen zijn. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

3.8 Coördinatie afhankelijke werkzaamheden

De Opdrachtgever beschikt over meerdere raamovereenkomsten per contractdiscipline, waaronder elektrotechniek, Liften, daken en bouwkunde. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coördineren en afstemmen van werkzaamheden die afhankelijk zijn van of raakvlakken hebben met deze disciplines. Dit betreft werkzaamheden op of rondom installaties en objecten.

De coördinatie dient plaats te vinden in overleg met de door de Opdrachtgever aangewezen contractant(en). Eventuele kosten die voortvloeien uit deze coördinatiewerkzaamheden dienen te zijn inbegrepen in het uurtarief zoals gespecificeerd in het hoofdstuk tarieven (coördinatiekosten). Coördinatiewerkzaamheden dienen altijd vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Wanneer meerdere disciplines betrokken zijn bij de uitvoering van een project, bepaalt de Opdrachtgever welke contractpartij de coördinerende rol op zich neemt. In de regel wordt deze rol toegewezen aan de partij met het grootste aandeel in de werkzaamheden of de hoogste opdrachtwaarde.

3.9 Factureren en betalingstermijnen

De *Opdrachtnemer* brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het *Planmatig onderhoud* per *Opdrachtgever*, per werkorder en per object in maximaal 2 termijnen achteraf in rekening.

Werkzaamheden ten aanzien van het *Preventief onderhoud* worden per halfcontractjaar, per *Opdrachtgever* en per object achteraf in rekening gebracht. De 2^e termijn preventief onderhoud, tevens eindfactuur van het betreffende contractjaar, bevat naast de termijnbedragen per object ook afzonderlijk de mutaties van het betreffende contractjaar.

Het *Correctief onderhoud* wordt per maand, per *Opdrachtgever* en per object achteraf in rekening gebracht, waarbij op de facturen aangegeven wordt welke kosten voor welke asset(s) zijn.

3.10 Factuur specificatie

In de *Implementatieperiode* worden afspraken gemaakt over de facturatiegegevens zoals adressering, tenaamstelling, referentienummer (werkordernummer, Axserion en/of TOPdesk nummer) en routenummer, etc. De facturen dienen digitaal te worden ingediend per factuurperiode, *Opdrachtgever* en per object. Facturen mogen worden gebundeld, maar de kosten en werkzaamheden per object dienen duidelijk te zijn aangegeven.

4 Organisatorische eisen

Een van de doelstellingen van het gebruik van het VGMIS (vastgoedmanagement en informatiesysteem) is om op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijke assetinformatie te verzamelen. Deze actuele informatie moet leiden tot inzicht op het beheer en het onderhoudsproces van *Opdrachtgever*.

4.1 VGMIS

De *Opdrachtgever* is continue bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het doel is zoveel mogelijk assetinformatie te verwerken en beheersbaar te maken. Eén van de verplichtingen voor de *Opdrachtnemer* voortkomend uit dit PvE is het verwerken van mutaties, storingsinformatie en actualisaties in het VGMIS.

De *Opdrachtgever* werkt met de volgende VGMIS-programmatuur:

- Axxerion;
- Topdesk;
- Safety Register;
- Logboekonline;
- O-Prognose.

Deze opsomming is niet limitatief.

4.2 Taken Opdrachtnemer in het VGMIS

Klachten en storingen worden gemeld door de *Opdrachtgever* via het meldportal van het VGMIS. De *Opdrachtnemer* krijgt bericht van de storing, klacht, of melding en de hieraan gekoppelde urgentie.

Het actueel houden van assetinformatie dient door *Opdrachtnemer* in het daarvoor door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde softwarepakket te worden verwerkt, of worden aangeleverd in een daarvoor ter door de *Opdrachtgever* ter beschikking gesteld format. In de *Implementatieperiode* worden hierover met de *Opdrachtnemer* afspraken gemaakt.

Alle onderhoudswerkzaamheden dienen administratief te worden verwerkt in het VGMIS. Alle bij deze werkzaamheden behorende informatie dient aan de betreffende installatie te worden toegevoegd. Geactualiseerde logboeken, werkbonden, onderhoudsrapportages, garantiecertificaten, CE-verklaringen moeten worden toegevoegd aan het betreffende installaties in het VGMIS. *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* maken in de *Implementatieperiode* afspraken over het direct in de programmatuur verwerken van de gegevens, of middels het aanleveren van de gegevens in een nader te bepalen format.

De tijd die aan het verwerken van gegevens en het werken in het VGMIS moet worden besteed valt onder het all-in uurtarief. Voor deze verwerking mag dus niet afzonderlijk tijd in rekening worden gebracht.

Tijdens de *Implementatieperiode* kan ook worden onderzocht of het realiseren van een koppeling met een of meerdere pakketten van de *Opdrachtnemer* opportuun is. De uiteindelijke doelstellingen van het contract zijn voorwaardelijk in de te maken keuzes hierin. Uiteindelijk is het de *Opdrachtgever* die hierover een besluit zal nemen, *Opdrachtnemer* zal hieraan gevolg moeten geven. De *Opdrachtgever* behoudt zich gedurende de gehele contractperiode het recht voor, van softwareleverancier en softwarepakket te wisselen.

De *Opdrachtgever* zal de *Opdrachtnemer* toegang verschaffen tot de door *Opdrachtgever* gebruikte VGMIS-softwarepakketten. Opdrachten kunnen door *Opdrachtgever* verstrekt middels een koppeling tussen de softwarepakketten van *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever*. Inrichting, implementatie en optimalisatie van deze processen zal plaatsvinden in de *Implementatieperiode*. Een instructie door *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* over deze VGMIS-systemen kan onderdeel zijn van de *Implementatieperiode* indien dit door *Opdrachtgever* noodzakelijk wordt geacht.

