



**Gemeente
Amsterdam**

Programma van Eisen

AI 2024-0227

Dagelijks onderhoud fonteinen

Perceel 1

Verdeeld over de stadsdelen Nieuw West, West, Zuid, Zuidoost, Amsterdamse Bos en Weesp

Perceel 2

Verdeeld over de stadsdelen Noord, Oost en Centrum

Inhoud

1 Algemene bepalingen	3
2 Eisen dagelijks onderhoud	11
Bijlagen	15

1 Algemene bepalingen

1.1 Onderhoudsprogramma

1.1.1

Het onderhoudsprogramma bestaat uit de volgende activiteiten:

- Reguliere werkzaamheden zoals zomer- en winterklaar maken, kleine en grote schoonmaakrondes en opnemen meterstanden;
- Verhelpen storingen, aanpassen van installaties (o.a. bediening bij evenementen, aanpassen klok, aanpassen kleur, aanpassen of aan-/uitzetten en tussentijdse reparaties op aangeven van de beheerder;
- Jaarlijkse visuele inspectie (inclusief uitvoeren kleine reparaties);
- Onderzoek waterkwaliteit;
- Schriftelijke rapportage van uitgevoerde werkzaamheden, inclusief een foto (voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden en na uitvoering van de werkzaamheden);
- Er dient in samenwerking met de andere raamcontractant een Veiligheidsplan en een controleplan wordt opgesteld en/of afgestemd.

1.1.2

De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op een bedrijfszeker, veilig en doelmatig gebruik van de installatie. Onder doelmatig wordt verstaan: uniformiteit in werkwijze en technische (installatie)concepten binnen de stad en ontzorging van gemeente.

1.1.3

De werkzaamheden dienen volgens de richtlijnen voor het onderhoudsprogramma en de geldende wettelijke eisen, richtlijnen en normen uitgevoerd te worden (zie paragraaf 1.6 Technische Specificatie). Speciale aandacht wordt gevraagd voor de elektrische installatie, aangezien uit inspectie is gebleken dat deze vaak achterstallig onderhoud hebben.

1.1.4

Het bedienen van de installatie, het plegen van onderhoud alsmede noodzakelijke afstellingen aan de installaties dienen een minimum aan overlast te geven bij de gebruiker en omgeving.

1.1.5

De Contractant is verantwoordelijk voor het inspecteren van de installatie en het controleren van de kwaliteit van de installatie om storingen te voorkomen.

- Jaarlijkse visuele inspectie conform NEN3140 (zie eisen DO).

1.1.6

Taken Gemeente:

1. De Gemeente levert de beschikbare brondocumenten (let op, maar zeer beperkt aanwezig);
2. De Gemeente verstrekt gedurende de uitvoeringsperiode van de opdracht sleutel(s) voor het openen en sluiten van de locaties. *
3. De Gemeente controleert gedurende het seizoen op een juiste werking van de fontein.
4. De Gemeente voert steekproefsgewijs kwaliteitscontroles uit op de uitgevoerde (inspectie- en onderhouds-) werkzaamheden.

- * ten aanzien van de sleutels geldt dat de Gemeente voornemens is nieuw sleutelbeheer in te voeren, waarbij de vervanging van de sloten onderdeel van de scope kan worden.

1.2 Algemene verplichtingen Contractant

1.2.1

De Contractant is gehouden de werkzaamheden volgens dit Programma van Eisen uit te voeren met inachtneming van door de Gemeente gegeven opdrachten en de onderhoudsrichtlijnen van fabrikanten van de desbetreffende installaties/installatieonderdelen.

1.2.2

Aan installaties c.q. onderdelen waarop nog een garantietermijn van toepassing is, mogen geen werkzaamheden worden verricht zonder overleg met de Gemeente.

