



**PUR
MER
END**

Gemeente

**Programma van Eisen
Onderhouden (lift)installaties**

Eisen en wensen ten aanzien van het onderhouden van (lift)installaties

Referentie : DLR 20250699

Versie : 1.0

Auteur : DLR Eurlicon

Datum : 29 september 2025

Inhoudsopgave

1.	Definities	3
2.	Algemeen	4
2.1	Toegankelijkheid liftinstallaties	4
2.2	Contactpersoon Opdrachtnemer	4
2.3	Afbakening	4
3.	Levertijden en responstijden	5
4.	Communicatie	6
5.	Kritische Prestatie Indicatoren	7
	KPI #1: Beschikbaarheid (lift)installaties	7
	KPI #2: Aantal storingen per installatie	7
	KPI #3: Spreiding onderhoudsbeurten	7
	KPI #4: Aantal beurten en totale duur	7
	KPI #5: Responstijden	7
	KPI #6: Social Return	7
6.	Onderhouden installaties	8
6.1	Preventief onderhoud algemeen	8
6.2	Correctief onderhoud	9
7.	Rapportages en documenten	11
7.1	Controlerapporten	11
7.2	Liftboek	11
7.3	Kwartaalrapportage	11
8.	Meerwerk	12
9.	Planmatig onderhoud	13
10.	Mandaat	14
11.	Calamiteiten	15

1. Definities

Beheerder	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtgever het beheer van de installatie(s) heeft overgedragen.
Correctief onderhoud / Reparatie	Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de (lift)installatie (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditieniveau.
Eigen risico	Vast bedrag per installatie per gebeurtenis dat door Opdrachtnemer zelf moet worden gedragen.
Garantie	Een waarborg voor het goed functioneren van een artikel.
Garantieonderhoud	Het geheel van activiteiten waarmee de functionele kwaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) op het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehouden.
Gebrek	Omstandigheid van een bouw- of installatiedeel waarbij de (technische) toestand op een lager niveau ligt dan de (technische) toestand die bij oplevering van het bouw- of installatiedeel werd beoogd.
Gebeurtenis	Een gebeurtenis is elk voorval waarop Opdrachtnemer wordt geacht te reageren. Voorbeelden hiervan zijn (ver)storingen, klachten, keuringsrapporten.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een offerte heeft uitgebracht of gaat uitbrengen, op basis van dit bestek.
Installatie(s)	De door Opdrachtnemer te renoveren en te onderhouden installaties zoals omschreven in dit document.
Keuringspunten	Alle opmerkingen gemaakt door de keurende instantie die in het keuringsrapport staan vermeld.
Meer- en minderwerk	Onder meer- en minderwerk wordt verstaan alle niet voorziene veranderingen in het project.
Onderhoud	Het geheel van correctief en preventief onderhoud.
Onjuist gebruik	Er is sprake van onjuist gebruik van de (lift)installatie als er een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.
Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon door wie het werk is opgedragen aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De natuurlijke- of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.
Oplevering	Onder oplevering wordt verstaan het moment waarop de renovatie van een (lift)installatie goed is voltooid en wordt vrijgegeven aan de (nieuwe) eigenaar.
Opsluiting	Installatie is niet operationeel inclusief persoon of personen die de (lift)installatie niet zelfstandig kan of kunnen verlaten.
Planmatig onderhoud / Renovatie	Het geheel aan activiteiten uitgevoerd op een gestructureerde wijze in de tijd ter verbetering van de (nieuwbouw) kenmerken van de installatie, zodat het functioneringspatroon duurzaam wordt verbeterd en defecten worden voorkomen.
Preventief onderhoud	Het geheel van activiteiten, inclusief schoonmaken en het aanbrengen en/of vervangen van alle onderdelen, waarmee de functionele kwaliteit van de installatie(s) (of een onderdeel ervan) wordt gehouden op het gewenste kwaliteitsniveau.
Responstijd	Tijdsverloop tussen melding van een storing aan Opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur.
Stilstand	(Lift)installatie is niet operationeel.
Storing	Er is sprake van een storing op het moment dat een (lift)installatie (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren en de installatie niet meer bruikbaar is.
Testen	Activiteiten zoals meten, onderzoeken, beproeven, keuren met kalibers van één of meer kenmerken van een product of dienst en het vergelijken van de uitkomsten met de gestelde eisen, om te bepalen of aan deze voorwaarde is voldaan. (Definitie volgens de standaard ISO 8402.)
Urgent	Geen uitstel kunnen lijden, van toepassing bij opsluiting.
Vandalisme	Er is sprake van vandalisme als er een bewuste handeling wordt gepleegd om de (lift)installatie te beschadigen en/of de functionaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) te onderbreken.
Verstoring	Er is sprake van een verstoring op het moment dat een installatie (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar de installatie nog wel bruikbaar is.

