



Gemeente Aalsmeer

Gemeente



Amstelveen

PROGRAMMA VAN EISEN EN WERKINSTRUCTIE

Onderhoud Brandmeldinstallaties

Gemeente Amstelveen en Gemeente Aalsmeer

Project	Onderhoud aan Brandmeldinstallaties
Projectnummer	I&A_2025_0033
Versie	Definitief
Datum	04-11-2025
Auteur	J.P.J. Efdé MSec

TITELBLAD

Project	Aanbesteding Meerjarig onderhoud t.b.v. de brandmeldinstallaties eigendom van en in beheer bij Gemeente Amstelveen
Opdrachtgever	Gemeente Amstelveen Postbus 4 1180 BA AMSTELVEEN
Contactpersoon	J.P.J. Efdé
Beheerder Vastgoed	Gemeente Amstelveen Afd. Vastgoed Bouwzaken Postbus 4 1180 BA AMSTELVEEN
Contactpersoon	R.A. van Veen

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	4
2. Algemeen.....	5
3. Administratieve bepalingen	6
4. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer	7
5. Kwaliteitseisen en kwaliteitsborging.....	11
6. Veilige bedrijfsvoering elektrotechnische installaties.....	13
7. Storingsopvolging; procedure en toegang.....	13
8. Preventief onderhoud brandmeldinstallaties	16
9. Beheerderstaken	17
10. Revisie	18
11. Digitaal Logboek Brandmeldinstallatie.....	21
12. Overleg en rapportages	25
13. Escalatiemodel.....	27
14. Prijsstelling en verrekening van werkzaamheden	29
15. Administratieve procedure en factuurafhandeling.....	31

1. Begrippenlijst

Programma van Eisen en Werkinstructie	Het Programma van Eisen en Werkinstructie heeft als doel om alle relevante contractvoorwaarden te specificeren die gelden voor het onderhoud van de beveiligingsinstallaties binnen de aanbesteding. Het document vormt de basis voor een transparante, eerlijke en juridisch verantwoorde selectie van de onderhoudspartij, alsmede het beheer van het onderhoudscontract.
Directie	In dit document wordt onder "directie" verstaan: de opdrachtgever, zijnde de partij die het onderhoudscontract voor de beveiligingsinstallaties aanbesteedt, opdracht geeft tot uitvoering van de werkzaamheden, en verantwoordelijk is voor het toezicht op en de beoordeling van de uitvoering van het contract. Waar in dit document wordt gesproken over "directie", wordt daarmee de opdrachtgever bedoeld.
MJOP	Meer Jaren Onderhoud Planning
Preventief onderhoud	Het pro-actief uitvoeren van onderhoud aan de beveiligingsinstallatie met als doel het verhogen van de betrouwbaarheid ervan en het voorkomen van schade, uitval, gebreken en ongemak op een later moment.
Curatief onderhoud	Alle herstelwerkzaamheden die op een later tijdstip worden uitgevoerd, indien tijdens het preventief onderhoud een gebrek is geconstateerd dat niet direct verholpen kan worden.
Correctief onderhoud	Het reactief uitvoeren van onderhouds- en herstelwerkzaamheden, met als doel de bestaande functionaliteit te herstellen.
Brandmeldinstallaties	Samenstel van branddetectiesysteem en automatische ontruimingsinstallatie type A of B.
Klimmaterieel	Hieronder wordt verstaan al het materiaal wat kan worden ingezet ten behoeve van het werken op hoogte; ladders, steigers en hoogwerkers. Bij gebruik van eventuele hoogwerkers dient er eerst toestemming te worden verkregen van de opdrachtgever.

2. Algemeen

- 2.1 In dit document zijn de uitvoeringseisen, werkinstructies en verloop van de procedures alsmede de kwalitatieve en kwantitatieve eisen aan de technische uitvoering van de werkzaamheden opgenomen. Deze werkzaamheden betreffen:
- Het verrichten van preventief onderhoud aan brandmeldinstallaties;
 - Het verrichten van curatief onderhoud;
 - Het verrichten van correctief onderhoud;
 - Dit document schept de voorwaarden zodanig dat het oplossen van storingen, preventieve onderhoudswerkzaamheden voldoen aan het door de Gemeente Amstelveen vastgelegde niveau van dienstverlening.

- 2.2 Alleen op het preventieve onderhoud aan de brandmeldinstallaties, kan en dient op basis van een vaste aanneemsom te worden ingeschreven op invulbijlage 2.

Met betrekking tot het curatieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden geldt dat op basis van verreken tarieven en een fictieve aanneemsom wordt ingeschreven op invulbijlage 2. Ten aanzien van deze werkzaamheden geldt dan ook dat in dit document slechts de kaders, randvoorwaarden en eisen worden omschreven waaraan de invulling van deze werkzaamheden moeten voldoen.

- 2.3 Onder deze opdracht vallen:
- Brandmeldinstallaties conform NEN 2535 (centrales, detectoren, handbrandmelders, aanstuurmodules);
 - Ontruimingsalarminstallaties conform NEN 2575 (bedienpanelen, sirenes, flitslampen);
 - Doormeldapparatuur naar hulpverleningsdiensten;
 - Brandcompartimenteringsystemen (magneetcontacten, aansturingen branddeuren en -kleppen);
 - Zwakstroombekabeling en noodstroomvoorzieningen voor bovengenoemde systemen;
 - Generieke bekabelingsystemen voor aansturing en uitlezing brandmeldinstallaties;
 - Koppelvlakken met gebouwbeheersystemen (GBS);
 - Alle benodigde materialen, componenten, software, licenties en documentatie voor volledig werkende systemen.

Van deze opdracht zijn uitgesloten:

- Inbraakmeldinstallaties;
- CCTV-systemen en camerabewaking
- Toegangsverleningssystemen;
- Noodverlichtingsarmaturen en vluchtwegaanduidingen;
- Blusmiddelen en blusinstallaties in welke vorm dan ook;

- Rookafvoersystemen (MRWAI).

2.4 Voor opdrachtgever dient tevens te worden gelezen directie. Voor directie dient tevens te worden gelezen opdrachtgever.