1.2.3

De Contractant dient er zorg voor te dragen dat zijn kwaliteitssysteem gecertificeerd is volgens ISO 9001, afgegeven door een, door de Raad voor accreditatie erkende instelling. Dit voor de aard van dit werk dan wel een gelijkwaardig kwaliteitssysteem (aan te tonen door Contractant). Indien Contractant niet in bezit is van certificatie of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem dient er bij inschrijving een implementatieplan (inclusief deadlines) te worden overhandigd om binnen een termijn van 1 jaar alsnog te beschikken over de certificering dan wel een gelijkwaardig kwaliteitssysteem (aan te tonen door contractant).

1.2.4

De visuele inspecties dienen te worden uitgevoerd door een partij die in het bezit is van een geldige SCIOS 8 en 10 certificering.

1.2.5

De Contractant dient in het bezit te zijn van een geldig certificaat Erkend Installateur voor de aard van dit werk.

1.2.6

Het door de Contractant in te zetten personeel en personeel van eventuele onderaannemers die betrokken zijn bij e-werkzaamheden dient te voldoen aan de volgende eisen:

- Beschikking over een VCA*- certificaat met de scope van activiteiten van het werk.
- Minimaal Vakbekwaam Persoon Laagspanning conform de NEN3140
- Te beschikken over voldoende elektrotechnische kennis en ervaring en de mogelijke aanwezige c.q. optredende gevaren te kunnen herkennen op een niveau dat tenminste voldoet aan WEB-niveau 4 volgens Web Educatie en Beroepsonderwijs.
- Kennis te hebben van de vigerende normen en regels. In het bijzonder de verschillende tussen de diverse uitgebrachte drukken/jaargangen/versies van de NEN 1010 en de daaraan verbonden uitvoeringswijze (NEN1010:1962 t/m (huidig) NEN 1010:2015).

Te zijn geïnstrueerd over:

- Veiligheidsrisico's
- Veiligheidseisen
- Veiligheidsregels
- De bedrijfsvoorschriften

1.2.7

De Contractant zal minimaal 2 werkdagen voordat hij start met het verrichten van geplande werkzaamheden aan installaties, de beheerder van de fontein in kennis stellen.
Indien nodig kan de Gemeente de planning aanpassen i.v.m. werken door derden en/of evenementen.

1.2.8

Er dient gebruik gemaakt te worden van originele of kwalitatief gelijkwaardige onderdelen van de installaties ter zake van reserveonderdelen en/of expertisebijstand, waardoor de afhandeling van storingen binnen de afgesproken tijd in gevaar komt of is, dan heeft de Gemeente het recht om de onderhoudsovereenkomst van die installaties geheel of gedeeltelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één maand. Vooruit betaalde bedragen worden pro rata gerestitueerd.

1.2.9

Bij het verhelpen van een storing en/of het uitvoeren van het onderhoud, dient de contractant de vrijgekomen materialen van het werk af te voeren naar een erkend verwerker. Kosten voor rekening contractant.

1.2.10

De Contractant voert het onderhoud zodanig uit dat altijd aan wet- en regelgeving wordt voldaan en vrijwaart de Gemeente hiermee van kosten van afkeuring.

1.2.11

De Contractant dient voor de in beheer gegeven sleutels, van alle binnen deze Overeenkomst vallende installaties, te tekenen. Alle herstelkosten van schade die voortvloeien uit het verlies van een sleutel, zoals vervangingskosten van sleutel en slot etcetera, komen geheel ten laste van de Contractant.

1.2.12

Elk jaar moet de Contractant aantonen dat de door hem op basis van de Arbeidsomstandighedenwet op te stellen algemene Risico-Inventarisatie en -Evaluatie van bedrijfseigen activiteiten (RI&E) mede is afgestemd op de Overeenkomst.

1.2.13

De Contractant dient voor de werkzaamheden binnen de Overeenkomst een werkverantwoordelijke aan te stellen.