2. Algemeen

2.1 Toegankelijkheid liftinstallaties







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

2.2 Contactpersoon Opdrachtnemer






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

2.3 Afbakening

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

-  Besturing en besturingskasten;
-  Motoren, machines, tractieschijven en draagkabels;
-  Cabines en tegengewichten;
-  Constructies in machinekamers en schachten, waaronder (nood)verlichting en verwarming;
-  Veiligheidsvoorzieningen;
-  Cabine- en schachtdeuren.

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

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

Liftinstallaties waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld, worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

3. Levertijden en responstijden

Omschrijving	Maximale tijd
Communicatie met Opdrachtgever:	
Reactie op vragen	3 werkdagen
Melden gebreken die leiden tot afkeur bij keuring na constatering	24 u
Aanleveren documenten aan Opdrachtgever:	
Offerte naar aanleiding van melding storing categorie urgent	24 u
Kwartaalrapportage na einde kwartaal	1 wk
Jaarplanning onderhoud voor opvolgend jaar	December
Uitvoeren werkzaamheden:	
Herstellen (technische) afkeerpunten na constatering	direct
Herstellen (technische) keuringspunten na constatering	Binnen 12 weken
Melden uitstellen aanvang werkzaamheden na constatering	Direct
Melden uitloop montage- en/of reparatietijd na constatering	Direct
Storingen:	
Uitvoeren reparatie na storing van categorie urgent en hoog, inclusief levering materiaal	z.s.m.
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie urgent (opsluiting)	1 u
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie hoog (stilstand)	2 u
Bezoek ter plaatse na melding storing van categorie normaal (klacht, installatie in bedrijf)	1 wk
Bezoek ter plaatse na melding storingscategorie laag (verzoek gebruiker)	In overleg

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

4. Communicatie



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

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



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

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



Onderhoud

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

Storingen

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

Reparaties

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

Gedurende het onderhouden van de installaties agendeert Opdrachtgever elk kwartaal een evaluatief overleg. Hierin wordt de voortgang besproken, en worden de prestaties van Opdrachtnemer beoordeeld op onder meer de inspanning- en prestatie-eisen genoemd hoofdstuk 5.

5. Kritische Prestatie Indicatoren

Er zijn zes Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) vastgesteld. De prestaties worden jaarlijks getoetst in de eerste maand na afloop van het kalenderjaar. Eventuele tekortkomingen worden—met uitzondering van het eigen risico—verrekend op de eerste factuur van het nieuwe jaar.

Indien de KPI's twee achtereenvolgende jaren niet worden gehaald, is Opdrachtgever gerechtigd de onderhoudsovereenkomst per direct te ontbinden.

KPI #1: Beschikbaarheid (lift)installaties

De totale beschikbaarheid van alle (lift)installaties bedraagt minimaal 99,8%. Beschikbaarheid van (lift)installaties is de feitelijke beschikbaarheid op jaarbasis, exclusief geplande stilstand (preventief onderhoud, planmatig onderhoud, inspecties en keuringen).

KPI #2: Aantal storingen per installatie

Het aantal storingen per liftinstallatie mag het aantal van 6 per jaar niet overschrijden.

