

Programma van eisen

Behorend bij

Offerteaanvraag voor een Europese aanbesteding

Preventief en correctief onderhoud Werktuigbouwkundig

Kenmerk: 2025-4464

Datum : 04-03-2025
Auteur : Team Vastgoed en Grondzaken
Versie : Definitief

Inhoud

1	OPDRACHTOMSCHRIJVING.....	4
2	PROJECTGEGEVENS.....	4
2.1	Beschikbare informatie.....	4
3	WERKZAAMHEDEN	5
3.1	Preventief onderhoud	5
3.1.1	Uitvoering.....	5
3.1.2	Omschrijving preventief onderhoud	5
3.1.3	Planning.....	6
3.1.5	Periodieke werkzaamheden	6
3.1.6	Weer- en/of terreinomstandigheden.....	6
3.1.7	Stilstand uren.....	6
3.2	Correctief onderhoud	7
3.2.1	Uitvoering.....	7
3.2.2	Responsetijden	7
3.2.3	Werkzaamheden.....	8
3.2.4	Piketdienst.....	8
3.2.5	Calamiteiten 24/7	8
3.3	Incidentele werkzaamheden.....	9
3.3.1	Uitvoering.....	9
3.3.2	Werkzaamheden.....	9
3.4	Werkzaamheden eigen organisatie.....	9
3.5	Garanties.....	9
3.5.1	Coördinatie garantie derden	9
3.5.2	Garantie uitgevoerd werk.....	9
3.6	Voorschriften.....	10
3.6.1	Wet- en regelgeving.....	10
3.6.2	Normen en richtlijnen	10
3.7	Werktijden	10
3.8	Materiaal, middelen en machines	10
3.9	Afval.....	10
4	PERSONEEL	11
4.1	Herkenbaarheid.....	11
4.2	Gedragsregels en leeftijd medewerkers.....	11
4.3	Veiligheid	11
4.4	Wettelijke eisen.....	11
4.5	VOG-verklaring.....	11
5	KWALITEITSMEETSYSTEMEN	12
5.1	Audits.....	12
5.2	Kwaliteit preventief onderhoud	12
5.3	Kwaliteit correctief onderhoud.....	12
5.4	Kwaliteit facturering.....	12
5.5	Kwaliteit rapportages	12
6	DAKVEILIGHEID	13
7	RAPPORTAGE EN TERUGKOPPELING.....	14
7.1	Terugkoppeling preventief onderhoud	14
7.2	Terugkoppeling correctief onderhoud	14

7.3	Terugkoppeling adviespunten	14
7.4	Terugkoppeling mutaties.....	14
7.5	Wijze van aanleveren documenten.....	15
8	CONTRACTMANAGEMENT	15
8.1	Algemeen	15
8.2	Facturering	15
8.2.1	Vaste facturen	15
8.2.2	Variabele facturen	15
8.2.3	Factuurkenmerken.....	15
8.2.4	Factuuradres gemeente Emmen.....	15
8.2.6	Verzending facturen digitaal.....	15
8.3	Communicatie	16
8.3.1	Algemeen	16
8.3.2	Communicatiematrix.....	16
8.3.3	Verslaglegging overleggen.....	16
8.3.4	Preventieve werkzaamheden	17
8.3.5	Correctieve werkzaamheden.....	17
8.3.6	Buitencontractuele werkzaamheden	17
8.3.7	Communicatie e-mail	17
8.3.8	Communicatie calamiteiten telefoonnummer	17
8.4	Managementrapportages.....	18
8.5	Opbouw rapportage	18
8.6	Verandering tijdens contractperiode	18
8.6.1	Mutaties in objecten	18
8.3.1	Afwijkingen in eenheden	18
8.7	Klachten	19
9	BIJLAGEN	19

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Emmen.

1 Opdrachtomschrijving

De doelstelling van deze aanbesteding van de gemeente Emmen is om voor zowel de objecten in de vastgoedportefeuille van de gemeente Emmen als de gemeente Borger-Odoorn preventief en correctief onderhoud voor langere tijd te organiseren. De gemeente Emmen is de opdrachtgever en organiseert het vastgoedonderhoud voor de gemeente Borger-Odoorn via een dienstverleningsovereenkomst. Er zal één contract komen tussen de gemeente Emmen en de opdrachtnemer. Met het uitvoeren van het preventief onderhoud beoogt de gemeente Emmen een goed beheersbaar onderhoudscontract te realiseren met een minimum aan correctief onderhoud. Daarnaast is het doel om één leverancier te contracteren.

De opdracht bestaat uit het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud en keuringen aan gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties van de objecten in de vastgoedportefeuille van de opdrachtgever. Met deze werkzaamheden wordt functiebehoud en veiligheid en gezondheid nagestreefd.

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en te leveren diensten bestaan op hoofdlijnen uit:

- Het uitvoeren van preventief onderhoud aan gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties gericht op functiebehoud en veiligheid en gezondheid.
- Het uitvoeren van correctief onderhoud en reparaties aan alle gebouw gebonden en niet-gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties, inclusief ontstopping- en herstelwerkzaamheden aan de (vuil)waterafvoeren.
- Het uitvoeren van keuringen aan alle gebouw gebonden werktuigbouwkundige installaties gericht op controle van functionering en gestelde eisen.
- Het inspecteren van installaties gericht op het functioneren en (toekomstig) noodzakelijk onderhoud en rapporteren van verbeteringsvoorstellen en kostenreducties.
- Het jaarlijks controleren van keerkleppen (terugstroom beveiligingen) in de drinkwaterleidingen volgens het drinkwaterbesluit, NEN 1006, Waterwerkblad 1.4G en 3.8.
- Het uitvoeren van én rapporteren over, vanuit wet- en regelgeving, verplichte/noodzakelijke keuringen en inspecties met name gericht op veiligheid, gezondheid en milieu en rapportages hiervan.
- Het periodiek verantwoorden van uitgevoerd correctief onderhoud, voortgang preventief onderhoud en uitgevoerde inspecties/keuringen.

De gevraagde dienstverlening worden in de volgende hoofdstukken nader gespecificeerd en hebben betrekking op de in bijlage aangegeven elementen/bouwdelen.