4.3 Competenties personeel Opdrachtnemer

Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, betrouwbaar en gekwalificeerd personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift. Voor personeel van onderaannemers, geldt eveneens dat zij de Nederlandse taal machtig zijn in woord en geschrift.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van haar personeel, alsmede van het personeel van door haar ingeschakelde onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Van de betreffende personen wordt een positieve en servicegerichte werkhouding verwacht. Een negatieve (werk)houding jegens de (overige) Gebruikers en/of de bezoekers van de gebouwen van de *Opdrachtgever* is onacceptabel voor de *Opdrachtgever*. Bij een conflict tussen de Gebruiker en een medewerker van de *Opdrachtnemer*, zal *Opdrachtnemer* de medewerker op eerste verzoek van *Opdrachtgever* of Gebruiker verwijderen, ongeacht de aanleiding.

De medewerker moet zich altijd aan- en afmelden bij de complexbeheerder of ander door de *Opdrachtgever* toegewezen contactpersoon van het gebouw/object. Het eventueel ophalen van toegangssleutels van een object is voor rekening *Opdrachtnemer*, deze uren kunnen niet in rekening worden gebracht. *Opdrachtnemer* dient ervoor te zorgen dat zijn personeel, alsmede het personeel van onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, is voorzien van:

- Een geldig legitimatiebewijs en een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens *Opdrachtnemer* werkzaamheden verricht;
- Een geldig VOG. De *Opdrachtnemer* voert de administratie m.b.t. de VOG-verklaringen. De VOG-verklaringen dienen getoetst te worden op:
 - Informatie;
 - Goederen;
 - Diensten;
 - Proces.
- Schone en duidelijk herkenbare werkkleding. De werkkleding dient in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien te zijn van de bedrijfsnaam en/of logo van *Opdrachtnemer*.

Op aanvraag van de *Opdrachtgever* dienen de aangegeven documenten tijdig -doch voor aanvang van de werkzaamheden- overlegd te worden aan *Opdrachtgever*.

De *Opdrachtnemer* zet een vaste contactpersoon in en een vervanger van de vaste contactpersoon. *Opdrachtnemer* mag de vaste contactpersoon tijdens de uitvoering van de opdracht niet vervangen zonder daarvoor schriftelijk toestemming van de *Opdrachtgever* te hebben gekregen.

Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon, of andere door de *Opdrachtgever* aangewezen personeelsleden van de *Opdrachtnemer*, wanneer de *Opdrachtgever* dit schriftelijk gemotiveerd verzoekt. Daartoe geeft *Opdrachtgever* de *Opdrachtnemer* één maand de tijd. Dit tenzij een acute situatie of bijzondere omstandigheid een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. Zulks naar beoordeling van de *Opdrachtgever*.

Opdrachtnemer zorgt (onverminderd de voorwaarden die voor personeel van de *Opdrachtnemer* gelden zoals gesteld in deze paragraaf) tijdens ziekte of verlof voor adequate vervanging en/of inwerking van medewerkers. *Opdrachtnemer* stelt *Opdrachtgever* schriftelijk op de hoogte van vervanging en/of inwerking van medewerkers.

4.4 Kwaliteitsborging

Opdrachtnemer voldoet aan de nader te noemen eisen in het kader van kwaliteitsborging. De installaties moeten (blijvend) voldoen aan de vigerende (wettelijke) voorschriften en richtlijnen. De door de *Opdrachtnemer* uit te voeren werkzaamheden dienen derhalve te worden uitgevoerd met inachtneming van de vigerende beoordelingsrichtlijnen (BRL's), de Nederlandse normen (NEN), Nederlandse praktijkrichtlijnen (NPR's) en Nederlandse voornormen (NVN), alsmede de als Nederlandse norm aanvaarde buitenlandse normen en richtlijnen, voor zover vermeld in de NNI-catalogus of de supplementen daarvan, uitgegeven door het Nederlandse normalisatie instituut (NNI) met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen. Mede van toepassing zijn de vigerende normen, richtlijnen, voorschriften en overige publicaties waarnaar wordt verwezen in de op het werk van toepassing verklaarde normen en richtlijnen.

4.5 Vergaderstructuur en communicatie

Om de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden in goede banen te leiden en om de vastgestelde KPI's tijdig te kunnen toetsen zal op regelmatige basis overlegd moeten worden. De *Opdrachtgever* hecht waarde aan structuur en stelt dan ook een overlegstructuur vast.

Overlegstructuur

De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd. Dit zijn het Strategisch overleg, het Tactisch overleg en het Operationeel overleg. Namens de *Opdrachtgever* zal Servicegemeente Dordrecht de overleggen voeren en de bij de Raamovereenkomst horende afspraken en verplichtingen monitoren. De hierna genoemde functies en functienamen kunnen tijdens de lopende contractperiode in onderlinge afstemming worden aangepast. Ter bewaking van het contract en de voortgang van de werkzaamheden worden de volgende overleggen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst gehouden.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens <i>Opdrachtgever</i>	Aanwezig namens <i>Opdrachtnemer</i>
Operationeel overleg	Minimaal 1 x per 8 weken	Bespreken lopende zaken	Gebouwenbeheerders	N.T.B.
Tactisch overleg	Minimaal 4 x per jaar	Continue verbetering	Assetmanager	N.T.B.
Strategisch overleg	Minimaal 1x per jaar	Evaluatie <i>Raamovereenkomst</i>	Assetmanager <i>Opdrachtgever</i>	N.T.B.

Tabel 1: Soorten overleg

De *Opdrachtnemer* organiseert de overleggen en zorgt voor de agenda, benodigde informatie en de verslagleggingen van de overleggen.

De *Opdrachtnemer* zorgt ervoor dat hij de benodigde documenten genereert (storingsrapportages, keuringsopmerkingen, verbetervoorstellen en ramingen) die hij tijdig doch uiterlijk één (1) week voor het overleg aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken is doet toekomen. De *Opdrachtnemer* dient hierin een proactieve houding aan te nemen. De rapportages worden tijdens het *Implementatieperiode* gezamenlijk opgesteld.