KPI #3: Spreiding onderhoudsbeurten

Per installatie worden onderhoudsbeurten gelijkmatig over het kalenderjaar verdeeld. Bij n beurten/jaar geldt een theoretisch interval $T = 52/n$ weken; de werkelijke tussenpozen tussen opeenvolgende beurten wijken per interval niet meer af dan ± 3 weken óf 15% van T (kleinste van beide). Minimaal 95% van de intervallen voldoet aan deze tolerantie (100% binnen ± 4 weken). De spreiding wordt per kwartaal getoetst op basis van de goedgekeurde jaarplanning en realisatie; overschrijdingen worden vooraf gecommuniceerd en binnen 4 weken gecorrigeerd.

KPI #4: Aantal beurten en totale duur

Per installatie wordt het in de inschrijving opgegeven aantal preventieve onderhoudsbeurten volledig uitgevoerd binnen hetzelfde kalenderjaar. De KPI is behaald indien: (i) 100% van het ingeschreven aantal beurten is gerealiseerd; (ii) de totale geregistreerde onderhoudstijd per jaar minimaal gelijk is aan de in de inschrijving opgegeven jaartijdbesteding; en (iii) per onderhoudsbeurt een minimumduur van 45 minuten geldt en $\geq 95\%$ van de beurten niet meer dan -10% afwijkt van de ingeschreven beurtduur. Meting vindt plaats op basis van werkorders/liftboek (aan- en afmeldtijd). Afwijkingen worden vooraf gemeld en binnen 4 weken ingehaald/gecorrigeerd.

KPI #5: Responstijden

Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de maximale termijnen gesteld in hoofdstuk 3.

Elk kwartaal wordt per categorie een KPI-score bepaald door het aantal gebeurtenissen binnen de norm te delen door het totaal aantal gebeurtenissen en te vermenigvuldigen met 100%.

$$\text{KPI} = (\# \text{ binnen norm} / \# \text{ totaal}) \times 100\%. \text{ De streefwaarde is } \geq 95\%;$$

Voor verplicht "direct" en de harde aanrijtijden van 1 uur/2 uur geldt $\geq 99\%$. De tijdmeting loopt van de geregistreerde melding/constatering (T_0) tot de aantoonbare actie/levering (T_1) en wordt onderbouwd met meldkamerlogs, werkorders, het liftboek en verzend-/ontvangstbewijzen.

Items "in overleg" worden getoetst op naleving van de schriftelijk vastgelegde afspraak. Uitsluitingen (alleen indien direct gemeld en gedocumenteerd) zijn: overmacht, ontoegankelijkheid van de locatie en oorzaken door derden.

KPI #6: Social Return

Inschrijver besteedt minimaal 5% van de opdrachtsom aan de inzet van mensen met een afstand tot de onderwijs- en arbeidsmarkt. Doel is kwalificatieverbetering (opleiding afronden, instroom/doorgroei naar werk). Doelgroepen omvatten o.a. voortijdige schoolverlaters, laaggeschoolden, (langdurig) uitkeringsgerechtigden of personen zonder dagbesteding, en mensen met een beperking, ex-gedetineerden of ex-tbs'ers. Invulling kan via inkoop bij sociale ondernemingen/SW-bedrijven of bedrijven die deze doelgroepen inzetten, en/of via directe plaatsing/inzet binnen de opdracht. In alle gevallen toont Opdrachtnemer de relatie met de opdracht en het effect aan, en rapporteert hierover conform de reguliere rapportagemomenten.

6. Onderhouden installaties














6.1 Preventief onderhoud algemeen














Preventief onderhoud wordt zodanig uitgevoerd dat storingen en slijtage worden geminimaliseerd en de bedrijfszekere én veilige werking van de installatie is geborgd. Onderhoud gebeurt conform fabrikantvoorschriften en (waar van toepassing) NEN 2767 met ten minste niveau 3. Het omvat ten minste: reinigen, smeren/afstellen, functionele controles (besturing, bediening, signalering, verlichting), veiligheidscontroles (alarminrichting/spreek-luister, veiligheidslijsten/detectie, deurbeveiliging / grendels, eind- en noodschakelaars, vanginrichting, snelheidsbegrenzer, reminrichting, noodstop), en mechanisch/elektrisch/hydraulisch nazicht (machine/aandrijving, tractie- of omleidwielen, draagkabels/kettingen, geleidingen/rollen/sloffen, buffers, hoofd- en stuurstroomkringen, zekeringen, oliepeil/filters e.d. – voor zover van toepassing).