2 Projectgegevens

2.1 Beschikbare informatie

Voor aanvang van de werkzaamheden zal de opdrachtgever onderstaande informatie digitaal beschikbaar stellen aan de opdrachtnemer:

- beschikbare plattegronden van de objecten in PDF- en DWG-formaat;
- objecten- en Elementenlijst waarin elementen/installatiedelen zijn verwerkt;
- garantiebepalingen van recent aangebrachte elementen;
- asbestbeheersplannen voor objecten waarvoor dit van toepassing is;
- de typologie van de objecten zoals gebruiksfunctie, globaal bouwjaar en omvang;
- de locatiegegevens van de objecten;
- de boekingsgegevens voor de facturatie
- de contactgegevens voor het bezoek ter plaatse, waaronder tenminste de naam, het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de beheerder voor het object.

Alle vooraf beschikbare objectgegevens van opdrachtgever zijn verwerkt in de bijlage, de overige informatie wordt na opdracht verstrekt.

De beschikbaar te stellen plattegronden zijn opgesteld maar zijn door de opdrachtgever niet op locatie gecontroleerd. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan het ontbreken van informatie en/of aan afwijkingen op de tekeningen ten opzichte van de actuele situatie. De opdrachtnemer is verplicht de aangereikte informatie op juistheid te controleren en zo nodig te corrigeren. Indien relevant en aanwezig worden gegevens van de objecten beschikbaar gesteld in een door de opdrachtgever voorgeschreven beheerdashboard.

3 Werkzaamheden

3.1 Preventief onderhoud

3.1.1 Uitvoering

Onder preventief onderhoud worden periodieke onderhoudswerkzaamheden verstaan bedoeld om de installaties optimaal te laten functioneren en om storingen en gebreken te voorkomen. In dit hoofdstuk zijn de minimaal uit te voeren periodieke preventieve werktuigbouwkundige onderhoudswerkzaamheden weergegeven.

3.1.2 Omschrijving preventief onderhoud

De opdrachtnemer verricht onderhoudswerkzaamheden aan de installaties in en op de gebouwen zoals aangegeven in de Objecten- en Elementenlijst. Dit overzicht is als bijlage aan dit PVE gehecht.

Werkzaamheden

De opdrachtnemer zal de volgende werkzaamheden uitvoeren:

- preventief onderhoud;
- frequentieafhankelijk onderhoud en de bijbehorende planning opstellen en aanleveren bij opdrachtgever;
- het aanpassen van de revisiebescheiden, logboeken en documentatie ten gevolge van het onderhoud;
- onderhoudsmaterialen;
- afvalbeheer;
- advisering;
- coördinatie van eventuele onderaannemers c.q. derden volgens de hierna aangegeven aanduidingen;
- muteren van installatiegegevens zoals fabricaat, type, vermogen enzovoorts in de rapportages als deze zijn gewijzigd.

Verbeteringen

Tot het preventief onderhoud wordt ook gerekend het uitvoeren van werkzaamheden aan de installaties met het oog op een beter functioneren, zoals bijregelen van installatiedelen etc.

De werkzaamheden bestaan uit:

- het verzorgen van de installaties, i.c. smeren, technisch reinigen, impregneren en conserveren van daartoe in aanmerking komende onderdelen, e.e.a. volgens de onderhoudsvorschriften van de leverancier/fabrikant van het betreffende onderdeel;
- het verhelpen van defecten en storingen tijdens het uitvoeren van het preventieve onderhoud en de inspecties;
- beproeven van installaties op de functie;
- het schoonhouden van technische ruimten en vrijhouden van materiaalopslag;
- het uitvoeren van wettelijk verplichte keuringen bij onderstaande zaken:
 - Stookinstallaties
 - Gassen Stookinstallaties
 - Koude-opwekking en distributie
 - Regelinstallaties

GBS/kloktijden

Een deel van de regelinstallaties is online via een beveiligde internetverbinding bereikbaar. Dit is geregeld via Secomea remote access. De opdrachtnemer ontvangt na gunning een eigen certificaat en inloggegevens zodat opdrachtnemer deze installaties op afstand kan benaderen. Het instellen en jaarlijks aanpassen/bijhouden van de kloktijden dient door opdrachtnemer te worden opgenomen in de werkzaamheden. Bepaalde sportlocaties worden door de opdrachtgever zelf ingesteld. Na gunning van deze aanbesteding treden partijen in overleg om de locaties af te stemmen. Ook moet het aanpassen van tijden, temperaturen of andere instellingen n.a.v. een wens/verbetervoorstel in de werkzaamheden worden opgenomen.

Overig

- Het in bedrijf stellen en uit bedrijf nemen behoort tot de overeenkomst, indien dit voor onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk is;
- Frequentieafhankelijke onderhoudswerkzaamheden: Jaarlijks of 2x per jaar vervangen: Luchtfilters in luchtbehandelingskasten, zakkenfilters en overige filters in luchtbehandelingsapparatuur zoals splitunits, plafond- en inductie units. De tarieven hiervan dienen ook in het prijzenblad opgenomen te worden.

3.1.3 Planning

Alle werkzaamheden binnen het preventieve onderhoud dienen door opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Hierin is tevens inzichtelijk wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden.

De opdrachtnemer dient zelf met de gebruikers van de objecten afspraken te maken over tijdstip en toegangsverlening, de opdrachtgever heeft hierin geen verantwoordelijkheden. Belangrijk is dat de uitvoering van de werkzaamheden geschiedt op de afgesproken dag, zoals vastgelegd is in de planning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende beheerder doorgegeven te worden. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de bedrijfsprocessen van de gebruiker van het object. Dit betekent ook dat de opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodig overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere hinder waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden. De benodigde gegevens voor het maken van afspraken worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Door de opdrachtgever zal geborgd worden dat er gedurende de gehele uitvoeringsperiode een contactpersoon bereikbaar is voor vragen.

3.1.5 Periodieke werkzaamheden

De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de werkzaamheden, inspecties en keuringen tijdig en volgens de wettelijke bepalingen uitgevoerd worden. Wettelijke eisen welke een hogere frequentie vragen, dan is aangegeven in het frequentie overzicht, zijn maatgevend voor de frequentie.

Indien bij het uitvoeren van het preventieve onderhoud het bijhouden van een logboek of het opstellen van een rapportage vereist wordt vanuit wetgeving of voorgeschreven normen, dan dienen ook deze documenten aan opdrachtgever verstrekt te worden na uitvoer van de werkzaamheden.

3.1.6 Weer- en/of terreinomstandigheden

Indien weers- en/of terreinomstandigheden de uitvoering naar de eis van goed werk onmogelijk maken, is de opdrachtnemer verplicht het werk of deel daarvan tijdelijk stil te leggen en op een ander moment uit te voeren. De opdrachtnemer ontvangt geen extra compensatie/vergoeding indien de werkzaamheden stilgelegd worden. De planning dient hierop te worden aangepast.