Zaken die in ieder geval tijdens de verschillende soorten overleg aan de orde moeten komen zijn:

Operationeel overleg:

- (Dagelijkse) voortgang van zaken;
- Dag tot dag planning van de werkzaamheden;
- Oplossen geconstateerde zaken;
- Status keuringen en tekortkomingen
- Openstaande offertes en werkbonden.
- Voortgang jaarplanning;
- Wet- en regelgeving
- Verbetervoorstellen op het gebied van o.a. duurzaamheid en veiligheid.

Tactisch overleg

- Stand van zaken jaarplanning;
- Evalueren KPI's en UP's;
- Evalueren financieel;
- Evalueren bedrijfskundige processen (offertes, werkbonden, facturen, etc.);
- Wet- en regelgeving.

Strategisch overleg

- Evaluatie Raamovereenkomst (inclusief overweging optie jaren) en eventuele wijzigingsvoorstellen/ aanvullingen;
- Ambities *Opdrachtgever/Opdrachtnemer*;
- Wet- en regelgeving.

4.6 Escalatiemodel

Als *Opdrachtnemer* niet voldoet aan de in het contract gestelde KPI's en/of overige contractverplichtingen, is er een escalatieladder ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking.

Het escalatiemodel treedt na de *Implementatieperiode* in werking.

Escalatiemodel

Het escalatiemodel is gebouwd in 3 fasen. Opmerking: *Opdrachtgever* kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2.

Fase 1 - Operationeel

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Bij het vastgesteld niet halen/naleven van een KPI of ander contractonderdeel vindt er een "extra" (buiten de reguliere overleg frequentie om) overleg plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In dit overleg wordt vanuit *Opdrachtnemer* direct een schriftelijk PVA (plan van aanpak) verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PVA;
- Oplossing om de kwaliteit en/of proces te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit en/of proces ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de verwachte kwaliteit vindt plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In het geval dat KPI's niet wordt behaald of er wordt zonder overleg hierover niet voldaan aan andere onderdelen uit het contract wordt de betaling van facturen die betrekking hebben op de KPI of het niet voldoen aan het contract in deze fase opgeschort.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de gewraakte KPI na het verbetertraject wel is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt fase 1 van de escalatieladder. Opgeschorte facturen worden alsnog betaald en er wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nageleefd worden kan worden opgeschaald naar fase 2.

Fase 2 – 1e Escalatie Niveau (tactisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Wanneer na fase 1:

- De afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen;
- De gewraakte KPI alsnog niet wordt gehaald;
- De gewenste kwaliteit niet wordt gehaald;

Escaleert *Opdrachtgever* de situatie naar fase 2.

Er vindt een overleg plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen.

In dit overleg worden:

- De afspraken uit het PVA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PVA besproken;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;
- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de verwachte kwaliteit en vervolgaafspraken vindt plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen. Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. *Opdrachtgever* heeft immers aangetoond niet de gewenste dienst of kwaliteit van dienst gehad

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald, of dat de dienstverlening op het gewenste niveau is (overige voorwaarden PvE). Wanneer de KPI is gehaald, de kwaliteit op het gewenste niveau is vervalt het escalatiemodel en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden, kan *Opdrachtgever* in deze fase opschalen naar de laatste Fase, Fase 3.

Fase 3 - 2e Escalatie Niveau (strategisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de *Opdrachtgever* kan in deze fase een jurist aansluiten.

Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er een onwerkbaar relatie ontstaan tussen de *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*. De afgesproken kwaliteit is aantoonbaar niet behaald. Er wordt een "exit" gesprek gepland op strategisch niveau van de standaard overleggen. Afhankelijk van de ontstane situatie wordt de *Opdrachtgever* ondersteund door afdeling juridische zaken. Er wordt schriftelijk aangegeven dat het exitgesprek het "laatste gesprek" is. Alle nog openstaande facturen worden opgeschort.

In dit overleg komen de volgende zaken aan bod:

Consequenties van het escaleren naar fase 3;

- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Effort om de dienstverlening te verbeteren;
- Huidige stand van zaken omtrent de verbetering van de kwaliteit;
- Termijn van beëindiging contract;
- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Wanneer fase 3 is bereikt heeft het voorgaande escalatie traject tot resultaat gehad dat niet aan het verwachtingspatroon van de *Opdrachtgever* is voldaan. Er wordt een exitgesprek gevoerd waarin het vertrouwen richting de *Opdrachtnemer* wordt opgezegd en waarna het hele contract beëindigd zal worden. Eventuele kosten, openstaande facturen en of schade zullen op de *Opdrachtnemer* verhaald worden. Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.

5 Prestatie eisen

De prestaties van de *Opdrachtnemer* worden in de omschreven overleggen geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen Kritieke prestatie indicatoren (KPI's). De prestatie-eisen zijn bedoeld om de uitvoering van de Raamovereenkomst op een objectieve manier meetbaar te maken.

Opdrachtgever heeft de KPI's in de volgende resultaatgebieden verdeeld:

Uitvoering Prestaties (UP)

- UP1: Maximale respons- en storingsafhandelingsstijd;
- UP2: Reductie van het Correctief onderhoud; (installatietechnische storingen);
- UP3: Uitvoeren wettelijke verplichtingen; (verplichte installatie keuringen)
- UP4: Kwaliteit van het geleverde werk.
- UP5: Periodieke evaluatie Marktconformiteit en beschikbaarheid

Strategisch Partnership (SP)

- SP1: Informatievoorziening

5.1 Uitvoering Prestatie (UP)

Onder Uitvoering Prestatie (UP) wordt de mate verstaan waarin de *Opdrachtnemer* voldoet aan de eisen die *Opdrachtgever* heeft gesteld aan de uitvoering van het *Correctieve onderhoud* en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie wordt gemeten door middel van onderstaande prestatiescores.