1.2.14

De Contractant dient, gezamenlijk met de andere perceel contractant een Veiligheids- en Gezondheidsplan op te stellen (en bij te houden) en een V&G-coördinator aan te stellen en ter goedkeuring te overleggen aan De Gemeente.

1.2.15

Het V&G plan dient binnen één maand na opdracht door Contractant aan de Gemeente verstrekt te worden.

1.2.16

Onderdelen van installaties welke vervangen worden, dienen functioneel en technisch van minimaal gelijke kwaliteit te zijn. Vervangen van onderdelen is apart verrekenbaar o.b.v. offertes.

1.2.17

Installatiedocumentatie maakt onderdeel uit van de installatie en blijft eigendom van de Gemeente.

1.2.18

Contractant onderhoudt de documentatie voor elke installatie in onderhoud.

Alle documentatie is altijd actueel en loopt nooit meer dan een maand achter op de feitelijke situatie.

1.2.19

Voor de (drink) waterinstallaties dienen mogelijke knelpunten aangaande legionellabesmetting door de Contractant gemeld te worden aan de Gemeente. De drukverhogingsinstallaties (hydrofoors) zijn onderdeel van de Overeenkomst. Onderhoud en inspectie van deze hydrofoors volgens de voorschriften van de betreffende leveranciers.

1.2.20

De Contractant zal aan de Gemeente betreffende de veiligheid voor goederen en personeel ondersteuning geven door risicovolle elementen te melden en bij Calamiteiten ondersteuning te geven door het in- en uitschakelen van installatieonderdelen.

1.3 Aanvullende criteria

1.3.1

Contractant verwerkt de uitgevoerde werkzaamheden in een schriftelijke rapportage met foto's en beschrijving; met een foto voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden, een foto na uitvoering van de werkzaamheden en een korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden en bijzonderheden. Op termijn wordt dit proces geautomatiseerd en zal dit verwerkt moeten worden binnen een nog nader te bepalen beheerapplicatie van de Gemeente.

1.3.2

De Gemeente geeft hierbij aan dat tekeningen- en schema's niet beschikbaar of actueel zijn. Dit betekent geen enkele belemmering voor de Contractant en levert geen stagnatie, meerwerkkosten of enige hinder op.

1.3.3

Contractpartij doet controles om vast te stellen dat het elektrisch materieel dat deel uitmaakt van de vaste installatie:

- voldoet aan de veiligheidsbepalingen in de relevante productnormen en aan de instructies van de fabrikant. Dit kan worden vastgesteld aan de hand van informatie van de fabrikant, merktekens of een certificaat;
- is gekozen en geïnstalleerd volgens NEN 1010 en volgens de instructies van de fabrikant;
- niet zodanig zichtbaar is beschadigd dat de veiligheid nadelig wordt beïnvloed.

Bij de controle moet ten minste worden nagegaan:

- de gekozen methode voor bescherming tegen elektrische schok;
- de aanwezigheid van brandwerende afschermingen en andere voorzorgsmaatregelen tegen brandverspreiding en ter bescherming tegen thermische invloeden;
- de keuze van geleiders in verband met de hoogste toelaatbare stroom en het spanningsverlies;
- de keuze en instelling van beveiligings- en bewakingstoestellen;

- de aanwezigheid van geschikte scheiders en schakelaars op de juiste plaatsen;
- de keuze van het elektrisch materieel en de juiste beschermingsmaatregelen met betrekking tot de uitwendige invloeden.