3.1.7 Stilstand uren

Voor de toegankelijkheid dient de opdrachtnemer zelf afspraken te maken met de contactpersoon van het object/locatie. De opdrachtnemer dient hierbij ook af te stemmen of zijn/haar werkzaamheden aaneengesloten uitgevoerd kunnen worden teneinde oponthoud uren te voorkomen. De opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding voor stilstand uren.

3.2 Correctief onderhoud

3.2.1 Uitvoering

De correctieve werktuigbouwkundige onderhoudswerkzaamheden betreffen alle werkzaamheden aan installaties, die niet binnen preventief onderhoud vallen en op basis van storingen gemeld worden bij de opdrachtgever. Het verhelpen en oplossen van verstoppingen in de hemelwaterafvoer en riolering behoren ook tot deze werkzaamheden. Storingen worden gemeld in het informatiesysteem van de opdrachtgever waarna opdrachtgever op basis van de soort melding deze door zal zetten naar de gecontracteerde opdrachtnemer. Deze storingen kunnen ook via het gebouwbeheersysteem (GBS) worden gemeld bij opdrachtnemer.

Bij correctieve werktuigbouwkundige onderhoudswerkzaamheden kan gedacht worden aan:

- Een defecte CV-ketel herstellen door het vervangen van een onderdeel;
- Vervangen of herstellen onderdelen van een koelmachine die nodig zijn om de installatie te laten goedkeuren;
- Vervangen onderdelen van de hydrofoor die nodig zijn om deze goed te laten functioneren.

3.2.2 Responsetijden

De responsetijd is de tijd waarop de opdrachtnemer ter plaatse moet zijn en de afhandeltijd is de tijd waarop een terugkoppeling over de melding moet plaatsvinden, de terugkoppeling kan een afhandeling (status Technisch gereed) zijn of een tussentijdse terugkoppeling over de status (status In afwachting). Zowel de responsetijd als de afhandeltijd worden gerekend vanaf het moment dat de melding is ontvangen door de opdrachtnemer. Meldingen van het type *storing of schade en vandalisme* kunnen vier urgenties hebben:

- 01 Kritiek
- 02 Dringend
- 03 Normaal
- 04 In overleg

Meldingen van het type *wens en aanpassing* hebben altijd urgentie *04 In overleg*. Voor de responsetijden gelden de in tabel 2 aangegeven urgentiecodes, waarbij de opdrachtnemer gehouden zal zijn deze na te komen:

Soort melding	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Afhandeltijd
Storing	1	"Kritiek"	1 uur	4 uur
Storing	2	"Dringend"	4 uur	12 uur
Storing	3	"Normaal"	8 uur	24 uur
Storing	4	"In overleg"	16 uur	In overleg
Wens/Aanpassing	4	"In overleg"	16 uur	In overleg
Schade/Vandalisme	1	"Kritiek"	1 uur	4 uur
Schade/Vandalisme	2	"Dringend"	4 uur	12 uur
Schade/Vandalisme	3	"Normaal"	8 uur	24 uur
Schade/Vandalisme	4	"In overleg"	16 uur	In overleg

Tabel 2. Urgentiecodes, response en reparatietijden

Definitie begrippen

Soort melding:	Storing, Wens/Aanpassing of Schade/Vandalisme
Urgentiecodes:	Het nummeren van de urgentiecode of prioriteit.
Omschrijving:	De benaming van de urgentiecode of prioriteit.
Responsetijd:	De maximale tijdsduur na een melding, waarbinnen door de opdrachtnemer een aanvang wordt gemaakt met de noodzakelijke reparatiewerkzaamheden.
Afhandeltijd:	De maximale tijdsduur na een melding, waarbinnen de opdrachtnemer de melding heeft afgehandeld.
Storingen:	Een installatie of installatiedeel functioneert door een gebrek niet meer.

Definities urgentiecodes

- Urgentiecode 1: Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij
- de veiligheid of gezondheid van mens of milieu direct in gevaar komt, of;
 - er direct sprake is van schade of gevolgschade.
- Urgentiecode 2: Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij:
- er binnen enkele uren een risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of;
 - de functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte in het gevaar komt, of;
 - er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade.
- Urgentiecode 3: Dit betreft herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver-)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.
- Urgentiecode 4: Meldingen van het type *wens en aanpassing* hebben altijd urgentie 4 *In overleg*.

Aanvulling

De urgentiecode wordt door de opdrachtgever bepaald, maar de opdrachtnemer heeft in geval van twijfel de verantwoording na te gaan of er daadwerkelijk sprake is van urgentiecode 1 of 2. De urgentiecodes gelden zowel binnen als buiten reguliere bedrijfstijden inclusief zon- en feestdagen. De opdrachtnemer is gehouden tot nakoming van de genoemde response- en reparatietijden. In deze is het aan de opdrachtgever, om aan te tonen wanneer hier niet aan kan worden voldaan door tussentijdse (wekelijkse) terugkoppeling te geven. Indien noodzakelijk dient de opdrachtnemer een tijdelijke oplossing te treffen.

3.2.3 Werkzaamheden

De opdrachtnemer dient alle gemelde storingen op te lossen, bij het ontbreken van specifieke kennis en kunde is het de opdrachtnemer toegestaan andere contractpartners van de opdrachtnemer of onderaannemers in te schakelen. De responstijden van dit programma van eisen gelden in dat geval ook voor de onderaannemers. Controle van de werkzaamheden uitgevoerd door derde behoort tot de verplichtingen van de opdrachtnemer. Voor de opdrachtgever blijft de opdrachtnemer contactpersoon en verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderhoud. Het correctief onderhoud dient plaats te vinden op werkdagen tussen 08:00 – 16:30 uur.

3.2.4 Piketdienst

Opdrachtnemer dient te beschikken over een piketdienst voor het verhelpen van alle klachten en storingen buiten kantooruren. Dit is van toepassing op door opdrachtnemer aangeboden werkzaamheden. Bij het verhelpen van klachten en storingen die opdrachtnemer telefonisch buiten de kantooruren ontvangt is het maximale bedrag zoals genoemd bij correctief onderhoud niet van toepassing. Uitgangspunt is dat schade beperkend wordt opgetreden. Opdrachtgever maakt gebruik van een derde partij voor het uitvoeren/coördineren van de storingswachtdienst/piketdienst. Verder heeft de opdrachtgever de alarmopvolging uitbesteedt. De namen van beide bedrijven worden aan opdrachtnemer verstrekt tijdens de opstartbespreking. Met beide bedrijven zijn afspraken gemaakt dat zij een derde partij voor door opdrachtnemer aangeboden werkzaamheden kunnen benaderen. Opdrachtnemer dient een (2e) telefoonnummer op te geven waarop deze bedrijven buiten kantooruren opdrachtnemer kunnen bereiken.