3. Administratieve bepalingen

3.1 De in dit Programma van Eisen en Werkinstructie omschreven werkzaamheden dienen compleet en deugdelijk te worden uitgevoerd waarbij de volgende normen, voorschriften en richtlijnen van toepassing zijn:

- NEN 1010:2020+C1:2024 Elektrische installaties voor laagspanning;
- NEN 5152:2016nl 'Elektrotechnische Symbolen';
- NEN 2535:2017 'Brandveiligheid van gebouwen – Brandmeldinstallaties – Systeem- en kwaliteitseisen en projectrichtlijnen';
- NPR 2576:2018nl 'Functiebehoud bij brand – Richtlijnen voor transmissiewegen';
- NEN 2654-1+C1:2018nl 'Beheer, controle en onderhoud van brandmeldinstallaties – Deel 1: Brandmeldinstallaties';
- NEN 2654-2:2018nl 'Beheer, controle en onderhoud van brandbeveiligingsinstallaties – Deel 2: Ontruimingsalarminstallaties';
- NEN 2654-3:2012nl 'Beheer, controle en onderhoud van brandbeveiligingsinstallaties – Deel 3: Rookbeheersingssystemen';
- NEN2575-2:2012nl 'Brandveiligheid van gebouwen - Ontruimingsalarminstallaties - Systeem- en kwaliteitseisen en projecteringsrichtlijnen - Deel 3: Luidalarm - Ontruimingsalarminstallatie van type A';
- NEN 2575-1:2012+C1:2021nl – 'Ontruimingsinstallaties - Deel 1 Algemeen';
- NEN 2575-2:2012nl – 'Luidalarm type A';
- NEN 2575-3:2012nl/A2:2018nl – 'Luidalarm type B';
- NEN 2575-4:2024 nl – 'Draadloze stilalarminstallaties';
- NEN 2575-5:2012 nl – 'Stilalarminstallatie met attentiepanelen';
- NEN2767-1+C1:2019nl Condiëtiemeting – Methodiek';
- NEN2767-2:2024nl - 'Condiëtiemeting - Gebrekenlijst';
- Besluit bouwwerken leefomgeving 2024;
- Arbeidsomstandighedenwet (versie 2024);
- NEN-EN-IEC 60445:2018en 'Identificatie van aansluitklemmen'.

3.2 Tevens zijn van toepassing de "Aanvullende Technische Richtlijnen voor de uitvoering van elektrotechnische installatiewerkzaamheden" versie 9.0, 13 mei 2019 van de gemeente Amstelveen (bijlage A.4) Dit document voorziet

in bindende voorschriften voor de uitvoering van elektrotechnische installatiewerkzaamheden. Dit zijn aanvullende richtlijnen op de vigerende normen en voorschriften die te allen tijde dienen te worden gehanteerd bij iedere vorm van werkzaamheden aan en met elektrotechnische installaties.

- 3.3 Voor alle nieuw aan te brengen (installatie)onderdelen en/of apparatuur dient de goede werking voor ten minste 12 maanden door de Opdrachtnemer te worden gegarandeerd.

4. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer

- 4.1 De Opdrachtnemer dient voldoende gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen, zich te houden aan de verplichtingen van de opdracht en ter ondersteuning van het uitvoerend personeel voldoende technisch kader en leidinggevend personeel beschikbaar te hebben. Door de Opdrachtnemer wordt één contactpersoon aangewezen, welke op de hoogte moet zijn van de voortgang van de planning, de uit te voeren werkzaamheden en de facturering.
- 4.2 Storingsopvolging geschiedt in principe door 1 storingsmonteur. Alleen als aantoonbaar is dat 1 monteur op basis van de aard of omgeving van een storing tekortschiet mag er inzet worden gepleegd door twee monteurs. Dit wordt van tevoren overlegd met de directie. In het laatste geval kunnen slechts voor 1 bedrijfswagen voorrijkosten worden doorberekend.
- 4.3 De medewerker(s) van de Opdrachtnemer welke in diens naam de werkzaamheden uitvoer(en), dienen te voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Hieraan worden de volgende voorwaarden gesteld:
- Minimale categorie: zelfstandig monteur;
 - Minimaal te beschikken over het diploma Onderhoudsdeskundige Brandmeldinstallaties (ODB) of Installatiedeskundige Brandmeldinstallaties (IDB);
 - Voldoende inzicht in mogelijke risico's die op kunnen treden tijdens werken aan- en met brandmeldinstallaties;
 - Ruime ervaring te hebben binnen het vak brandmeldtechnische installatietechniek en met betrekking tot het curatieve onderhoud met name op het vlak van het analyseren en oplossen van storingen aan de installaties;
 - In het geval van storingsopvolging wordt de medewerker binnen de organisatie van de Opdrachtnemer voor minimaal 80% ingezet voor het specifiek oplossen van storingen;
 - Over voldoende kennis te beschikken op het gebied van actuele normen, voorschriften en regelgeving.
- 4.4 De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren als zijnde medewerker van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient van zijn medewerkers die tewerkgesteld worden bij de opdrachtgever een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in bezit te hebben. Op verzoek van de directie kan deze worden getoond.

4.5 Op het vlak van communicatie en gedrag dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer:

- De Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift en te beschikken over goede communicatieve vaardigheden;
- Representatief en beleefd over te komen ten opzichte van de gebruikers van de gebouwen;
- Te beschikken over een grote mate van zelfstandigheid met betrekking tot het maken van (vervolg)afspraken en geven van terugkoppeling. In aanvulling hierop geldt dat aanwijzingen van de gebruikers te allen tijde opgevolgd dienen te worden;
- Zich naar de gebruikers van de objecten toe te onthouden van uitlatingen als gevolg van persoonlijke oordeelsvorming of goedbedoelde adviezen in het kader van de uitgevoerde werkzaamheden en/of betreffende installaties;
- Niet in discussie te gaan met de beheerder/gebruiker(s) op de locatie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden en laat zich ook niet uit over de werkwijze van de opdrachtgever.