Ook onderdeel van controle is;

- de deugdelijkheid van bevestigingen;
- de toestand van zichtbare beschermings- en aardleidingen;
- de deugdelijkheid van invoeringen en trekontlastingen;
- de juiste aanduiding van nul- en beschermingsleidingen;
- de verbinding van enkelpolige schakelaars met de faseleidingen;
- de aanwezigheid van schema's, tekeningen en waarschuwingsborden. Hieronder wordt ook verstaan de toestand van waarschuwingsborden en overige noodzakelijke informatie;
- de aanduiding van stroomketens, beveiligingstoestellen tegen overstroom, schakelaars, aansluitklemmen en dergelijke. Hieronder wordt ook verstaan de toestand van bedieningsorganen en hulpmiddelen;
- de deugdelijkheid van de aansluitingen van geleiders;
- de aanwezigheid en geschiktheid van beschermingsleidingen, met inbegrip van beschermende en aanvullende vereffeningleidingen;
- de bereikbaarheid van materieel voor bediening, identificatie en onderhoud;
- alle speciale bepalingen voor bijzondere installaties of locaties.

1.3.5

V&G plan, inspectieplan en controleplan dienen volledig en goedgekeurd te zijn voor start uitvoering van Dagelijks Onderhoud.

1.3.6

De Contractant is mede verantwoordelijk voor de aanwezige technische documenten, technische gegevens, installatietekeningen en schema's.

1.3.7

De Contractant blijft na goedkeuring verantwoordelijk voor de door hem gemaakte wijzigingen.

1.4 Informatie uitwisseling

1.4.1

De schriftelijke rapportage dient als prestatieverklaring van de uitgevoerde werkzaamheden, nodig om de factuur betaalbaar te kunnen stellen. Zonder schriftelijke rapportage/prestatieverklaring wordt niet betaald.

Daarnaast dient Contractant in de beheerapplicatie, die lopende het contract beschikbaar komt, diverse datavelden bij te houden per onderhouden asset. Het staat Contractant vrij om op basis van Contractants eigen beheerapplicatie de datavelden te muteren; hiervoor dient dan wel een geautomatiseerde koppeling tot stand te komen. Contractant kan er ook voor kiezen om in de beheerapplicatie van Opdrachtgever de vereiste mutaties door te voeren, om aan de verplichtingen voor het bijhouden van de gevraagde gegevens te voldoen. De gevraagde structuur zal door Opdrachtgever aan Contractant ter beschikking gesteld worden

1.4.2

Eventuele gebreken/bijzonderheden dan wel noodzakelijke verbeteringen over de installaties, moeten binnen 48 uur gemeld worden aan De Gemeente.

1.4.3

De Contractant dient zijn onderhouds- en vervangingswerkzaamheden te verrichten, zodanig dat de Gemeente wordt voorzien in zijn behoefte aan informatie en gegevens over:

- de beheersing van direct waarneembare aansprakelijkheidsrisico met betrekking tot de staat van beheer en onderhoud van het areaal, logischerwijs voortvloeiend uit de zorgplicht van de Gemeente.

1.4.4

De Contractant dient in het kader van de zorgplicht van de Gemeente samenvattende informatie en gegevens te rapporteren over opgetreden:

- calamiteiten, storingen en gebreken die relevant zijn in het kader van aansprakelijkheidsrisico's van zowel de Gemeente als beheerder;
- adviezen voor direct te nemen beheersmaatregelen te geven in verband met deze aansprakelijkheid.
- indien van toepassing, aanvullende geïnitieerde inspecties.

1.4.5

De Contractant is verantwoordelijk om gedurende het gehele jaar verbeteringen aan de installatie aan te geven bij de Gemeente, met het doel de betrouwbaarheid en veiligheid te optimaliseren en energieverbruik te verlagen.

1.4.6

De Contractant is verantwoordelijk voor het voeren van periodiek overleg over de uitvoering (voortgang) van het onderhoud, veiligheid, management en het geven van inzicht in de onderhoudsstatus o.a. door middel van rapportages. Contractant is verantwoordelijk voor inplannen overleg, voorzitterschap, agendavoering en verslaglegging.

1.4.7

De Contractant is verantwoordelijk om maandelijks rapportages te verstrekken. In de rapportage wordt opgenomen de te verrichten reparaties, te vervangen onderdelen en verholpen storingen, aan te geven en ook de afwijking op resultaateisen.