3.2.5 Calamiteiten 24/7

Storingen of klachten dienen 24 uur per dag en zeven dagen per week in behandelingen te worden genomen door opdrachtnemer. Meldingen van storingen of klachten buiten kantooruren worden aan de piketdienst van opdrachtnemer gemeld door het aangestelde bouwbedrijf, beveiligingsbedrijf of callcenter van de opdrachtgever.

Opdrachtgever maakt voor de Main Equipment Room (hierna: 'MER') van het gemeentehuis in Emmen gebruik van het doormelden van technische storingen via de beveiligingsinstallatie naar de meldkamer. Voor het doormelden van deze technische storingen is een separaat protocol beschikbaar voor het benaderen (telefonisch) van bedrijven en/of contactpersonen. Het protocol zal bij het migreren van de installatie beschikbaar worden gesteld. Tijdens de implementatie dient in overleg met de contactpersoon van het object de uitwerking van het protocol operationeel te worden getest op goed functioneren. □

3.3 Incidentele werkzaamheden

3.3.1 Uitvoering

Onder incidentele werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan die opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van preventief onderhoud tegenkomt, welke niet onder preventieve of correctieve werkzaamheden vallen, maar waarvan opdrachtnemer wel van mening is dat ze een risico vormen voor veiligheid en gezondheid.

3.3.2 Werkzaamheden

Voor incidentele werkzaamheden (voortvloeiend uit preventief onderhoud) gelden de volgende uitgangspunten:

- Werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid tot een maximum van € 500,00 excl. BTW. per object dienen direct te worden uitgevoerd. Vervolgens is de procedure met betrekking tot correctief onderhoud van toepassing.
- Buitencontractuele werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid en waarvan de kosten meer bedragen dan € 500,00 excl. BTW. per object dienen overlegd te worden met een medewerker van team Vastgoed en Grondzaken van de opdrachtgever, deze zal beslissen of de werkzaamheden direct uitgevoerd kunnen worden of dat hiervoor een offerte opgesteld dient te worden.
- Voor buitencontractuele werkzaamheden welke naar mening van de opdrachtnemer geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen als adviezen opgenomen te worden in de periodieke managementrapportage tezamen met een geraamd bedrag voor de werkzaamheden.

De genoemde grensbedragen betreffen het totaal van uren en materiaal, exclusief btw en gelden per melding, gebrek of defect per object. Bij werkzaamheden boven de genoemde grensbedragen is de opdrachtgever volledig vrij een partij voor deze werkzaamheden te contracteren.

3.4 Werkzaamheden eigen organisatie

Wanneer onderhoudswerkzaamheden door de eigen organisatie van opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden is het mogelijk dat opdrachtnemer niet gevraagd zal worden deze werkzaamheden uit te voeren. De objecten waarvoor dit van toepassing is worden besproken bij het vaststellen van de planning voor de werkzaamheden in het komende jaar.

3.5 Garanties

3.5.1 Coördinatie garantie derden

Op diverse recent aangebrachte elementen in objecten van opdrachtgever zit nog garantie van de leverancier/aannemer. Opdrachtnemer dient correctief onderhoud dat door opdrachtgever bij hem worden gemeld voor deze elementen in behandeling te nemen maar dient daar waar nog garantie van toepassing is de uit te voeren werkzaamheden namens opdrachtgever bij de leverancier/aannemer van de garantie uit te zetten. De opdrachtnemer heeft daarbij een coördinerende rol.

Opdrachtbonnen voor correctief onderhoud worden aan opdrachtnemer verzonden, opdrachtnemer dient in dit geval de leverancier/aannemer die de garantie heeft verstrekt namens opdrachtgever aan te spreken. De controle van de vervolgens door de leverancier/aannemer uitgevoerde werkzaamheden behoort tot uw verplichtingen. Zaken die niet onder de garantie vallen dienen door opdrachtnemer uitgevoerd te worden.

Voor het aanspreken van de leverancier/aannemer dient opdrachtnemer rekening te houden met garantievoorwaarden van de betreffende leverancier/aannemer, deze voorwaarden worden aan opdrachtnemer verstrekt na opdrachtverlening. Vanaf het moment dat de garantievoorwaarden zijn verstrekt is de hierboven beschreven werkwijze van toepassing.

3.5.2 Garantie uitgevoerd werk

Voor de geleverde correctieve werkzaamheden door opdrachtnemer geldt een minimale garantietermijn van 1 jaar op materiaal en montage, daar waar dit van toepassing is dient de te verlenen garantie uitgebreid te worden met de geldende fabrikantsgaranties op de materialen.

3.6 Voorschriften

3.6.1 Wet- en regelgeving

De werkzaamheden ten behoeve van de opdracht dienen te voldoen aan de vigerende relevante Nederlandse Wet- en Regelgevingen waaronder ARBO-besluit, ARBO-regelingen en ARBO-beleidsregelingen.

3.6.2 Normen en richtlijnen

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en diensten dienen uitgevoerd te worden met in achtneming van de van toepassing zijnde geldige Beoordelingsrichtlijnen (BRL), de Nederlandse Normen (NEN), Nederlandse Praktijkrichtingen (NPR) 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 Nederland Normalisatie Instituut met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen. Mede van toepassing zijn de (geldige) normen, richtlijnen voorschriften en overige publicaties wanneer wordt verwezen in de op het werk van toepassing verklaarde normen en richtlijnen.

3.7 Werktijden

De werkzaamheden dienen door de opdrachtnemer in basis te worden verricht binnen de werktijden als aangegeven op reguliere werkdagen. De opdrachtgever onderscheidt de volgende werktijden:

- a. Werkdagen van 08:00 tot 16:00 uur (reguliere werkdagen)
- b. Werkdagen van 16:00 tot 20:00 uur
- c. Zon- en feestdagen
- d. Overige tijden/dagen

3.8 Materiaal, middelen en machines

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze zorgvuldig en zorgzaam omgaat met het materiaal, middelen, machines en milieu. Daarbij gelden de volgende zaken:

- Materialen dienen te voldoen aan de geldende keurmerken.
- Bij vervanging van onderdelen dienen dezelfde fabricaten te worden gebruikt of gelijkwaardig.
- Gelijkwaardigheid is naar oordeel van de opdrachtgever.
- Alle in de bestek omschrijving genoemde materialen moeten worden verwerkt en (indien nodig) opgeslagen volgens voorschriften van de fabrikant/leverancier.