4.6 In navolging van artikel 4.5 dienen medewerkers van de Opdrachtnemer zich ervan bewust te zijn dat zij werkzaamheden uitvoeren op locaties welke tijdens de uitvoering van de werkzaamheden over het algemeen in gebruik zijn. De werknemers van de Opdrachtnemer dienen tijdens de werkzaamheden, maar ook buiten werktijd op en in de nabijheid van de betreffende locatie, hun gedrag hierop aan te passen. Onder meer gelden de volgende regels:

- Materiaal, handgereedschap en elektrisch (hand)gereedschap wordt nooit onbeheerd achtergelaten;
- Afval(materiaal) als gevolg van de werkzaamheden wordt door de Opdrachtnemer afgevoerd en de plaats waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden wordt bezemschoon achtergelaten;
- De plaats waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden wordt achtergelaten in de staat zoals deze verkeerde bij aanvang van de werkzaamheden;
- Verontreinigde eigendommen van de opdrachtgever en derden dienen na gereedkomen van de werkzaamheden schoon te worden opgeleverd c.q. achtergelaten;
- Werkzaamheden die (geluid)overlast kunnen veroorzaken, worden in overleg met de gebruiker van de betreffende locatie en/of de directie uitgevoerd op een tijdstip dat dit de minste overlast veroorzaakt voor de

gebruikers;

- Het gebruik van geluidsinstallaties is niet toegestaan;
- Het gebruik van mobiele telefoons dient te worden beperkt tot werk gerelateerde zaken. Indien een telefoongesprek noodzakelijk is dient dit buiten plaats te vinden;
- Schreeuwen, roepen en vloeken is niet toegestaan;
- Op de locaties en in de directe nabijheid hiervan is het verboden: te roken, alcohol houdende dranken te consumeren en softdrugs, harddrugs of andere stimulerende middelen te gebruiken;
- De werknemers van de Opdrachtnemer volgen te allen tijde de aanwijzingen op van de beheerder(s) van de locatie en/of directie.

- 4.7 Bij het niet naleven van de punten zoals omschreven in de artikelen 4.5 en 4.6 is de directie gerechtigd de betreffende medewerker(s) direct van het werk te verwijderen. Dit geldt tevens voor ander gedrag wat niet specifiek staat omschreven, maar wat in de ogen van de directie en/of beheerder van de betreffende locatie gegeven de "specifieke" omstandigheden ontoelaatbaar is.
- 4.8 De medewerker(s) van de Opdrachtnemer die worden ingezet voor de werkzaamheden welke vallen onder deze aanbesteding dienen de beschikking te hebben over een compleet voor de (specifieke) werkzaamheden uitgeruste bedrijfswagen. Naast het benodigde materieel is deze bedrijfswagen ook voorzien van de meest gangbare materialen om urgente storingen direct (tijdelijk) op te lossen.
- 4.9 Het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen is verplicht. Daarnaast dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer als zodanig herkenbaar te zijn door middel van het dragen van passende, degelijke en schone bedrijfskleding waarop minimaal de bedrijfsnaam staat aangegeven.
- 4.10 Het voor de werkzaamheden benodigde klimmaterieel wordt door de Opdrachtnemer verzorgd (maakt onderdeel uit van de aanneemsom). De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat dit materieel is goedgekeurd. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het klimmaterieel niet langer dan noodzakelijk blijft staan en dat het door buitenstaanders maximaal wordt belemmerd.
- 4.11 De aannemer mag uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directievoerder werkzaamheden in onderaanneming uitgeven. Zonder deze toestemming is het inschakelen van onderaannemers niet toegestaan. De aannemer blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle door onderaannemers uitgevoerde werkzaamheden. De aannemer dient minimaal 10 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden een schriftelijke aanvraag in bij de directievoerder. De aanvraag bevat de naam en contactgegevens van de onderaannemer, een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden, de geplande

uitvoeringsperiode en een motivering voor de inzet van deze onderaannemer.

Verplichte documentatie

Bij de aanvraag overlegt de aannemer de volgende documenten:

- Geldig CCV-certificaat voor installeren brandmeldinstallaties conform certificatieschema versie 6.0 of hoger
- Geldig VCA-certificaat (VCA of VCA) of aantoonbare VGM-borging conform VCA bijlage A
- Uittreksel Kamer van Koophandel, niet ouder dan drie maanden
- Bewijs van geldige aansprakelijkheidsverzekering en CAR/montageverzekering met dekkingen conform eisen opdrachtgever
- Minimaal twee relevante referentieprojecten van vergelijkbare omvang en complexiteit
- Diploma's en registraties van in te zetten medewerkers voor specialistische werkzaamheden
- Algemene voorwaarden van de onderaannemer

De directievoerder beoordeelt de aanvraag binnen 5 werkdagen op technische geschiktheid, bedrijfsvoering, certificeringen en contractuele aspecten. De directievoerder verleent schriftelijke goedkeuring met vermelding van de toegestane werkzaamheden en eventuele aanvullende voorwaarden, of wijst de aanvraag gemotiveerd af. Goedkeuring wordt niet op onredelijke gronden onthouden.

Onderaannemers voldoen aan alle eisen die in dit Programma van Eisen aan de hoofdaannemer worden gesteld voor de betreffende werkzaamheden. Zij beschikken over aantoonbare expertise en ervaring met brandmeldinstallaties conform NEN 2535 in vergelijkbare objecten. De onderaannemer mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming geen sub-onderaannemers inschakelen.

De aannemer houdt een actueel register bij van alle ingezette onderaannemers, inclusief goedkeuringsbrieven, geldige certificaten, verzekeringen en uitgevoerde werkzaamheden. Dit register wordt maandelijks aan de directievoerder verstrekt en is op eerste verzoek beschikbaar voor inspectie.

- 4.12 Met betrekking tot aansprakelijkheid bij uitbesteding aan derden: de Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht, ook wanneer bepaalde onderdelen hiervan door Opdrachtnemer worden uitbesteed aan derden.
- 4.13 Wanneer bij de uitvoering van de werkzaamheden voorwerpen of stoffen worden aangetroffen waarvan redelijkerwijs geacht kan worden dat deze schade kunnen toebrengen aan personen, goederen of het milieu brengt de

Opdrachtnemer dit onmiddellijk ter kennis van de directie. Hij neemt terstond, zo spoedig mogelijk in overleg met de directie, de door de omstandigheden vereiste veiligheidsmaatregelen.