UP1: Maximale respons- en storingsafhandelingsstijd

Maximale respons- en oplossingstijd is de periode (gerekend vanaf het moment dat de melding/opdracht aan de *Opdrachtnemer* is gemeld) waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de *Opdrachtnemer* moet zijn gestart en deze volledig heeft opgelost. De oplossingstijd wordt onderverdeeld in Functioneel gereed (FG) en Technisch gereed (TG). Voor het oplossen van storingen en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in gewenste aanvangstoestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van *Opdrachtgever* mag nooit uitvallen. De *Opdrachtnemer* moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel bekend als "first time fixed".

Prestatie-eis

Het oplossen van de storing moet worden gestart binnen de vastgestelde responstijden. De afhandeling van de storing moet binnen de gestelde oplossingstijd plaatsvinden.

Hierin wordt onderscheid gemaakt in de volgende deelprestaties:

Responstijd	Oplossingstijd	
	Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
100%	100%	100%

Tabel 1: Deelprestatie

Als prestatie-eis wordt aangehouden dat op portefeuille niveau alle meldingen binnen de gestelde termijn in behandeling genomen moeten worden (Responstijd) en moeten worden opgelost (Oplossingstijd) en afgemeld. Wanneer één van de ijkpunten (Responstijd, Technisch gereed (TG) en Functioneel gereed (FG) van de meldingen niet wordt gerealiseerd, wordt dit gerekend als één melding die niet tijdig opgelost is. Wanneer meldingen niet binnen de gestelde randvoorwaarden wordt afgehandeld, wordt niet voldaan aan de prestatie-eis.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
Urgent	Binnen 1 uur na melding	Opsluiting, gevaar voor mens, dier, milieu. Deze storing zal afgehandeld worden als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de Opdrachtnemer kan een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk zijn.	Binnen 4 uur na melding	Binnen 2 werkweken na melding
Urgent	Binnen 2 uur na melding	Onverwacht falen van de installatie Geen direct gevaar. Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de Opdrachtnemer kan er vervolgactie met spoed noodzakelijk zijn.		
Niet urgent	Binnen 1 werkdag na melding	Een gebrek van een installatie dat het gevolg heeft onjuist functioneren van de techniek, wel met functiebehoud en geen direct gevaar of risico, beperkte overlast	Binnen drie werkdagen na melding	Binnen 2 werkweken na melding

Tabel 2: Urgentie overzicht

In de tabel is onderscheid gemaakt in het Functioneel gereed (FG) melden van een storing en het Technisch gereed (TG) melden van een storing.

UP2: Reductie van het Correctief onderhoud

De opgave voor *Opdrachtnemer* is dat het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren middels Preventief onderhoud. Het gewenste resultaat van de inzet van de *Opdrachtnemer* moet zo zijn dat door Preventief onderhoud het aantal storingen afneemt.

Prestatie-eis

De doelstelling is om per jaar het totaal aantal storingen te reduceren met 5% ten opzichte van het voorgaande contractjaar (van toepassing na het eerste contractjaar), uitgezonderd storingen veroorzaakt door derden, of door niet uitgevoerd planmatig onderhoud. Toetsing zal plaatsvinden middels de geregistreerde meldingen in het VGMIS. Jaarlijks zal hiertoe één maand voor de ingang van het nieuwe contractjaar een overzicht van de totale uitgevoerde werkzaamheden worden vastgesteld. Het eerste jaar van het contract fungeert als ingroei/implementatiejaar waarin de samenwerking tot in detail zal worden uitgewerkt.

UP3 : Uitvoeren wettelijke verplichtingen

De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt.

Dit betekent dat alle verplichte uit te voeren werkzaamheden aan de werktuigbouwkundige installaties binnen het vigerende wettelijk kader dienen te worden uitgevoerd. *Opdrachtgever* brengt deze zorgplicht onder in deze en overige Raamovereenkomsten. Het onderhoudsbeleid van *Opdrachtgever* is erop gericht dat de wettelijke verplichtingen, keuringen en inspecties van de werktuigbouwkundige installaties conform de vigerende wet- & regelgeving uitgevoerd worden. Om dit te kunnen toetsen worden toepasselijke zaken bijgehouden in het daarvoor beschikbaar gestelde VGMIS.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle wettelijke verplichtingen voortkomend uit de Raamovereenkomst binnen de vigerende wet- en regelgeving uit te voeren. De informatie waarop de prestatie-eis wordt getoetst zal worden gegenereerd uit het VGMIS door de *Opdrachtgever*.

UP4: Kwaliteit van het geleverde werk.

De *Opdrachtgever* vindt de kwaliteit van het geleverde werk belangrijk en zal het uitgevoerde werk van de *Opdrachtnemer* controleren en evalueren. Opleverpunten waardoor werk niet Functioneel en/of Technisch gereed is, worden door *Opdrachtgever* geregistreerd. We verwachten van de *Opdrachtnemer* dat hij zonder opleverpunten/restpunten oplevert, tenzij vooraf anders afgesproken en overeengekomen met de *Opdrachtgever*. De kwaliteit moet voldoen aan de geldende normen, wet – en regelgeving.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle opleveringen zonder functionele en/of technische opleverpunten op te leveren, tenzij vooraf anders overeengekomen met de *Opdrachtgever*. De kwaliteit van het opgeleverde werk moet voldoen aan de eisen zoals omschreven in hoofdstuk Kwaliteitsborging.

UP5: Periodieke evaluatie *Marktconformiteit* en beschikbaarheid

De *Opdrachtgever* streeft naar een duurzame samenwerking met de *Opdrachtnemer*, waarbij offertewerkzaamheden op een marktconforme wijze worden aangeboden en uitgevoerd. De mate van marktconformiteit wordt periodiek getoetst en gemonitord via een KPI, die inzicht geeft in de concurrentiekracht van de prijsstelling van de *Opdrachtnemer* ten opzichte van relevante marktpartijen.