3.9 Afval

Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat zijn werkplek na afloop van de werkzaamheden vrij is van door uitvoer van de werkzaamheden ontstane vervuiling. Werkplek dient bezemschoon opgeleverd te worden. Afval geproduceerd door opdrachtnemer bij uitvoer van de werkzaamheden dient door opdrachtnemer verwijderd en afgevoerd te worden.

De opdrachtgever stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

- De opdrachtnemer dient dagelijks het afval zelf af te voeren en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte stortplaatsen.
- Het afval dient gescheiden te blijven
- De opdrachtnemer dient zijn geproduceerde chemische afval zelf af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten.
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld.

4 Personeel

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en voorschriften door zijn werknemers worden gelezen en begrepen.

4.1 Herkenbaarheid

De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is. Daarnaast dient ieder personeelslid een persoonlijke pas duidelijk herkenbaar te dragen, deze pas dient minimaal voorzien te zijn van voornaam, achternaam, pasfoto en bedrijfsnaam met logo.

4.2 Gedragsregels en leeftijd medewerkers

Uitvoerend personeel moet zich op locatie kunnen legitimeren. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om medewerkers de toegang tot de locatie te ontfagen, wanneer zij zich storend gedragen of hinder veroorzaken voor medewerkers of bezoekers van de locaties van Opdrachtgever. Voor medewerkers van Opdrachtnemer geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.

4.3 Veiligheid

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet de opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van de gemeente Emmen, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

De opdrachtnemer dient met betrekking tot de uitvoering van het werk de nodige maatregelen te treffen ter voorkoming dan wel beperking van de kans op schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu (conform de vigerende regelgeving). Indien inspecties en werkzaamheden op grond van deze regelgeving niet kunnen plaatsvinden zonder het treffen van aanvullende voorzieningen, is overeenstemming nodig met de gemeente Emmen over het treffen van deze voorzieningen. Te allen tijde dienen, bij de werkzaamheden en bij het gebruik van hulpmiddelen voor het uitvoeren van inspecties en werkzaamheden, de wettelijke gebruiksvoorschriften in acht genomen te worden.

Als de situatie zich voordoet zal de opdrachtnemer voor het nemen van de hiervoor bedoelde maatregelen vooraf een prijsopgave van de kosten aan de gemeente Emmen toezenden. De gemeente Emmen dient zijn akkoord te geven op de prijsopgave, anders kunnen de kosten niet in rekening worden gebracht bij de gemeente Emmen. Het is aan de gemeente Emmen om het werk voor het betreffende element te annuleren dan wel opdracht voor het nemen van de betreffende maatregelen te geven.

4.4 Wettelijke eisen

Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te zijn dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recent gepubliceerde versie van:

- Arbeidsomstandighedenwet;
- de Arbeidstijdenwet;
- Relevante en van toepassing zijnde CAO.

4.5 VOG-verklaring

Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG- verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te leveren, niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer, hiermee dient rekening gehouden te worden in de calculatie. De Opdrachtgever is gerechtigd personeel, zonder opgaaf van reden, de toegang tot de locaties te weigeren.

Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met werkzaamheden binnen de locaties van Opdrachtgever, dient dit doorgegeven te worden aan Opdrachtgever en dient de Gemeente toestemming te verlenen voor het starten van de werkzaamheden. Een kopie van de aanvraag dient eveneens overhandigd te worden. In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan opdrachtgever dispensatie verlenen voor een maximum van 10 werkdagen.

5 Kwaliteitsmeetsystemen

Om de kwaliteit inzichtelijk en stuurbaar te maken zal de geleverde kwaliteit op diverse momenten en methoden worden gecontroleerd.

5.1 Audits

De opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de opdracht steekproefsgewijs audits uitvoeren op de door de opdrachtnemer opgeleverde gegevens en werkzaamheden. Binnen het totaal van de uit te voeren werkzaamheden zijn beperkte afwijkingen toegestaan.

De audits kunnen door opdrachtgever zowel intern als extern uitgevoerd worden. De uitkomsten van de audits wordt door de opdrachtgever besproken met de opdrachtnemer tijdens het kwartaaloverleg. Indien tijdens een audit blijkt dat de productie niet aan de eisen voldoet zal hierover door de opdrachtgever direct afstemming gezocht worden met de opdrachtnemer. De opdrachtnemer in dit geval aan moeten tonen dat de tot dan toe geleverde productie wel voldoet aan de gestelde eisen. De opdrachtnemer dient in dit geval zonder meerprijs de afwijkingen te corrigeren en werkzaamheden zo nodig opnieuw uit te voeren. Ingeval van gerede twijfel kan verlangd worden dat de opdrachtnemer mee gaat om ter plaatse te verifiëren of de afwijkingen ontoelaatbaar zijn. De kosten voor het uitvoeren van audits komen voor rekening van de opdrachtgever. Indien blijkt dat de productie alsnog onvoldoende is dient de opdrachtnemer zowel de audit als de her-controle te bekostigen.

5.2 Kwaliteit preventief onderhoud

De kwaliteitscontrole van het preventieve onderhoud zal plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en door controle van uitgevoerde werkzaamheden bij het bezoeken van het betreffende object. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- de mate waarin de werkzaamheden consistent, volledig, correct en kwalitatief acceptabel zijn uitgevoerd overeenkomstig het contract, dit bestek en de per object vastgelegde gemaakte afspraken;
- de mate waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd conform planning;
- de mate waarin de benodigde rapportages van de werkzaamheden overeenkomen met de gestelde eisen.

5.3 Kwaliteit correctief onderhoud

Ook voor het correctieve onderhoud zal de kwaliteitscontrole plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en door controle van uitgevoerde werkzaamheden bij het bezoeken van het betreffende object. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- de mate waarin de werkzaamheden consistent, volledig, correct en kwalitatief acceptabel zijn uitgevoerd overeenkomstig het contract, dit bestek en de per object vastgelegde gemaakte afspraken;
- de mate waarin de responsetijden gehaald worden;
- de mate waarin er gecommuniceerd is over de uitgevoerde werkzaamheden.