- 4.14 De Opdrachtnemer meldt terstond eventuele ongevallen, conflicten met de opdrachtgever/gebruikers of anderszins ongewone gebeurtenissen samenhangend met de opdracht, alsmede door de Opdrachtnemer vastgestelde gebreken aan de opdrachtgever.

5. Kwaliteitseisen en kwaliteitsborging

5.1 Werk- en kwaliteitsplan.

De Opdrachtnemer stelt direct na gunning binnen drie weken een Werk- en kwaliteitsplan op. Deze moet zijn gebaseerd op het bij de inschrijving ingediende Plan van Aanpak, Uitvoeringsplan en op het (onderhavige) PvE van de Opdrachtgever. De werkzaamheden kunnen pas aanvangen na indiening bij en na goedkeuring van het Werk- en kwaliteitsplan door de Opdrachtgever.

Het Werk- en kwaliteitsplan heeft de volgende doelstelling:

- Het betreft de concretisering van het Plan van Aanpak en het uitvoeringsplan zoals ingediend bij de inschrijving. Met andere woorden: hoe implementeert, realiseert en borgt Opdrachtnemer deze voorstellen;
- Alle betrokkenen vanuit Opdrachtnemer moeten vanuit het 'Werk- en kwaliteitsplan' de doelstelling van de Opdrachtgever begrijpen en vervolgens in staat zijn naar deze doelstelling te handelen, vanuit de scope zoals beschreven in dit PvE.

Het Werk- en kwaliteitsplan als geheel is opgedeeld in de volgende onderdelen (wat als samenhangend geheel dient te worden opgesteld):

1. Implementatieplan en planning

Dit betreft onder andere:

- Beschrijving van de wijze waarop de dienstverlening wordt geïmplementeerd in de organisatie (zowel in de eigen organisatie, inclusief onderaannemers of partners als de organisatie van Opdrachtgever);
- Beschrijving van de wijze waarop het digitale gegevensbeheer wordt geïmplementeerd en gerealiseerd;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Analyse van de conceptovereenkomst, afstemming met het bij de inschrijving ingediende uitvoeringsplan, definitief maken van de overeenkomst;
- Een planning van de werkzaamheden zoals benoemd in dit PvE.

2. Werkplan

Het werkplan gaat onder andere in op de volgende aspecten:

- Organisatieschema;
- Communicatie;
- Verslaglegging uitvoeringsvergaderingen Opdrachtnemer & Opdrachtgever en vergaderingen/overleggen met derden;
- Verslaglegging jaarlijkse afspraken in het kader van de werk- en logboekvergunning;
- Correspondentie (waaronder klachtenafhandeling);
- Informatie die Opdrachtnemer (eventueel) nodig heeft van Opdrachtgever;
- Beheersing van onder andere aanrijdtijden en responstijden.

3. Kwaliteitsplan

Aan dit PvE is een richtlijn voor kwaliteitsmonitoring en –beoordeling (bijlagen A.3) toegevoegd. Deze richtlijn vormt het kader voor het uitvoeren van beoordeling en monitoren door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer (toetsen op eigen werk). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in het Kwaliteitsplan de beschrijving van de kwaliteitsmonitoring en -beoordeling verder concretiseert, inclusief een beschrijving van de instrumenten die hij daarbij hanteert.

Dit met als doel om aan Opdrachtgever aan te tonen dat kwaliteit geborgd is en dat aan gestelde eisen wordt voldaan.

5.2 Kwaliteitsbeoordeling door de opdrachtgever

De raamovereenkomst met de Opdrachtgever zal voortdurend en in eerste instantie door de Opdrachtnemer zelf (door de aangewezen contractmanager) en zo vaak als nodig is worden gemonitord.

Opdrachtgever heeft een richtlijn kwaliteitsmonitoring en – beoordeling opgesteld (zie bijlage A.3) die als richtlijn geldt voor het monitoren, controleren en beoordelen van de te leveren en geleverde prestaties.

5.3 Veiligheid- Gezondheid en Milieu

- De medewerkers van de aannemer dienen in het bezit te zijn van een B-VCA of VOL-VCA certificaat;
- De aannemer dient in het bezit te zijn van een VCA** certificaat.

6. **Veilige bedrijfsvoering elektrotechnische installaties**

6.1 Te allen tijde en zonder uitzonderingen geldt dat onder spanning werken nooit is toegestaan. We spreken van onder spanning werken als we binnen de in de NEN3140 gedefinieerde gevarencomeer komen.

6.2 Indien de opdrachtgever aanwijzingen heeft dat de opdrachtnemer werkzaamheden heeft uitgevoerd onder spanning zoals omschreven in artikel 6.1, is de opdrachtgever gerechtigd deze aanbesteding met

onmiddellijke ingang te beëindigen.

- 6.3 Door of namens de opdrachtgever zal desgewenst toezicht worden verricht inzake de uitgevoerde werkzaamheden door de Opdrachtnemer. Dit toezicht kan naar willekeur van de opdrachtgever plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient hieraan haar volledige medewerking te verlenen. De tijdens het toezicht door de opdrachtgever gemaakte opmerkingen dienen door de Opdrachtnemer te worden verwerkt c.q. te worden opgevolgd.
- 6.4 Eventuele tijdens de werkzaamheden opgemerkte defecten en/of afwijkingen aan de installaties, waardoor gevaar kan ontstaan, zullen op de kortst mogelijke termijn door de Opdrachtnemer aan de opdrachtgever worden gemeld. Gevaarlijke situaties met een hoge prioriteit worden direct telefonisch gemeld en daarna per e-mail bevestigd. Gebreken of afwijkingen met een minder urgente status kunnen per e-mail worden doorgegeven.
- 6.5 Ter voorkoming van enige onrust wordt een defect of afwijking zoals omschreven in artikel 6.4 door de medewerker van de Opdrachtnemer niet direct op de betreffende locatie kenbaar gemaakt, indien er geen acuut gevaar is voor direct betrokkenen.
- 6.6 Indien een defect of noodzakelijk onderhoud zoals omschreven in artikel 6.4 het gevolg is van onzorgvuldig of nalatig handelen van de Opdrachtnemer komen de aan deze werkzaamheden verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