1.5 Technische Specificaties

1.5.1

Meting, beproeving, controle en vastlegging van de aardverspreidingsweerstand, (aardelektrode) conform de juiste meetmethode (B1, aangevuld met mogelijke noodzaak B2, indien hoge impedantie weerstand aarde), zal aangetoond moeten gaan worden (zie bijlage uitvoering criteria NEN 3140). Concreet bepalend:

- relatie persoonsveiligheid, stroomketen- en foutconditie;
- grenswaarde max. aardverspreidingsweerstand (UA) toelaatbaar van 166 ohm (indien TT-stelsel). Afschakeltijd van beveiligingen is afhankelijk van het type stroomstelsel;
- te inspecteren factoren bepalen of een persoon, of dier veilig is binnen en stroomketen waar een mogelijke foutconditie optreedt;
- gegarandeerde en aangetoonde veilige aanraakspanning ten hoogste 50 volt (AC).

1.5.2

Van toepassing zijnde normen- en richtlijnen betreffende aanleg en inspectie conform NEN 1010 en NEN 3140. Lijst is ter informatie en niet limitatief:

- NEN 3140 aanwijzingen (aangewezen door eigen werkgever en de Gemeente).
- NEN-EN 50110, deel 1-2.
- NEN 1010:2015/C2:2016 (geldende drukken vanaf 1962).
- NEN 3140+A3:2019 (incl. normatieve verwijzingen, achtergrondinfo en bibliografie).
- NEN 4010:2019.
- NEN 3011:2015.
- NEN-EN-IEC 60439-1 (op basis van volledig verificatiedossier).
- NEN-EN-IEC 60204-1.
- NTA 8220.
- NPR 8040-1 uitgave 2010.
- NPR 5310.
- NPR 13201.
- NEN 2767.
- IEC 61482-1-2 (BGI 5188 / NFPA 70E).
- NEN-EN 50191:2010.
- NEN-EN-IEC 61010 reeks.
- NEN-EN 61243-3:2014/C1:2015.
- NEN-IEC 60050-871:2018.
- EN 12368.
- EN 12675.
- EN 50293.
- NEN 3322.
- NEN 3384;
- CROW 246, 269, 343, 323, 96 a-b.
- CB-NL.
- Productnormen en montagevoorschriften installatiedelen fabrikant zijn bindend.

1.5.3

De Contractant dient zich te houden aan de vigerende wet- en regelgeving die van toepassing is op het vakgebied en het beschreven areaal.

1.6 Ontheffingen

1.6.1

Voor het betreden van paden en wegen, welke niet mogen worden betreden met voertuigen, dient de Contractant zelf bij de betreffende beheerder te zorgen voor de benodigde RVV-87 ontheffingen. Voor het Amsterdamse Bos worden kosteloos ontheffingen door de beheerder van het Amsterdamse Bos verstrekt. Voor de overige locaties worden de ontheffingen eenmalig per jaar verstrekt en komen de aanvraagkosten voor rekening van de Contractant. De ontheffingen zijn aan te vragen bij de afdeling Stadsloket van de gemeente Amsterdam, via [Amsterdam.nl](https://amsterdam.nl).

2 Eisen dagelijks onderhoud

2.1. Planning

2.1.1

De Contractant maakt jaarlijks een planning voor het dagelijks onderhoud en verstuurt deze ter goedkeuring aan de gemeente. De eerste keer direct na ingang van de Overeenkomst voor de betreffende maanden van 2026 en daarna in november van 2026 voor 2027.

2.1.2

In de planning komen per fontein tot uiting, de tijdstippen waarop de Contractant de onderhoudswerkzaamheden ter plaatse zal uitvoeren. Hierbij dient te worden opgenomen of de installatie in bedrijf of buiten werking wordt gezet.