5.4 Kwaliteit facturering

De kwaliteitscontrole van de facturering zal plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en zo nodig door controle van uitgevoerde werkzaamheden op locatie. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- de mate waarin opslagpercentages en uurtarieven overeenkomen met de ingediende aanbieding;
- de mate waarin de factuur overeenkomt met de gestelde eisen;
- de mate waarin de gefactureerde werkzaamheden overeenkomen met de uitgevoerde werkzaamheden.

5.5 Kwaliteit rapportages

Om de kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde managementrapportages te kunnen controleren, kijkt de opdrachtgever naar de volgende aspecten:

- De mate waarin de rapportages volledig zijn;
- De correctheid en toepasbaarheid van de in de rapportages opgenomen adviezen;
- De tijdige en juiste aanlevering van gevraagde bestanden en rapportages.

6 Dakveiligheid

Voor alle (werk-)opdrachten van de opdrachtgever is het 'Dak-protocol: Het veilig betreden en belopen van daken en werken aan de gevel' van toepassing. Opdrachtnemer dient volgens dit dak-protocol te werken, zie bijlage voor het dak-protocol.

- De medewerkers van opdrachtnemer die het werk uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een geldig certificaat B VCA en te werken volgens de huidige wet-/ en regelgeving.
- De leidinggevenden van opdrachtnemer, die de medewerkers die het werk uitvoeren aansturen, dienen in het bezit te zijn van een geldig certificaat VCA VOL.
- Indien er goed gekeurde en gecertificeerde veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn op het dak dient men deze te gebruiken.
- Bij daken waar geen permanente veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn dient men zelf tijdelijke beveiliging aan te brengen om de werkzaamheden veilig uit te kunnen voeren (de extra kosten hiervoor dienen in de (eenheids-)prijs te zijn opgenomen).
- Het toepassen en functioneren van de meegenomen valbeveiligingsvoorzieningen is voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
- Tijdens de uitvoering moeten voorzieningen worden getroffen om de veiligheid van de gebruikers en passanten te waarborgen.
- De van belang zijnde veiligheidsvoorschriften moeten worden nageleefd.
- De verplichting tot aanstelling van een of meer veiligheids- en gezondheidscoördinatoren;
- De verplichting, voortvloeiende uit de Arbowetgeving en het Arbobesluit moeten worden nageleefd.
- De opdrachtnemer zorgt zelf voor voldoende, volgens voorschriften gekeurde, hoogwerkers, steigers, ladders, veiligheidsvoorzieningen e.d.. Voor hoogwerker- en heftruckgebruik door de opdrachtnemer en/of onderaannemer dient elke medewerker een hoogwerker- en heftruckcertificaat te kunnen overleggen. Daar waar gebruikt gemaakt dient te worden van hystoestellen zoals vrij op te stellen kranen e.d. dient vooraf een hijsplan ingediend te worden. Zonder goedgekeurd hijsplan mag niet worden getakeld. Het verrichten van werkzaamheden op daken dient in de daarvoor aangegeven zone (indien aanwezig) aangelijnd te geschieden. Naast het verplichte gebruik van deze voorzieningen dient te alle tijden veilig werken gewaarborgd te zijn.
- Om de veiligheid te kunnen garanderen (met name bij plotselinge onverwachte situaties) is het noodzakelijk dat de contactpersoon van de opdrachtnemer en tenminste één persoon op de werkvloer kunnen communiceren met gebruikers en passanten. Deze medewerkers van de opdrachtnemer en zijn onderaannemer die ingezet worden op dit project, dienen daarom de Nederlandse taal voldoende te beheersen.

7 Rapportage en terugkoppeling

Opdrachtnemer dient voor de verschillende uit te voeren werkzaamheden een terugkoppeling aan opdrachtgever te verzorgen middels verschillende rapportages volgens een vastgesteld format.

7.1 Terugkoppeling preventief onderhoud

Het uitgevoerde preventieve onderhoud dient aan opdrachtgever teruggekoppeld te worden middels een werkbond per uitgevoerde activiteit. Indien bij het uitvoeren van het preventieve onderhoud het bijhouden van een logboek of het opstellen van een rapportage vereist wordt vanuit wetgeving of voorgeschreven normen, dan dienen ook deze documenten aan opdrachtgever verstrekt te worden na uitvoer van de werkzaamheden. De terugkoppeling voor het uitgevoerde preventieve onderhoud dient binnen twee weken na uitvoer van de werkzaamheden aan opdrachtgever te worden aangeboden. De terugkoppeling maakt deel uit van de door de opdrachtnemer te verlenen diensten, de terugkoppeling dient dan ook in bezit van opdrachtgever te zijn alvorens de factuur voor deze werkzaamheden kan worden verstuurd. De uitgevoerde preventieve werkzaamheden dienen opgenomen te zijn in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever.

Buitencontractuele werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid, die aan het licht komen bij de uitvoering van het preventieve onderhoud dienen direct gemeld te worden aan de gemeente Emmen via het emailadres vastgoed@emmen.nl. De uitgevoerde buitencontractuele werkzaamheden dienen opgenomen te worden in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever. Het format van de te hanteren werkbond en rapportages worden na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

7.2 Terugkoppeling correctief onderhoud

Het uitgevoerde correctieve onderhoud voor de gemeente Emmen dient aan opdrachtgever teruggekoppeld te worden aan alleen vastgoed@emmen.nl. Opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van haar informatiesysteem waarna de terugkoppeling dient plaats te vinden door het verwerken van de uitgevoerde werkzaamheden in de betreffende melding in het informatiesysteem van opdrachtgever, de terugkoppeling per email komt op dat moment te vervallen. De terugkoppeling voor het uitgevoerde correctieve onderhoud dient binnen 24 uur na uitvoer van de werkzaamheden aan opdrachtgever gedaan te worden. Ook bij de correctieve werkzaamheden maakt de terugkoppeling deel uit van de door de opdrachtnemer te verlenen diensten, de terugkoppeling dient dan ook in bezit van opdrachtgever te zijn alvorens de factuur voor deze werkzaamheden kan worden verstuurd. De uitgevoerde correctieve werkzaamheden dienen opgenomen te zijn in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever.

Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

7.3 Terugkoppeling adviespunten

Tijdens de uitvoer van preventieve of correctieve werkzaamheden kunnen er door opdrachtnemer adviespunten gesignaleerd worden, deze adviespunten kunnen werkzaamheden zijn waarmee correctief onderhoud in de toekomst voorkomen kan worden of werkzaamheden waarmee verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Wanneer de gesignaleerde adviespunten geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen deze adviespunten opgenomen te worden in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever. In de rapportage dient naast een omschrijving van het advies in ieder geval een raming van de kosten voor uitvoer van het advies opgenomen te worden.

Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

7.4 Terugkoppeling mutaties

Wanneer er tijdens de uitvoer van correctieve werkzaamheden of adviespunten mutaties optreden in de elementen van een object dient hierover een terugkoppeling gedaan te worden aan opdrachtgever. Deze terugkoppeling dient uitgevoerd te worden middels een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever.

Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

7.5 Wijze van aanleveren documenten

De rapportages dienen bij de gemeente Emmen te worden aangeleverd op vastgoed@emmen.nl in bestandsformat .PDF. Opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van het systeem voor het terugkoppelen van rapportages. Doel is dat gecontracteerde opdrachtnemers toegang krijgen tot een beheerdashboard waarin de beschreven rapportages moeten worden geüpload. Daarmee komt het systeem van het sturen van mailberichten t.z.t. te vervallen.

De rapportages dienen met een logische documentnaam opgesteld te worden, waarbij de naamgeving de volgende structuur bevat: <<objectcode>> yymmdd <<naam rapportage>>.pdf (voorbeeld: 911001 160405 Scope 7A.pdf).

8 Contractmanagement

8.1 Algemeen

Contracten die betrekking hebben op object gebonden onderhoud worden bij team Vastgoed en Grondzaken van de opdrachtgever centraal beheerd. De onderdelen die hier betrekking op hebben zijn:

- Facturering
- Communicatie
- Managementrapportages
- Veranderingen tijdens contractperiode
- Klachten

8.2 Facturering

8.2.1 Vaste facturen

De facturatie van het preventieve onderhoud dient na uitvoering per object te worden gefactureerd.

8.2.2 Variabele facturen

De facturen van de extra opdrachten (meer- en minderwerk) dienen na uitvoering per object te worden gefactureerd. Het betreft de werkzaamheden die in de voorliggende maand zijn uitgevoerd en per object zijn afgerond.

8.2.3 Factuurkenmerken

Uw facturen moeten in elk geval de volgende (wettelijk) verplichte gegevens bevatten:

Wettelijk verplichte gegevens kunt u vinden op <http://www.belastingdienst.nl> (Zoeken op factuureisen).

De facturen moeten tevens voorzien van:

- IBAN-nummer;
- Objectnaam;
- Objectcode
- Routennummer;
- Grootboeknummer;
- Kostensoortnummer;
- Taaknummer.

Bij gunning zullen deze nummers door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer worden verstrekt.

Indien vanuit de gunning/opdracht afspraken zijn gemaakt dienen deze aanvullend gespecificeerd te worden weergegeven, te denken valt aan:

- Netto materiaal- en materieelkosten, toeslagpercentage netto materiaal- en materieelkosten;
- Werk derden – inclusief specificatie – en toeslagpercentage werk derden;
- (All-in) uurtarieven inclusief toeslagpercentage;
- Etc.

8.2.4 Factuuradres gemeente Emmen

Gemeente Emmen DIS

T.a.v. contractmanagement team VGZ

Postbus 30.001

7800 RA EMMEN

8.2.6 Verzending facturen digitaal

Opdrachtnemer biedt haar facturen elektronisch aan via het netwerk van Nederlandse Peppol Autoriteit. Bij het versturen van e-facturen is het toe te passen OIN nummer: 00000001001969316000. Mocht dit nummer tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen dan meldt de Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Voor meer info www.peppolautoriteit.nl.

Op de factuur dient u, naast de wettelijke verplichte basisgegevens, de volgende informatie te vermelden:

- Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;
- Subtotaal exclusief BTW;
- Btw-identificatienummer;
- Btw-percentages;
- Btw-bedrag;
- Totaalbedrag inclusief BTW;
- Factuurnummer.

Het staat de financiële administratie van Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen. Bestandsformat dient PDF te zijn. Zowel het deel van de factuur als alle bijlagen dienen in 1 (één) PDF bestand te worden aangeleverd. Facturen die niet voldoen aan de vormvereisten en/of zonder bijlage zijn verstuurd worden niet in behandeling genomen. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst van de factuur en acceptatie van het geleverde. Het staat de financiële administratie van de Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.

8.3 Communicatie

8.3.1 Algemeen

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en de direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. De medewerkers dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden voor de opdrachtgever telefonisch bereikbaar te zijn.

8.3.2 Communicatiematrix

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een leverancier die proactief is, meedenkt en de afspraken correct nakomt. De communicatie tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer zal op verschillende echelons plaatsvinden. Hieronder is een communicatiematrix opgenomen.

Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Minimale agendapunten
1 x per jaar	- Contractmanager - Accountmanager	-(district)directeur	- Evaluatie contract
4 x per jaar	- Contractbeheerder - Accountmanager	- Regiomanager / Projectleider / Directeur	- Management rapportages - Status kwaliteit - Efficiency verbeteringen - Extra opdrachten - Mutaties gebouwen - Mutaties medewerkers - Verbetervoorstellen - Preventieve werkzaamheden volgende jaar (in 4e kwartaal)
In overleg	- W adviseur	- Regiomanager / Projectleider	- Operationele zaken - Planning

Tabel 3. Communicatiematrix

8.3.3 Verslaglegging overleggen

Van alle formeel gehouden besprekingen, zie communicatiematrix, zal schriftelijke verslaglegging plaatsvinden door de opdrachtnemer, inclusief een afsprakenlijst. De verslagen dienen binnen vijf werkdagen na bespreking digitaal in het bezit te zijn bij de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

8.3.4 Preventieve werkzaamheden

Per jaar in het laatste kwartaal (tijdens het managementoverleg) worden de preventieve onderhoudswerkzaamheden voor het volgende jaar besproken. De huidige lijst met te onderhouden objecten is met de groots mogelijke zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat elementen ontbreken, er te veel staan of niet het juiste element staat omschreven. Indien opdrachtnemer deze afwijkingen aantreft dient hij dit te melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient na het onderhoud een complete/actuele elementenoverzicht aan te leveren.