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs door een externe kostendeskundige offertes laten toetsen op marktconformiteit. De conclusie van de kostendeskundige wordt besproken in het tactisch overleg met de contractmanager. Indien uit de gehouden steekproef blijkt dat er sprake is van niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn voor het niet verlengen van de overeenkomst. Het oordeel van de onafhankelijke kostendeskundige zal bindend zijn voor beide partijen.

Prestatie-eis

Minimaal 90% van de getoetste offerteprijzen dient als marktconform te worden beoordeeld. De marktconformiteit wordt minimaal één keer per kwartaal beoordeeld aan de hand van:

- Offertes van vergelijkbare leveranciers;
- Historische data van eerdere opdrachten;
- Eventueel beschikbare marktbenchmarks.

SP1 : Administratief gereed

De *Opdrachtgever* vindt een actueel dossier van groot belang voor het uitvoeren van haar beheerstaken. De tijdens de werkzaamheden gegenereerde informatie dient dan ook verwerkt te worden in het VGMIS. De onderdelen die betrekking hebben op de scope van deze Raamovereenkomst moeten dienen door de *Opdrachtnemer* actueel gehouden worden in het VGMIS. Verslagen, logboeken, keuringsrapportages, documenten, certificaten, werkbonden, tekeningen en andere documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van deze Raamovereenkomst moeten door de *Opdrachtnemer* dus worden gekoppeld aan het betreffende object in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat er een actueel (digitaal) dossier.

Prestatie-eis

Alle hiervoor genoemde stukken die in het VGMIS moeten worden toegevoegd moeten binnen 15 werkdagen na het beschikbaar komen hiervan toegevoegd worden aan het betreffende element/object in het VGMIS.

Overzicht KPI's

Om de prestaties van de *Opdrachtnemer* inzichtelijk te maken wordt er binnen de *Raamovereenkomst* gewerkt met *Kritieke Prestatie Indicatoren* (KPI). De binnen deze *Raamovereenkomst* van toepassing zijnde *Kritieke Prestatie Indicatoren* zijn:

KPI	Onderdeel prestatie indicator	Prestatie indicator (pi)	Middel:
Uitvoering Prestaties (UP)	Maximale respons- en storingsafhandelings tijd (UP1)	100% van de gemelde Storingen moeten volgens de volgende deelprestatie worden opgelost: Responstijd: 100%	VGMIS
	Reductie van het <i>Correctief onderhoud</i> (UP2)	Op basis van het aantal gemelde storingen in het VGMIS dient er een reductie van 5% op het aantal opgetreden storingen per jaar t.o.v. het vorig jaar gerealiseerd te worden.	VGMIS
	Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen (UP3)	100% van de wettelijke verplichtingen tijdig uitvoeren en verwerken in het VGMIS	VGMIS
	Kwaliteit van het geleverde werk. uitvoeren wettelijke verplichtingen (UP4)	100% van alle opleveringen zonder functionele en/of technische opleverpunten op te leveren,	VGMIS
Strategisch Partnership (SP)	Administratief gereed (SP1)	100% van de in het VGMIS te verwerken informatie moet binnen 15 werkdagen verwerkt zijn	VGMIS

Tabel 3: Overzicht KPI's

Beoordeling KPI's

Na het eerste contractjaar wordt de *Opdrachtnemer* per jaar beoordeeld op de hiervoor beschreven KPI's:

- Per jaar worden de vijf KPI's beoordeeld (UP1, UP2, UP3 en SP1);
- Het eerste jaar wordt als ingroei/implementatiejaar beschouwd;
- Indien uit de KPI-metingen of anderszins blijkt dat de *Opdrachtnemer* niet voldoet aan de vastgestelde waarden wordt het escalatiemodel toegepast.

6 Eisen uitvoering onderhoud

De *Opdrachtgever* verwacht van de *Opdrachtnemer* dat hij als partner van *Opdrachtgever* proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de *Opdrachtgever* zoals in de aanbestedingsleidraad genoemd. De *Opdrachtnemer* beschikt over aantoonbare kennis en kunde op het gebied van *Preventief* en *Correctief* onderhoud. De *Opdrachtnemer* heeft als gespecialiseerde partij de kennis en kunde van alle in dit PvE beschreven en van toepassing zijnde werkzaamheden en gewenste dienstverlening. De *Opdrachtnemer* wordt geacht deze in te zetten bij de uitvoering van zijn taken.

Opdrachtgever wil grip op de kwaliteit en de kosten van het onderhoud krijgen. Om dit te realiseren wordt de *Raamovereenkomst* aangegaan. De *Opdrachtnemer* dient door het uitvoeren van het Preventieve onderhoud vroegtijdige vervanging te voorkomen en levensduurverlenging na te streven om zodoende de kwaliteit en houdbaarheid van het vastgoed te verbeteren.

De *Opdrachtnemer* draagt zorg voor de tijdige verkrijging van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, ontheffingen, vergunningen en dergelijke beschikkingen, die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de *Preventieve* en *Correctieve* werkzaamheden.

6.1 Correctief onderhoud

Het uitvoeren van correctief onderhoud aan de objecten van de *Opdrachtgever* valt binnen de scope van de *Raamovereenkomst*. Onder correctief onderhoud wordt verstaan: het gedurende het gehele kalenderjaar, 24 uur per dag en 7 dagen per week, verhelpen van storingen, meldingen en klachten met betrekking tot de betreffende objecten.

De meldingen kunnen door de *Opdrachtgever* op verschillende wijzen worden aangeleverd, waaronder per e-mail, telefonisch of via andere communicatiemiddelen. In de praktijk zal de *Opdrachtgever* doorgaans gebruikmaken van het Vastgoed Management Informatie Systeem (VGMIS) voor het genereren van opdrachtbonnen en het registreren van meldingen.