7. Storingsopvolging; procedure en toegang

- 7.1 Op basis van deze aanbesteding is de Opdrachtnemer gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor het op afroep doen herstellen van storingen en calamiteiten. Voor het melden van storingen en calamiteiten ontvangt opdrachtgever van Opdrachtnemer direct na ondertekening van de aanbesteding telefoonnummers waarop Opdrachtnemer zowel tijdens als buiten kantoortijden bereikbaar is voor de opdrachtgever.
- 7.2 De opdrachtgever heeft een eigen service meldpunt. In de regel worden door dit meldpunt de storingen c.q. calamiteiten gemeld aan de Opdrachtnemer. Dit gebeurt in principe per e-mail door middel van een zogenaamde SD-bon waarop alle relevante informatie met betrekking tot de storing staat omschreven. In voorkomende situaties kan een storing ook telefonisch worden doorgegeven, echter volgt op een later tijdstip dan alsnog de SD-bon.
- 7.3 Het service meldpunt zoals omschreven in artikel 7.2 vormt voor storingen het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en diens medewerkers. Het meldpunt is tijdens kantoortijden bereikbaar op het telefoonnummer: 020-5404666. Per e-mail: bouwzaken@amstelveen.nl
- 7.4 Buiten reguliere kantoortijden worden storingen gemeld door de boodschappendienst van de gemeente Amstelveen. Dit zal altijd telefonisch

plaatsvinden. Op de eerstvolgende werkdag zal er alsnog een SD-bon volgen.

7.5 In voorkomende gevallen kunnen storingen of calamiteiten ook worden gemeld door andere medewerkers van de sectie bouwzaken van de gemeente Amstelveen (in afwijking van hetgeen omschreven in de artikelen 7.2 t/m 7.4). De werkzaamheden welke onderdeel uitmaken van deze raamovereenkomst kunnen echter uitsluitend worden gemeld of in opdracht worden gegeven door medewerkers van de sectie bouwzaken in welke hoedanigheid dan ook.

7.6 Het servicemeldpunt van de opdrachtgever hanteert drie urgentieniveaus met bijbehorende responstijden:

Urgentiecode	Responstijd	Toelichting
Standaard	Herstel binnen 5 werdagen	Reguliere storingen zonder directe impact op veiligheid
Urgent	Herstel dezelfde dag	Melding vóór 10:00 uur, herstel voor einde werkdag.
Spoed	Aanvang herstel binnen 1 uur	Directe actie vereist, ongeacht tijdstip.

7.6.1 Werkwijze

De urgentiecode wordt door het servicemeldpunt bepaald en vermeld op de storingsbon. De opdrachtnemer komt de aangegeven responsetijd na. Het servicemeldpunt beoordeelt de urgentie op basis van:

- Impact op de brandveiligheid van het object;
- Aantal getroffen detectoren of melders;
- Functionele beschikbaarheid van de installatie;
- Omgevingsfactoren (bezetting gebouw, evenementen, werkzaamheden).

Bij spoed gaat het om situaties waarbij de brandmeldinstallatie geheel of gedeeltelijk buiten werking is, waardoor de brandveiligheid in het geding komt. Bij urgent is sprake van ernstige storing met beperkte functionaliteit. Standaard betreft regulier onderhoud of storingen zonder directe veiligheidsrisico's.

7.6.2 Binding aan responsetijden

De opdrachtnemer is gebonden aan de op de storingsbon vermelde urgentiecode en bijbehorende responsetijd. Het niet nakomen van responsetijden kan leiden tot contractuele maatregelen conform de algemene bepalingen.

7.7 Opdrachtnemer dient zich vooraf te verzekeren dat de (storings-)monteur toegang heeft tot de betreffende locatie. Hiervoor kan het beste vooraf

contact worden opgenomen met de gebruiker van de betreffende locatie. Indien de Opdrachtnemer zich niet van toegang verzekerd heeft en voor niets komt, komen (voorrij)kosten niet voor betaling in aanmerking.

- 7.8 De (storings-)monteur moet zich bij aankomst en vertrek melden bij de beheerder/contactpersoon van de betreffende locatie, of een door deze aan te wijzen vervang(st)er. Indien gewenst informeert de monteur deze persoon over het doel en/of de aard van het bezoek.
- 7.9 De beheerder/contactpersoon van de betreffende locatie draagt er zorg voor dat de benodigde sleutels, welke toegang geven tot de installaties, aan de Opdrachtnemer worden verstrekt. Bij vertrek en werkzaamheden gereed laat de storingsmonteur zijn werkbon (SD-bon) voor akkoord ondertekenen door een hiervoor bevoegde persoon van de gebruiker.
- 7.10 De artikelen 7.7 t/m 7.9 gelden in alle voorkomende gevallen dat een monteur/medewerker van de Opdrachtnemer een locatie bezoekt. Zowel voor storingsopvolging, kortlopende projecten alsmede preventief onderhoud.

8. Preventief onderhoud brandmeldinstallaties

- 8.1 Het preventief onderhoud heeft tot doel de installaties in bedrijfszekere toestand te houden en uitvoering/invulling te geven aan het bouwbesluit, Arbo-wet en overige normen en voorschriften welke van toepassing zijn. Eventuele defecten en/of afwijkingen aan de installaties opgemerkt tijdens het onderhoud zullen op de kortst mogelijke termijn door de Opdrachtnemer aan de opdrachtgever schriftelijk (per e-mail) worden gemeld.
- 8.2 Het preventief onderhoud aan de brandmeldinstallaties wordt 1 maal per jaar uitgevoerd. Tussen twee opeenvolgende onderhoud/inspectiemomenten mogen zich niet minder dan 10 en niet meer dan 14 maanden bevinden.
- 8.3 Door middel van bijlage A.1 zijn de gebouwen weergegeven waarin zich een brandmeldinstallatie bevindt alsmede worden hier alle gebouwen in weergegeven die onder beheer vallen van de afdeling Projecten en Advies. Tevens is in deze lijst per gebouw de omvang in aantallen en soort brandmeldcomponent weergegeven. Afwijkingen welke door de Opdrachtnemer tijdens de eerste onderhoudscyclus worden geconstateerd, worden op aangeven van de Opdrachtnemer door de directie verwerkt in deze bijlage. Deze afwijkingen vallen derhalve onder de voorwaarden van deze aanbesteding en komen voor verrekening in aanmerking.