8.3.5 Correctieve werkzaamheden

De opdrachtgever werkt met een systeem voor het registreren van klachten/storingen en voor het verstrekken van opdrachten die hieruit voortvloeien. Dit om onze klanten beter van dienst te kunnen zijn. Dit betekent in de praktijk dat de opdrachtbonnen per e-mail naar de opdrachtgever worden verzonden.

De opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van het systeem voor het registreren van klachten en storingen. De ontwikkeling heeft als doel dat gecontracteerde opdrachtnemers toegang krijgen tot het systeem waarbij afhandeling in het systeem door de opdrachtnemer moet worden uitgevoerd. Hiermee komt dan het systeem van het sturen van mailberichten te vervallen.

8.3.6 Buitencontractuele werkzaamheden

Voor buitencontractuele werkzaamheden welke naar mening van de opdrachtnemer geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen als adviezen opgenomen te worden in de periodieke managementrapportage tezamen met een geraamd bedrag voor de werkzaamheden. Tijdens de management rapportage zal besproken worden welke adviezen worden overgenomen en kunnen worden uitgevoerd.

8.3.7 Communicatie e-mail

De opdrachtnemer dient voor de communicatie direct na ondertekening van het contract een centraal e-mailadres aan de contractbeheerder te verstrekken.

Voorbeeld van een e-mailadres: emmen@uwbedrijfsnaam.nl

Alle communicatie met opdrachtnemer zal via dit e-mailadres verlopen. Binnen de bedrijfsvoering dient opdrachtnemer er zelf voor te zorgen dat dit e-mailadres ook tijdens vakanties door zijn of haar organisatie worden uitgelezen.

8.3.8 Communicatie calamiteiten telefoonnummer

De opdrachtnemer dient voor de bereikbaarheid buiten kantoor tijden direct na ondertekening van het contract een telefoonnummer aan de contractbeheerder te verstrekken. Voor de goede orde dit telefoonnummer dient gedurende de contractperiode niet te wijzigen. Dit om te voorkomen dat wekelijks een ander nummer moet worden gekozen.

8.4 Managementrapportages

Om de door de opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hieronder wordt ook verstaan dat opdrachtnemer binnen zijn organisatie kritisch kijkt naar zijn eigen werkprocessen.

8.5 Opbouw rapportage

Om de door de opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hieronder wordt ook verstaan dat opdrachtnemer binnen zijn organisatie kritisch kijkt naar zijn eigen werkprocessen. De informatie dient tot één management rapportage verwerkt te worden. De volgende punten dienen onder andere opgenomen te zijn:

- Planning preventief onderhoud/voortgang
- Planning keuringen/voortgang
- Aantal klachten (aard van de klachten) en de wijze van afhandeling
- Aantal opgeloste klachten
- Verbetervoorstellen en adviezen inclusief raming
- Aantal uitgebrachte offertes
- Personeel werkzaam voor de gemeente Emmen inclusief onderaannemers
- Personeelsverloop [werkzaam voor de gemeente Emmen]
- Verslaglegging alle overleggen
- Installatie/elementen bestanden/actualiseren
- Overzicht van uitgevoerde extra opdrachten
- Mutaties tijdens contractperiode
- Uitgebracht adviezen per kwartaal en welke in opdracht.

De opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie binnen tien (10) werkdagen na het verstrijken van een kwartaal aan de gemeente Emmen te verstrekken. De managementinformatie dient in één (1) .pdf-document te worden opgesteld. De documentnaam dient over een te komen met het betreffende jaar en kwartaal conform de volgende omschrijving: 'DATUM (jjjjmmdd)-PC-W-MANRAP-Uw documentnaam'.

De rapportages dienen in overleg met de opdrachtgever in het eerste kwartaal te worden samengesteld.

De managementrapporten dienen te worden aangeleverd op het volgende emailadres: contractmanagementvgz@emmen.nl. Ter verduidelijking, de onderhoudsrapportages dienen bij de gemeente Emmen te worden aangeleverd op vastgoed@emmen.nl.

8.6 Verandering tijdens contractperiode

8.6.1 Mutaties in objecten

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen, wat kan leiden tot meer of minderwerk. De te onderhouden elementen/bouwdelen veranderen van volume, er kunnen nieuwe objecten bij komen of objecten worden afgestoten. De opdrachtgever zal deze wijzigingen minimaal twee (2) weken voor aanvang van de wijzigingen doorgeven aan de leverancier.

Bij een substantiële wijziging (bijvoorbeeld meer dan 50% van het totaal aantal objecten) zal dit door de opdrachtgever minimaal zes weken tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de opdrachtnemer. Hierdoor wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventueel organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreiding van taken) effectief op te pakken. De opdrachtnemer kan geen claims indienen bij de opdrachtgever met betrekking tot gemiste inkomsten veroorzaakt door deze substantiële wijziging.

Bij het uitbrengen van een calculatie/offerte van nieuwe gedeeltes/opdrachten en of wijzigingen, dient de calculatie/offerte gebaseerd te zijn op de offerte ten tijde van deze aanbesteding.

Alleen wijzigingsafspraken gemaakt door een medewerker van team Vastgoed en Grondzaken, vergezeld van een opdrachtbon, met route/taak en bon nummer kunnen in behandeling worden genomen. Zie ook communicatie bij extra opdrachten.

8.3.1 Afwijkingen in eenheden

De huidige lijst met te onderhouden elementen is met de groots mogelijke zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat elementen ontbreken, er teveel staan of niet het juiste element staat omschreven. Indien opdrachtnemer deze afwijkingen aantreft dient hij dit te melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient na

het onderhoud een complete/actuele elementenoverzicht aan te leveren. Verrekening van de te onderhouden elementen zal dan plaats vinden op basis van de offerte ten tijde van de aanbesteding.

8.7 Klachten

Wanneer de opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misnoegen heeft over de dienstverlening wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen op diverse manieren doorgegeven worden: zowel mondeling als schriftelijk. Alle mondelinge en schriftelijke klachten dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. Deze kunnen voortvloeien uit:

- Constateringen door gebouwbeheerders, adviseurs enz.
- Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mails en dergelijke aan de opdrachtnemers.

Alle ontvangen klachten dienen direct op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden. Indien een klacht niet te wijten is aan de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer dit doorgeven aan de opdrachtgever. Van alle ontvangen klachten zal periodiek een overzicht in de managementrapportages worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven op welke wijze de klachten zijn behandeld en welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

9 Bijlagen

PVE-Bijlage-A-Objectenlijst

PVE-Bijlage-B-Dakprotocol

PVE-Bijlage-C-Asbestprotocol