Melding Storingen en klachten

Storingen worden geregistreerd in het VGMIS-systeem van *Opdrachtgever*. Elke storing, melding of klacht krijgt hierbij van de *Opdrachtgever* een uniek (opdracht)nummer en wordt verwerkt in het VGMIS. Per storing dient aangegeven te worden wat de oorzaak en urgentie is zodat deze informatie bij het analyseren van de storingen gebruikt kan worden.

Urgenties

Opdrachtgever geeft bij elke storing, melding of klacht aan wat de urgentie van de storing, melding of klacht is. Deze urgentie bepaalt de respons- en de afhandelings tijd van de melding. De respons- en afhandelings tijd is per urgentie.

Voorbeelden van urgente storingen, meldingen en klachten (calamiteiten) zijn:

- Stormschade;
- Elke storing die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit aanmerkelijk verstoort;
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade;
- Storingen aan elementen waar gevolgschade groot is, zoals een haperende (vuil)waterpomp;
- Een lekkage;
- Installaties die veiligheid gerelateerd zijn.

Deze opsommingen zijn niet limitatief en *Opdrachtgever* is leidend in de keuze of een storing urgent of niet-urgent is.

Oplossen storingen

Het oplossen van de storingen, meldingen en klachten en begeleiding wordt uitgevoerd door de vaste aangewezen medewerkers van de *Opdrachtnemer*.

De respons- en afhandelings tijd is bepaald op basis van de voor de desbetreffende storing geldende urgentie. Als deze respons- en/of afhandelings tijd niet kan worden gerealiseerd, moet in overleg met *Opdrachtgever* een afwijkende respons- en/of afhandelings tijd worden vastgesteld. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- Afhandelings tijd kan niet worden gerealiseerd, doordat de *Opdrachtnemer* specifieke onderdelen die nodig zijn voor het oplossen van de storing, melding of klacht niet op voorraad heeft en die een bepaalde levertijd vragen, voor zover het buiten de gebruikelijke voorraad valt. Dit ontslaat *Opdrachtnemer* niet van de verplichting om een noodreparatie en/of noodvoorziening te treffen, totdat de betreffende materialen voorhanden zijn;
- Respons- en afhandelings tijd kan niet worden gerealiseerd, omdat de *Opdrachtnemer* met *Opdrachtgever* afwijkende afspraken heeft gemaakt.

De afwijkingen worden vastgelegd in het *Operationeel* overleg. Nieuwe afwijkingen dienen weer in overleg te worden vastgesteld.

Voor het oplossen van storingen, melding en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (*Functioneel gereed*) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in de gewenste toestand van het element (*Technisch gereed*). Het bedrijfsproces van *Opdrachtgever* mag niet uitvallen. De *Opdrachtnemer* moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel "first time fixed".

Registratie storingen

Elke storing, melding of klacht moet daags na afhandeling worden bijgewerkt in het *VGMIS*, hiervoor wordt aan het einde van elke werkdag de status van de storingen, meldingen of klachten door de *Opdrachtnemer* middels het *VGMIS* terug gemeld.

Minimaal moet de volgende informatie voor de gehele duur voor het afhandelen van de storing, melding of klacht door de *Opdrachtnemer* worden geregistreerd in het *VGMIS*:

- De datum en tijd dat de melding is ontvangen
- De datum en tijd dat de medewerker ter plaatse was
- De urgentie van de storing
- De afhandelingsduur;
- Installatiegegevens;
- De oorzaak van de storing;
- De omschrijving van de verrichte werkzaamheden, inclusief de verwerkte materialen met specificatie van fabricaat, type en eventuele vervolgacties;

6.2 Preventief onderhoud

Het uitvoeren van *Preventief onderhoud* aan de objecten van de *Opdrachtgever* valt binnen de reikwijdte van de *Raamovereenkomst*. Er is door de *Opdrachtgever* een inventarisatie uitgevoerd om te komen tot de omvang en de aard van de werkzaamheden. Bij aanvang van de overeenkomst dient de *Opdrachtnemer* van de betreffende *Raamovereenkomst* tijdens de *Implementatieperiode*, een toets uit te voeren op de genoemde onderdelen die onderhevig zijn aan de uitvoering van periodiek *Preventief onderhoud*. Uitgangspunt voor het bepalen van de kosten voor de uitvoering van het periodiek *Preventief onderhoud* is voor deze aanbesteding de informatie zoals opgenomen in Bijlage J. Indien op basis van de bij deze aanbesteding verstrekte informatie en de informatie voortvloeiend uit de door de *Opdrachtnemer* uit te voeren toets afwijken van elkaar, zal de verrekening plaats vinden volgens het Hoofdstuk Financieel waarbij de eenheidsprijzen van gelijksoortige elementen toegepast zal worden.

Uitvoering van het Preventieve Onderhoud dient in overleg met *Opdrachtgever* uitgevoerd worden.

Het uitvoeren van *Preventief onderhoud* aan de objecten van de Opdrachtgever valt binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Het Preventief onderhoud omvat ten minste:

- Het geheel van werkzaamheden en leveranties nodig voor het onderhouden van de elementen zoals vermeld op de overzichten per gebouw welke in Bijlage J aan dit PvE is toegevoegd;
- Er is een ondergrens ten aanzien van het Preventief onderhoud. De Opdrachtnemer voert onderhoud uit met als ondergrens de wettelijke verplichtingen en de door leveranciers/fabrikanten bepaalde minimale inzet ten aanzien van Preventief onderhoud. De Opdrachtnemer moet dus rekening houden met het verplicht uitvoeren van Preventief onderhoud conform deze wettelijke verplichtingen en leveranciers/fabrikanten voorschriften;
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving die nodig zijn om er voor te zorgen dat de elementen per object zoals opgenomen in Bijlage J conform de vigerende wet- en regelgeving worden onderhouden. Het betreft werkzaamheden en leveranties die zowel individueel als in hun onderlinge samenhang nodig zijn om te voldoen aan de eisen die daar in vigerende wet- en regelgeving aan worden gesteld;
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties die nodig zijn voor het uitvoeren van vervangingen die tijdens de uitvoering van het Preventief onderhoud als noodzakelijk zijn vastgesteld (niet zijnde vervangingen in het kader van planmatig onderhoud) alsmede werkzaamheden die uit de onderhoudsvoorschriften en/of adviezen van de fabrikant van het element of een onderdeel van het element voortkomen;
- Alle werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden volgens de voorschriften van de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel, element, systeem, etc.