Afwijkingen welke na de eerste onderhoudscyclus worden geconstateerd, dienen onverwijld door de Opdrachtnemer aan de directie te worden gemeld. Deze afwijkingen vallen derhalve onder de voorwaarden van deze aanbesteding. Echter komen niet in aanmerking voor verrekening.
- 8.4 Tussentijdse uitbreiding(en) en/of aanpassingen van de installatie(s) worden op aangeven van de Opdrachtnemer door de opdrachtgever opgenomen in bijlage A.1, vallen derhalve onder de voorwaarden van deze aanbesteding

en komen voor verrekening in aanmerking.

- 8.5 Het leveren van het benodigde materiaal benodigd voor het preventieve onderhoud maakt deel uit van de aanneemsom.
- 8.6 In geval van uitvoering van het preventieve onderhoud moet de Opdrachtnemer een duidelijke (concept) planning opstellen en deze bij de directie ter goedkeuring indienen voor 1 februari van het betreffende onderhoudsjaar. Na goedkeuring door de directie maakt de Opdrachtnemer op basis van de voorgenoemde planning rechtstreeks afspraken met de gebruikers van de betreffende locaties voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden. Op basis van deze gemaakte afspraken ontvangt de directie vervolgens een definitieve planning van de Opdrachtnemer. Eventuele door de Opdrachtnemer voor de uitvoering van het werk noodzakelijk geachte afwijkingen van tijdstippen van onderhoudswerkzaamheden ten opzichte van de planning dienen vooraf door de directie te zijn goedgekeurd.
- 8.7 De inspectieresultaten dienen door de Opdrachtnemer te worden verwerkt in een rapportage waaruit blijkt dat alle componenten zijn gecontroleerd, eventuele gebreken zijn hersteld en de brandmeldinstallatie voldoet aan de eisen zoals gesteld. Per locatie wordt er één rapport opgesteld. Dit rapport omvat de bevindingen naar aanleiding van het preventieve onderhoud van de brandmeldinstallatie.
- 8.8 De inspectieresultaten van de brandmeldinstallaties dienen gerapporteerd te worden conform de in paragraaf 3.1 vermelde normeringen. Daarnaast dient het inspectierapport te zijn voorzien van de volgende informatie:
- NAW gegevens Opdrachtnemer;
 - Gegevens object (inclusief objectnummer);
 - Inspectiedatum;
 - Naam en ondertekening keuringstechnicus;
 - Installatie wel/niet akkoord.
- De opzet, inhoud en lay-out van het integrale rapport is ter goedkeuring van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat er zich in de logboekkast op de betreffende locatie een onderhoudsrapportage bevindt. Een afschrift van dit inspectierapport ontvangt de directie per object bij de factuur gevoegd.
- 8.9 De eventuele kosten voor het opzetten van de standaard inspectierapporten en het digitaal intekenen van de beveiligingscomponenten in de plattegronden dient te zijn opgenomen in de aanneemsom voor het preventief onderhoud.

9. Beheerderstaken

- 9.1 Conform NEN2654 dient maandelijks en viermaandelijks door de beheerder een aantal taken te worden uitgevoerd, te weten een visuele controle van de brandmeldinstallatie alsmede het testen van de doormelding van een brandmelding en technische storingen. Deze verantwoordelijkheid wil opdrachtgever voor brandmeldinstallaties, zie Bijlage A.1 bij de onderhouder (Opdrachtnemer) neerleggen. De NEN2654 stelt de omvang en frequentie van het door de beheerder en onderhouder uit te voeren werkzaamheden. Hierin staat ook dat dit een minimum frequentie is
- 9.2 Indien met de onderhouder en/of het bevoegde autoriteit niet anders is bepaald. Opdrachtgever vraagt aan de Opdrachtnemer in haar plan van aanpak te omschrijven hoe men invulling geeft aan de in de NEN2654 omschreven eisen.

10. Revisie

- 10.1 De opdrachtnemer houdt alle revisietekeningen, as-built documentatie en technische documenten actueel gedurende de gehele looptijd van het contract. Actualisering vindt plaats binnen 10 werkdagen na:
- Elke wijziging, uitbreiding of aanpassing aan de brandmeldinstallatie;
 - Vervanging van componenten die afwijken van de oorspronkelijke specificatie;
 - Wijzigingen in de gebouwindeling of functiewijziging van ruimtes die invloed hebben op de brandmeldinstallatie;
 - Oplevering van nieuwe of vernieuwde installaties;
 - Wijzigingen in de configuratie of programmering van de brandmeldcentrale.
- De geactualiseerde documentatie wordt digitaal en indien gewenst ook fysiek aangeleverd aan de opdrachtgever. Voor tekeningen geldt dat deze in zowel DWG- als op PDF-formaat aangeleverd dienen te worden. Overzichten dienen zowel in XLS- als op PDF-formaat te worden aangeleverd.
- 10.2 De revisiedocumentatie bevat minimaal:
- Actuele situatietekeningen met exacte locaties van alle detectoren, handbrandmelders, sirenes, bedienpanelen en bekabeling
 - Installatietekeningen met schema's, aansluitingen en doormeldfuncties conform NEN 2535
 - Component- en materiaaldocumentatie inclusief type-aanduidingen en serienummers
 - Configuratiebestanden en software-instellingen van de brandmeldcentrale
 - Testrapportages en attesten van inbedrijfstelling conform certificatieschema BMI-OAI 6.0
 - Onderhoudshistorie met uitgevoerde werkzaamheden per component
- 10.3 Controle op actualiteit
- De opdrachtgever controleert periodiek of de revisiedocumentatie actueel en

compleet is. Controles vinden plaats:

- Tijdens regulier onderhoud: de directievoerder of contractmanager controleert steekproefsgewijs of wijzigingen correct zijn verwerkt in de documentatie
- Bij jaarlijkse contractevaluatie: volledige verificatie van alle revisietekeningen tegen de fysieke installatie in minimaal twee objecten
- Ad hoc: bij constatering van discrepanties tussen werkelijkheid en documentatie, of na significante wijzigingen aan installaties

De opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan controles en verstrekt op eerste verzoek alle gevraagde documentatie en informatie.