2.2 Reguliere werkzaamheden

2.2.1 Zomerklaar maken

In april/mei (per fontein nog specifiek te maken in afstemming met beheerder) worden alle fonteinen zomerklaar gemaakt. Dit houdt onder andere in dat het systeem wordt opgestart, het vlak en de bufferkelder worden gereinigd, de buffer gevuld wordt met schoon water, eventuele afdekplaten in opslag bij Contractant worden geplaatst, de werking van alle componenten wordt gecontroleerd, et cetera.

2.2.2 Winterklaar maken

In oktober/november (per fontein nog specifiek te maken in afstemming met beheerder) worden alle fonteinen winterklaar gemaakt. Dit houdt onder andere in dat er een grote schoonmaak plaatsvindt, alles spanningsloos wordt gemaakt, de waterafsluiting en -beheersing af wordt gesloten, indien van toepassing de fontein met afdekplaten wordt bedekt, etcetera. Daarbij zullen een aantal fonteinen het gehele jaar in gebruik zijn.

2.2.3 Schoonmaakrondes

Een monument of kunstobject mag niet worden schoongemaakt.

Tenminste, maar meerdere keren indien noodzakelijk, één keer per jaar worden de fonteinen middels een kleine schoonmaakronde schoon gemaakt door Contractant. Onder een kleine schoonmaakronde verstaat de Gemeente het controleren van de technische installatie, het legen/reinigen van vuilkorven/filters en het schoonmaken van het fonteinvlak. Contractant geeft in zijn planning de kleine en grote schoonmaakrondes aan, waar nodig worden extra schoonmaakrondes in afstemming met Gemeente ingepland.

2.2.4

Tenminste, maar meerdere keren indien noodzakelijk, één keer per jaar worden de fonteinen middels een grote schoonmaakronde schoon gemaakt. Onder een grote schoonmaakronde verstaat de Gemeente het controleren van de technische installatie, het legen/reinigen van vuilkorven/filters, het schoonmaken van het fonteinvlak en het schoonmaken van de bufferruimte. Waar nodig worden extra grote schoonmaakrondes in afstemming met gemeente ingepland.

2.2.5 Meterstanden

Bij uitvoeren van de werkzaamheden wordt verwacht van Contractant dat hij de meterstanden opneemt en onregelmatigheden meldt bij de beheerder.

2.2.6

Extra werkzaamheden voor Contractant zijn het opnemen van de meterstanden aan het begin en het einde van het seizoen. De opgemeten meterstanden worden binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen door Contractant per e-mail doorgegeven aan de beheerder (de toegewezen contactpersoon vanuit de Gemeente).

2.3 Visuele inspecties

2.3.1

De installaties worden jaarlijks, in combinatie met zomerklaar maken (of vaker in overleg tussen de Gemeente en Contractant) van de fontein, visueel geïnspecteerd.

2.3.2

Jaarlijkse Inspectie op de e-installatie, volgens 5.101.6.2 en 5.102.10 (NEN3140).

Voedingskasten dienen visueel geïnspecteerd te worden. Bij de visuele inspectie worden (delen van) installaties visueel beoordeeld op kwaliteit- en onderhoudstoestand en wordt er nagegaan dat:

- de verschillende (installatie)delen eenduidig herkenbaar zijn;
- de eventueel aanwezige beschadigingen geen gevaar veroorzaken;
- het elektrisch materieel tenminste in overeenstemming is met de installatie eisen;
- aanwezigheid van (jaarlijks gekeurde) hulpmiddelen m.b.t. bediening- en onderhoud;
- de verbindingen van de zichtbare beschermingsleidingen in orde zijn;
- er geen andere of zwaardere zekeringen dan het ontwerp geplaatst zijn;
- de juiste waarde van alle instelbare beveiligingen nog overeenkomen;
- de veiligheidsketens in orde zijn;
- de aanwezige meetinstrumenten, signaallampen en dergelijke functioneren;
- de noodzakelijke tekeningen aanwezig zijn en de juiste informatie vermeld is.