Indien tijdens de beurt onderdelen niet naar behoren functioneren, voert Opdrachtnemer reparaties/vervangingen uit voor zover wenselijk of noodzakelijk op basis van conditieniveau 3; werkzaamheden binnen het eigen risico worden direct uitgevoerd, overige worden gemeld en geoffereerd.

Per installatie geldt een minimale beurtduur van 45 minuten; het aantal en de spreiding van beurten volgen de goedgekeurde jaarplanning. Opdrachtnemer registreert elke beurt in het liftboek (aan-/afmeldtijd, bevindingen, metingen, verrichte acties, geadviseerde vervangingen) en levert een controlerapport aan. Klein materiaal, smeer- en reinigingsmiddelen zijn inbegrepen. Na afronding voert Opdrachtnemer een functionele en veiligheidsproef uit en stelt de installatie veilig in bedrijf. Indien de uitvoering > 4 uur stilstand vergt, wordt dit minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd en afgestemd.

De onderhoudsbeurten hebben betrekking op alle technische onderdelen die daarvoor in aanmerking komen en die van invloed zijn op de bedrijfszekere en veilige werking van de installaties. Daarnaast worden de installaties gereinigd. Waar van toepassing worden ten minste de volgende punten gecontroleerd:





Functionaliteit en werking	<ul style="list-style-type: none">  Besturingsfuncties.  Bedieningsdrukknoppen, -schakelaars en signaleringen.  Verlichting.  Bewegingsmechanismen.
Veiligheid	<ul style="list-style-type: none">  Alarminrichting/spreek-luistervoorziening.  Veiligheidscomponenten en -voorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidslijsten; • Detectie van personen of zaken in de baan van bewegende componenten; • Deurbeveiliging/grendels; • Eind- en noodschakelinrichtingen; • Vanginrichting; • Snelheidsbegrenzer; • Reminrichting; • Overdruk instelling; • Leidingbreukventiel; • Noodverlichting; • Noodstop voorziening.  Dragende elementen: <ul style="list-style-type: none"> • Machine/motorreductor, hefcilinder; • Tractie- of omleidwielen; • Draagkabels of kettingen; • Schroefspindel en wandelmoer; • Rondsels en tandheugels; • Frames van aandrijving en transportmiddel/drager; • Draag- of looprails.
Algemeen technisch	<ul style="list-style-type: none">  Motor(en), reductiekast(en)/overbrenging(en).  Aggregaat met motor, pomp en stuurblok met ventielen.  Installatiegeheugen op geregistreerde storingen/gebreken.  Schakelende componenten, (magneet)schakelaars en relais.  Hoofd- en stuurstroomcircuits.  Smering, smeertoestellen of -potten.

	<ul style="list-style-type: none">  Geleidingen (profielen, rollen, sloffen).  Buffers, stuitingen.  Afdichtingen, manchetten en pakkingen.  Hydraulische slang(en).  Oliezeven.  Oliepeil en oliefilters.
Reinigen	<p>Met reinigen wordt bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van de installaties door verwijdering van vervuiling die onder normale gebruiksomstandigheden te verwachten is. De volgende onderdelen komen hiervoor in aanmerking:</p> <ul style="list-style-type: none">  De deuren, in het bijzonder looprails, looprollen en ondergeleidingen;  De aandrijvingen (aggregaten en machines);  De motoren, tractie-, omleid- en kabelschijven;  Alle elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;  De machinekamers;  De schachten en schachtputten;  De buitenzijde van de cabines; <p>De onderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;</p>