Toe te passen materialen

Het *Preventief onderhoud* omvat het leveren en aanbrengen van alle benodigde en alle door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven of geadviseerde materialen, middelen en onderdelen zoals:

- V-snaren;
- Smeer- en reinigingsmiddelen;
- Ontluchter;
- Bouten, moeren, pakkingen, veren;
- Signaallampjes, starters, controlelampjes, zekeringen, etc.;
- Conserveringsmateriaal, verf, brandwerende coating, etc.;
- Filters (zoals olie, lucht en vloeistoffen);
- Poelies, klembussen, anodes en lagers;
- Olie en glycol;
- Koelmiddel;
- Accu's, batterijen;
- Stoomtanks, stoomcilinders van stoombevochtigers;
- Keerklappen, afsluiters, ventielen, regelkleppen, terugslagkleppen, etc.;
- Slangen, klemmen, rubbers, zeven.

Deze opsomming is niet limitatief.

Indien niet nader omschreven past de Opdrachtnemer de materialen van de originele fabrikant, type en uitvoering toe. Of na overleg met de Opdrachtnemer op z'n minst materialen van aangetoonde gelijkwaardige kwaliteit.

Resultaat Preventief onderhoud

Het resultaat van het uitgevoerde onderhoud moet zijn dat installatie in goede staat wordt gehouden en betrouwbaar functioneert met in achtneming van de onderhoudsinstructie van de installateur. Het onderhoud moet door de *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd worden, dat:

- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;
- Storingen, (dreigend) functioneel falen, en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering;
- De opgave voor *Opdrachtnemer* is dat het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het *Preventief onderhoud*.
- Gebruikers en bezoekers van de locaties een minimum aan overlast ondervinden. *Hoofdgebruikers* zullen hier steekproefsgewijs naar worden gevraagd door de *Opdrachtgever*;
- Werkzaamheden voortkomend uit het *Preventief onderhoud* waardoor de locatie niet open kan gaan moeten uitgevoerd worden in overleg met de *Opdrachtgever*;
- De veiligheid en gezondheid van de *Opdrachtnemer*, gebruikers en bezoekers van een object gewaarborgd is.

6.3 Planmatig Onderhoud

Opdrachtgever streeft naar een intensieve samenwerking op alle onderhoudsactiviteiten.

Tijdens de *Implementatieperiode* dient de *Opdrachtnemer* alle contractuele Assets te inspecteren conform de NEN-2767 en de door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde Uitgangspuntendocument (UPD).

De *Opdrachtnemer* dient de inspecties te verwerken in de softwareomgeving van de *Opdrachtgever* in het softwarepakket O-Prognose. De *Opdrachtgever* stelt hiervoor een licentie beschikbaar.

Opdrachtnemer dient na beoordeling en selectie van Assets door *Opdrachtgever* een projectplan op te stellen van de uit te voeren werkzaamheden tijdens de contractperiode inclusief eventuele optie jaren. Dit projectplan omvat onder andere de volgende onderdelen; open begroting, specificatie werkzaamheden, planning, V&G plan, bereikbaarheid.

Het projectplan zal getoetst worden op o.a. marktconformiteit, duurzaamheid en beschikbaarheid. Het staat *Opdrachtnemer* vrij hier project-specifieke onderdelen aan toe te voegen.

De *Opdrachtnemer* kan geen rechten ontleen aan de aangeleverde adviezen, offertes en prijsopgaves en/of het bijbehorende uitgevraagde werk. De *Opdrachtgever* behoudt zich te allen tijde het recht voor om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan zoals omschreven in hoofdstuk Financieel algemeen.

6.4 Uitvoering wettelijke verplichtingen

De *Opdrachtnemer* moet alle voor de eigenaar van de elementen geldende wettelijke verplichtingen uitvoeren. Onderdeel van de verplichtingen is het continue actueel houden van de status van de wettelijke verplichtingen in het VGMIS.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle jaarlijks terugkerende inspecties, keuringen, meldingen en certificeringen van de gecontracteerde installaties. Deze werkzaamheden maken integraal deel uit van het contractonderhoud.

Rapportageverplichtingen:

Alle rapportages dienen zowel fysiek in een logboek op locatie als digitaal aan de opdrachtgever te worden verstrekt (VGMIS).

6.5 Brandscheidingen

Alle wijzigingen aan brandscheidingen door *Opdrachtnemer* dienen vooraf gemeld te worden bij *Opdrachtgever*. E.e.a. valt onder de Informatieplicht van de *Opdrachtnemer*. *Opdrachtgever* heeft het recht door *Opdrachtnemer* gewenste wijzigingen te weigeren.

6.6 Planning

De *Opdrachtnemer* dient de werkzaamheden zoals het *Preventieve onderhoud* verdeeld over het jaar uit te voeren zoals in het plan van aanpak van de *Opdrachtnemer*, dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken is ingediend, beschreven is. De werkzaamheden moeten tenminste 15 werkdagen vooraf afgestemd worden op de activiteitenplanning van de assets. Deze planning dient voorgelegd te worden aan de *Opdrachtgever* en is pas definitief nadat de *Opdrachtgever* akkoord is. De *Opdrachtnemer* dient de planning voor het uitvoeren van de preventieve werkzaamheden in de *implementatieperiode* te delen met de *Opdrachtgever*.