10.4 Procedure bij geconstateerde tekortkomingen

Bij constatering dat revisiedocumentatie niet actueel, onvolledig of onjuist is, volgt de volgende procedure:

10.4.1 Stap 1: Melding en herstelplicht

De opdrachtgever meldt de tekortkoming schriftelijk aan de opdrachtnemer met concrete beschrijving van de geconstateerde afwijkingen. De opdrachtnemer herstelt de tekortkoming binnen 5 werkdagen na melding door:

- Actualisering van de betreffende documentatie
- Aanlevering van ontbrekende documenten
- Correctie van onjuistheden

10.4.2 Stap 2: Verificatie

De opdrachtgever verifieert binnen 5 werkdagen na aanlevering of de herstelwerkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Bij goedkeuring wordt de tekortkoming als opgelost beschouwd.

10.4.3 Stap 3: Boete bij herhaalde of ernstige tekortkomingen

Indien de opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn herstelt, of indien binnen 12 maanden meer dan drie keer een tekortkoming wordt geconstateerd, is de opdrachtnemer een boete verschuldigd van €500 per geconstateerde tekortkoming.

Bij ernstige tekortkomingen die de brandveiligheid in gevaar brengen of die het gebruik van de installatie belemmeren, bedraagt de boete €1.000 per geconstateerde tekortkoming.

10.4.4 Stap 4: Zelfstandige actualisering door opdrachtgever

Indien de opdrachtnemer na herhaalde aanmaning (twee keer) structureel tekortschiet in de actualiseringsplicht, is de opdrachtgever gerechtigd:

- De actualisering door een derde partij te laten uitvoeren
- Alle kosten hiervan in rekening te brengen bij de opdrachtnemer
- Zonder afbreuk te doen aan het recht op boetes en verdere contractuele maatregelen

10.4.5 Stap 5: Ingebrekestelling en verdere maatregelen

Bij voortdurende tekortkoming na doorloop van stappen 1 tot en met 4, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer formeel in gebreke conform UAV

2012. De opdrachtnemer krijgt 10 werkdagen om alsnog volledig te voldoen. Indien de opdrachtnemer na deze termijn nog steeds in gebreke blijft, kan de opdrachtgever:

- De escalatieprocedure volgen zoals beschreven in het contract
- Overgaan tot gedeeltelijke of volledige ontbinding van het contract
- Schadevergoeding vorderen voor geleden schade
- De opdracht voor actualisering van documentatie elders onderbrengen

10.5 Administratie en monitoring

De opdrachtnemer registreert alle actualisaties in een logboek met vermelding van datum, aard van de wijziging, uitgevoerde actualisering en betrokken medewerker. Dit logboek maakt onderdeel uit van de maandelijkse rapportage aan de opdrachtgever.

De opdrachtgever houdt een register bij van alle controles en geconstateerde tekortkomingen, inclusief genomen maatregelen en opgelegde sancties. Dit register wordt gebruikt bij de jaarlijkse contractevaluatie.

10.6 Rechtsgrond en verhouding tot certificering

Deze bepalingen laten onverlet de verplichtingen uit het Bouwbesluit en certificatieschema's voor brandmeldinstallaties. Actuele en correcte as-built documentatie is essentieel voor:

- Jaarlijkse inspectie en certificering conform CCV-inspectieschema
- Veilige exploitatie en beheer van de installatie
- Snelle en adequate respons bij calamiteiten
- Efficiënt onderhoud en storingsherstel

De opdrachtnemer garandeert dat alle aangeleverde revisiedocumentatie voldoet aan de eisen voor certificering en keuring door erkende inspectie-instellingen.

11. Digitaal Logboek Brandmeldinstallatie

11.1 Algemene Verplichting

De aannemer is verplicht gebruik te maken van een digitaal logboekstelsel voor het beheer van alle brandmeldinstallaties die onder dit onderhoudscontract vallen. Het digitale logboek dient te voldoen aan de eisen zoals gesteld in NEN 2535 en NEN 2654-1 en moet functioneren als volledige vervanging van het papieren logboek.

11.2 Functionele Eisen Digitaal Logboekstelsel

Het door de aannemer te gebruiken digitale logboekstelsel moet minimaal voldoen aan de volgende specificaties:

- a. Normconformiteit: Het stelsel dient volledig te voldoen aan de eisen van NEN 2535 en NEN 2654-1 betreffende logboekvoering van brandmeldinstallaties.
- b. Wettelijke Compliance: Het digitale logboek moet voldoen aan het

Bouwbesluit 2012 en alle daarbij behorende regelgeving.

- c. Toegankelijkheid: Het systeem moet 24/7 online toegankelijk zijn via webbrowser en mobiele applicaties.
- d. Autorisatieniveaus: Het systeem moet verschillende gebruikersrechten ondersteunen voor beheerders, onderhouders, BHV-personeel, bevoegd gezag en andere belanghebbenden.

11.3 Inhoudelijke Vereisten

Het digitale logboek moet alle elementen bevatten zoals voorgeschreven in NEN 2535 en NEN 2654-1, waaronder maar niet beperkt tot:

- Formulieren voor registratie van beheer, controle en onderhoud
- Bedieningsvoorschrift in Nederlandse taal
- Installatieplattegronden, blokschema's en functiematrixen
- Programma van Eisen (PvE)
- Berekening maximaal aantal ongewenste en onechte meldingen
- Chronologisch register van alle gebeurtenissen
- Onderhoudsrapporten en certificaten
- Storingsregistratie en oplossingsacties

11.4 Technische Specificaties

Het digitale logboekstelsel moet beschikken over de volgende technische functionaliteiten:

- a. Real-time registratie: Directe invoer van onderhoudswerkzaamheden, storingen en bevindingen via mobiele apparaten.
- b. Automatische notificaties: Het systeem genereert automatisch herinneringen voor periodieke controles, onderhoudstaken en overschrijding van prestatie-eisen.
- c. Rapportagefunctie: Mogelijkheid tot het genereren van standaard rapporten conform NEN-normen en maatwerkrapporten.
- d. Documentbeheer: Centraal beheer van alle installatiedocumenten met versiebeheer en automatische updates.
- e. QR-code functionaliteit: Mogelijkheid tot het plaatsen van QR-codes op locatie voor snelle toegang tot installatiegegevens.