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

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

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

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

In de jaarlijkse onderhoudsplanning plant Opdrachtnemer per installatie de onderhoudsbeurten gelijkmatig over het jaar. Na akkoord door Opdrachtgever mag hier maximaal +3 en -3 weken van worden afgeweken, mits alle geplande beurten binnen de jaargrens plaatsvinden. De beoordeling van de spreiding wordt per onderhoudsbeurt geanalyseerd en tevens als volgt beoordeeld:


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

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

6.2 Correctief onderhoud

Opdrachtnemer verricht correctief onderhoud aan de (lift)installaties om gemelde storingen en gebreken te verhelpen. Dit omvat diagnose, proeven en metingen, (de)montage, vervanging en reparatie van componenten, alsmede her-instelling en beproeving van de installatie, zowel binnen als buiten kantooruren en conform de overeengekomen responstijden. De werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle veiligheidsvoorschriften en zodanig dat de stilstand tot een minimum wordt beperkt. Na afronding voert Opdrachtnemer een functionele en veiligheidsproef uit, stelt de installatie veilig in bedrijf en doet een expliciete gereedmelding aan Opdrachtgever waarin wordt bevestigd dat de installatie weer in gebruik is genomen, met vermelding van oorzaak, uitgevoerde werkzaamheden, vervangen onderdelen en eventuele vervolgacties; deze gereedmelding wordt tevens vastgelegd in het liftboek/werkrapport.

Conform de levertijden en responstijden genoemd in hoofdstuk 3 dient Opdrachtnemer:

-  De gebreken die leiden tot afkeur van de installatie aan Opdrachtgever te melden;

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

Het maximumaantal toegestane technische storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau.

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

- Vandalisme;
- Overmacht;
- Oneigenlijk gebruik.

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

Opdrachtnemer onderzoekt en verhelpt de gemelde (ver)storingen van de installatie zowel binnen als buiten kantoor tijden, conform de responstijden van hoofdstuk 3.

De gehanteerde storingscategorieën zijn:

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

Alle werkzaamheden ter plaatse ten behoeve van het verhelpen van een verstoring dienen aansluitend en onafgebroken te worden uitgevoerd, voor zover de hiervoor noodzakelijke materialen beschikbaar zijn.

Indien als gevolg van een storing aanvullende reparaties noodzakelijk zijn, dan dienen deze werkzaamheden, inclusief materiaallevering conform de levertijden en responstijden genoemd in hoofdstuk 3.

De storingsmeldingen die via de spreek-/luisterverbinding van de installatie zijn gemeld bij Opdrachtnemer en goedkeuring voor extra werkzaamheden behoeven, dienen binnen kantooruren direct te worden gemeld bij Opdrachtgever.








Indien aanwezig en/of technisch te realiseren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de storingen aan de installatie op afstand te onderzoeken en/of op te lossen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De apparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

Voor alle nieuw geleverde aan te brengen onderdelen en of apparatuur en bijbehorende voorzieningen, dient de goede werking door Opdrachtnemer ten minste 24 maanden te worden gegarandeerd.

7. Rapportages en documenten

7.1 Controlerapporten

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







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

Na verstrekking van het controlerapport offreert Opdrachtnemer de noodzakelijke of gewenste vervangingen of onderhoud van onderdelen conform de responstijd genoemd in hoofdstuk 3. Zolang door Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten te worden vermeld. Rapporten en overzichten worden uiterlijk bij de eerstvolgende termijndeclaratie aan Opdrachtgever verstrekt.

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

7.2 Liftboek

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

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


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

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





7.3 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per installatie en minimaal per kwartaal volgens een van de methoden zoals aangegeven in de data-uitwisselingsovereenkomst. Een en ander conform de responstijden genoemd in paragraaf 4.1.5 (Levertijden en responstijden). Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over minimaal het volgende:









(lift)installatiegegevens

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

Onderhoudsbeurten

-  Overzicht van alle uitgevoerde beurten, per installatie, met vermelding van de initiële plandatum.
-  Werkordernummer van de onderhoudsbeurt.
-  Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur.
-  Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.