7 Algemene

7.1 Integriteit

De *Opdrachtnemer* zal aan de *Opdrachtgever*, zijn personeel of vertegenwoordigers, noch aan derden, aanbieden c.q. toezeggen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst door de *Opdrachtgever*. Fase 3 van het escalatiemodel treedt onmiddellijk in werking. Indien door de handelingen schade voortvloeit voor de *Opdrachtgever* zal deze onverkort worden verhaald op de *Opdrachtnemer*.

Zonder schriftelijke toestemming van de *Opdrachtgever* is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie van het werk dan aan derden niet toegestaan.

7.2 Arbo en Veiligheid

De *Opdrachtnemer* is verplicht iedereen binnen de grenzen van het werkterrein en die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst erop te wijzen dat de eisen van de ARBO van kracht zijn. *Opdrachtnemer* ziet hier tevens op toe.

De *Opdrachtnemer* dient in het bezit te zijn van een geldig VCA**-certificaat. Indien de *Opdrachtnemer* onderdelen van het werk in onder-aanneming laat uitvoeren, moeten de in te schakelen onderaannemer(s) minimaal in het bezit zijn van een geldig VCA*-certificaat.

Aanstelling V&G-coördinator voor de uitvoeringsfase

Ingevolge het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt dat indien in de uitvoeringsfase werkzaamheden worden verricht door:

- twee of meer werkgevers;
- één werkgever en één of meer zelfstandigen of
- twee of meer zelfstandigen,

De *Opdrachtnemer* één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de uitvoeringsfase aanwijst. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatietaken genoemd in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit. De V&G coördinator maakt per kwartaal een verslag dat ingebracht wordt in het Tactisch overleg.

7.3 Garanties

Garantiebepalingen op materialen van leverancier en/of producent zijn leidend. De *Opdrachtnemer* geeft minimaal 1 jaar garantie op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op zowel de levering van materialen als de montage in het kader van de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer zorgt dat alle van toepassing zijnde garantieverklaringen direct na het verkrijgen en/of opstellen ervan aan het betreffende element in het VGMIS toegevoegd worden.

7.4 Certificering en erkenning

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door een vakbekwaam persoon. Deze persoon moet minimaal in het bezit zijn van de vereiste opleidingen en beschikken over de ervaring die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden. De *Opdrachtnemer* dient op verzoek van de *Opdrachtgever* voor elke persoon werkzaam in opdracht van de *Opdrachtnemer* een overzicht op te stellen. Dit overzicht moet inzichtelijk maken dat het personeel dat in opdracht van de *Opdrachtnemer* werkzaam is beschikt over de kwaliteiten en kwalificaties welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. *Opdrachtgever* wenst op elk moment gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst inzage in het overzicht te kunnen krijgen.

De volgende zaken dienen in ieder geval in een bedoeld overzicht op te worden genomen:

- Functie;
- Kennis en kunde;
- Ervaring;
- Opleiding;
- Kwalificatie of deelkwalificaties;

Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming.

7.5 Werkzaamheden op locatie

De werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd conform onderstaande niet limitatieve opsomming.

- De werkzaamheden en werktijden worden vooraf per object afgestemd. Medewerkers van de *Opdrachtnemer* dienen zich desgevraagd te legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs en zich in te schrijven bij de receptie of te melden bij de bewoners;
- In geval van BHV-oefeningen dienen medewerkers zich te allen tijde te conformeren aan de instructies van het BHV-personeel;
- De *Opdrachtnemer* moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, objecten, goederen en het milieu. Eventueel door *Opdrachtnemer* verontreinigde eigendommen van



Opdrachtgever en van derden dienen op kosten en voor risico van de *Opdrachtnemer* grondig te worden gereinigd. De *Opdrachtnemer* dient *Opdrachtgever* onverwijld en op een dusdanig tijdstip in kennis te stellen over de verontreiniging, dat *Opdrachtgever* de nodige acties uit kan zetten;

- Na het voltooien van de werkzaamheden dient *Opdrachtnemer* de werkplek schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc;
- Voor het maken van foto's, films, video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit (bijvoorbeeld door te publiceren op websites, sociale-media) inzake het werk, is schriftelijke toestemming van de *Opdrachtgever* noodzakelijk.

7.6 Randvoorwaarden

Alle werkzaamheden binnen de reikwijdte van deze *Raamovereenkomst* moeten worden uitgevoerd volgens de volgende randvoorwaarden:

- De Woningwet;
- Het bouwbesluit;
- ARBO-besluit;
- Van toepassing zijnde normen;
- Voorwaarden vanuit nutsbedrijven;
- Regelgeving t.a.v. monumenten (voor zover van toepassing).

7.7 Overdracht einde contract

In de einde contractfase wordt alle informatie, logboeken, rapportages, inlog codes en aanverwante zaken overgedragen aan de *Opdrachtgever*. In dit document staat de overdracht zo volledig mogelijk omschreven, een overzicht van over te dragen zaken is in dit document opgenomen in het overdrachtsschema. Zaken die niet zijn beschreven maar bijvoeglijk wel in redelijkheid en billijkheid mogen worden verwacht van *Opdrachtnemer* behoren eveneens tot dit overdrachtsdocument en dienen in samenspraak toegevoegd te worden.

7.8 Toe te passen materialen

Bij uitvoering van de in dit PvE beschreven werkzaamheden dienen tenminste materialen toegepast te worden van hetzelfde fabricaat en kwaliteit als reeds toegepast. Hierbij is het niet toegestaan oude bouwstoffen te (her)gebruiken zonder voorafgaande toestemming van de *Opdrachtgever*.

Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn zal de *Opdrachtgever* de *Opdrachtnemer* verzoeken om een alternatief hiervoor voor te stellen. Dit alternatief zal de *Opdrachtnemer* ter goedkeuring voorleggen aan de *Opdrachtgever*.