2.3.3

Kleine reparaties (van geconstateerde gebreken) dienen binnen vijf werkdagen na constatering van het gebrek te worden opgelost door Contractant, mits de kosten voor de werkzaamheid maximaal € 250,- bedragen. Voorgenoemde omvang kan in de loop van de overeenkomst door de Gemeente worden bijgesteld.

2.4 Onderzoeken waterkwaliteit

2.4.1

Het onderzoeken van de waterkwaliteit wordt volgens NEN-EN-ISO 17025 uitgevoerd en door een volgens de RVA geaccrediteerde firma uitgevoerd.

2.4.2

Voor fonteinen met desinfectie (gebruik van chloor) wordt als volgt onderzoek uitgevoerd:

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| ▪ Zuurgraad | meting |
| ▪ Temperatuur | meting |
| ▪ Vrij chloor | 250 ml |
| ▪ Gebonden chloor | geen extra fles |
| ▪ Kaliumpermanganaatverbruik | 250 ml |
| ▪ Ureum | geen extra fles |
| ▪ Koloniegetal 36°C | 250 ml steriel |
| ▪ Legionella | 500 ml steriel |

Voor fonteinen zonder desinfectie (geen gebruik van chloor) wordt als volgt onderzoek uitgevoerd:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ▪ E.coli | 250 ml steriel |
| ▪ Enterococcen | geen extra fles |
| ▪ Pseudomonas aeruginosa | 250ml steriel |
| ▪ Temperatuur | meting |
| ▪ Legionella | 500 ml steriel |

2.4.3

Het onderzoek wordt verricht voorafgaand aan ingebruikname aan het begin van het seizoen en tijdens de zomer(-vakantie).

2.5 Verhelpen storingen, aanpassingen installaties en tussentijdse reparaties op aangeven van de beheerder, zoals het oplossen van SIG meldingen.

De volgende reactietijden gelden gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst:

Urgentie 1 Storing installatie, waardoor fontein niet meer functioneert	
2.5.1	nadat melding van beheerder (de Gemeente) binnen is gekomen bij Contractant, binnen 6 uur aanwezig = start reparatie
2.5.2	binnen 12 uur na melding aan Contractant is de storing opgelost en werkt de fontein weer naar behoren
2.5.3	indien het een defect betreft waarbij niet reguliere onderdelen moeten worden besteld dient hierover afstemming plaats te vinden met de beheerder over de vervolgacties.
Urgentie 2 Aanpassing installatie (o.a. bediening bij evenementen, aanpassen klok, aanpassen kleur of aan-/uitzetten) op verzoek van beheerder (de Gemeente) (vanwege een niet geplande/verwachte activiteit)	
2.5.4	nadat melding binnen is gekomen bij Contractant, binnen 24 uur aanwezig = start aanpassing.
2.5.5	afhankelijk van soort aanpassing wordt vooraf met beheerder bepaald wat de uiterste duur is van de aanpassing.
Urgentie 3 Aanvullende onderhoudswerkzaamheden n.a.v. inspectie of melding	
2.5.6	nadat beheerder (de Gemeente) per mail een offerteaanvraag heeft gedaan binnen 5 werkdagen een offerte terug bij beheerder/ de Gemeente.
2.5.7	na opdrachtverstrekking binnen 10 werkdagen start reparatie, tenzij anders afgesproken met beheerder (de Gemeente).

2.5.8

Contractant classificeert gebreken bij constatering in urgentie 1, 2 en 3 en meldt gebreken binnen 2 uur aan de beheerder. Verder gelden de reactietermijn zoals beschreven in eis 2.5.1.

2.5.9

In het geval dat de Gemeente in de toekomst een beheerapplicatie heeft, dient Contractant alle storingen binnen 24 uur te verwerken in de betreffende beheerapplicatie. Voor die tijd geldt een rapportage met foto's per email aan de contactpersoon binnen 24 uur.

Bijlagen

1. Overzicht Fonteinen