Storingen

-  Overzicht van alle storingen per installatie.
-  Datum en tijdstip van de melding van de storing.
-  Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur.
-  Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.
-  Werkordernummer per storing.
-  Oorzaak en oplossing van de storing.
-  Indicatie van de urgentie van de storing en verstoring.
-  Indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever mag worden overschreden.







8. Meerwerk

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

Onderstaande werkzaamheden worden beschouwd als meerwerk:

-  Het reinigen van het interieur evenals de voor gebruikers toegankelijke delen van cabine- en schachtafsluitingen, en het wassen van spiegels en ruiten;
-  Werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuist gebruik of vandalisme;
-  Werkzaamheden die het gevolg zijn van storingen veroorzaakt door derden;
-  Werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften;
-  Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende niet (lift)technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever;
-  Werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden.
-  Het verschil (per installatie en per gebeurtenis) tussen het 'eigen risico' van € 600,00 en de werkelijke kosten voor het oplossen van technische storingen en het verhelpen van technische keuringspunten en de daaruit volgende reparaties en vervangingen.

Voor een offerte werk geldt dat:

-  De door Opdrachtnemer opgegeven verrekentarieven voor materialen en uren gehanteerd worden.
-  Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren.
-  Inzicht wordt verschaft in de kosten per te vervangen onderdeel.
-  Inzicht wordt verschaft in de kosten in aantal uren en materiaal.
-  Expliciet wordt vermeld dat de levering van goederen en diensten plaatsvindt conform de voorwaarden van dit onderhoudscontract.
-  Het origineel per e-mail naar Opdrachtgever wordt gestuurd.

9. Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud maakt geen deel uit van deze overeenkomst. Werkzaamheden in het kader van planmatig onderhoud worden per project opgedragen en jaarlijks vastgesteld op basis van de door Opdrachtnemer opgestelde meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), waarbij Opdrachtgever zich het recht van gunning voorbehoudt. Planmatig onderhoud omvat vooraf bepaalde werkzaamheden aan installaties en/of onderdelen die voortvloeien uit toestandsinspecties, modernisering of functionele aanpassingen, met als doel de installaties te handhaven op het door Opdrachtgever gewenste conditieniveau. Opdrachtgever is gerechtigd planmatig onderhoud uit te stellen (bijv. om budgettaire redenen); waar dit effect heeft op prestatie-eisen worden deze in overleg en schriftelijk aangepast.

De ingediende prijzen, garantietermijnen en omschreven werkzaamheden van het planmatig onderhoud in de Europese aanbesteding voor het onderhoudscontract zijn niet taakstellend, maar wel leidend met in achtneming van eventuele prijsindexatie.

10. Mandaat

Opdrachtnemer mag, ter beperking van stilstand en met inachtneming van veiligheid, zonder voorafgaand overleg herstel uitvoeren tot € 1.500 per installatie per gebeurtenis en dit achteraf factureren; het 'eigen risico' wordt, waar van toepassing, in mindering gebracht.

Voor werkzaamheden boven € 1.500 t/m € 8.000 is vooraf schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever vereist (bijv. per e-mail of tekstbericht voor mobiele telefoons); een formele offerte is niet nodig.

Voor werkzaamheden boven € 8.000 dient Opdrachtnemer altijd eerst een offerte aan te bieden en pas na schriftelijke opdracht te starten met de herstelwerkzaamheden.

In alle gevallen worden kosten en werkzaamheden aantoonbaar onderbouwd.

11. Calamiteiten

Indien bij een calamiteit te verwachten is dat de installatie niet binnen 48 uur weer in bedrijf kan worden gesteld, treft Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever maatregelen om het verticale transport te waarborgen.

Voorzieningen kunnen onder meer bestaan uit:

- (i) inzet van een tijdelijke (bouw)lift aan de buitenzijde van het gebouw;
- (ii) inzet van tijdelijke trapliften in het trappenhuis; of een gelijkwaardige oplossing.

Opdrachtnemer borgt hierbij veiligheid en toegankelijkheid, motiveert de keuze van de voorziening en communiceert planning en (indicatieve) kosten vooraf.