11.5 Gegevensuitwisseling en Toegang

- a. Opdrachtgever toegang: De opdrachtgever moet te allen tijde inzage hebben in het volledige digitale logboek zonder extra kosten.
- b. Bevoegd gezag: Het systeem moet directe toegang bieden aan brandweer en andere toezichthouders conform wettelijke verplichtingen.
- c. Data-export: Mogelijkheid tot export van gegevens in gangbare formaten (PDF, CSV, Excel) voor archivering en rapportage.
- d. Back-up en beveiliging: Het systeem moet voldoen aan moderne

beveiligingsstandaarden met regelmatige back-ups en encryptie van gevoelige gegevens.

11.6 Implementatie en Overdracht

- a. Digitalisering bestaande logboeken: De aannemer draagt zorg voor de digitalisering van eventuele bestaande papieren logboeken.
- b. Training en instructie: De aannemer verzorgt adequate training van alle betrokken gebruikers bij de opdrachtgever.
- c. Overgangsperiode: Bij aanvang van het contract wordt een overgangsperiode van maximaal 30 dagen gehanteerd voor volledige implementatie.

11.7 Continuïteit en Serviceniveau

- a. Beschikbaarheid: Het digitale logboekstelsel moet een uptime van minimaal 99,5% garanderen.
- b. Ondersteuning: De aannemer draagt zorg voor technische ondersteuning van het stelsel gedurende de gehele contractperiode.
- c. Updates: Alle systeemupdates en aanpassingen aan gewijzigde wetgeving worden automatisch doorgevoerd zonder extra kosten.

11.8 Kosten en Eigendom

- a. Kosteninbegrip: Alle kosten voor het digitale logboekstelsel zijn inbegrepen in de contractprijs, tenzij anders overeengekomen.
- b. Data-eigendom: Alle in het stelsel opgeslagen gegevens blijven eigendom van de opdrachtgever.
- c. Contractbeëindiging: Bij beëindiging van het contract levert de aannemer alle gegevens in een door de opdrachtgever gewenst format aan.

11.9 Controle en Naleving

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de naleving van deze bepalingen te controleren. Bij niet-naleving kan de opdrachtgever maatregelen treffen zoals beschreven in de algemene contractvoorwaarden.

11.10 Bekende Systemen

Voor de duidelijkheid worden systemen zoals LogboekenOnline®, Hefas Safety Log, PBT Digitaal Logboek, D365 Logboek Online en vergelijkbare platforms als voorbeelden genoemd van systemen die aan bovenstaande eisen kunnen voldoen. De keuze voor een specifiek stelsel blijft aan de aannemer, mits alle gestelde eisen worden nageleefd.

11.11 ISO 27001 certificering leverancier

De leverancier van het digitale logboekstelsel beschikt over een geldige ISO 27001 certificering (of NEN-ISO/IEC 27001) voor informatiebeveiliging. Deze certificering toont aan dat de leverancier een aantoonbaar Information Security Management System (ISMS) heeft geïmplementeerd met adequate

technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens te waarborgen. De opdrachtnemer levert bij aanvang van het contract een kopie van het geldige ISO 27001 certificaat en informeert de opdrachtgever onmiddellijk bij wijziging of beëindiging van deze certificering.

11.12 Dataopslag binnen de Europese Unie

Alle gegevens die worden opgeslagen in het digitale logboekstelsel worden fysiek opgeslagen op servers die zich binnen de grenzen van de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden. Dit geldt voor zowel de primaire opslag als voor back-ups, disaster recovery locaties en tijdelijke verwerkingslocaties. De leverancier garandeert dat geen gegevens worden overgedragen naar servers buiten de EU/EER zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek een schriftelijke bevestiging van de exacte datacenterlocaties waar gemeentelijke gegevens worden opgeslagen

11.13 GDPR/AVG compliance

Het digitale logboekstelsel en de verwerking van persoonsgegevens voldoen volledig aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Dit omvat minimaal:

- **Rechtmatige grondslag:** Verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats op basis van een rechtmatige grondslag conform artikel 6 AVG, te weten de uitvoering van het contract
- **Bewerkersovereenkomst:** De leverancier sluit een bewerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG met de opdrachtnemer, waarin alle verplichtingen en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd
- **Technische en organisatorische maatregelen:** Het stelsel implementeert passende beveiligingsmaatregelen waaronder minimaal encryptie van gegevens (zowel in opslag als tijdens transport), toegangsbeveiliging met multi-factor authenticatie, logging van alle toegang en wijzigingen, en regelmatige beveiligingstests
- **Privacy by design en by default:** Het stelsel is ontworpen met privacy als uitgangspunt en verwerkt standaard alleen de strikt noodzakelijke persoonsgegevens
- **Gegevensminimalisatie:** Er worden geen persoonsgegevens verzameld of opgeslagen die niet noodzakelijk zijn voor het doel van het logboekstelsel
- **Bewaartermijnen:** Gegevens worden niet langer bewaard dan wettelijk vereist of contractueel noodzakelijk
- **Rechten betrokkenen:** Het stelsel faciliteert de uitoefening van rechten van betrokkenen zoals inzage, correctie, verwijdering en dataportabiliteit

- Meldplicht datalekken: Bij een datalek stelt de leverancier de opdrachtnemer binnen 24 uur op de hoogte conform artikel 33 AVG

11.14 Eigenaarschap en beschikkingsmacht gegevens

Alle gegevens die in het digitale logboekstelsel worden opgeslagen blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever. De opdrachtgever behoudt volledige beschikkingsmacht over de gegevens. De leverancier gebruikt de gegevens uitsluitend voor het leveren van de contractueel overeengekomen dienstverlening en verstrekt geen toegang aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, behalve wanneer dit wettelijk verplicht is. In dat geval informeert de leverancier de opdrachtgever vooraf, tenzij de wet dit verbiedt.

11.15 Toetsing en controle

De opdrachtgever heeft het recht om periodiek de naleving van deze informatiebeveiligings- en privacyeisen te controleren of te laten controleren door een onafhankelijke derde partij. De opdrachtnemer en de leverancier verlenen volledige medewerking aan dergelijke audits en verstrekken alle gevraagde informatie en documentatie. Bij geconstateerde tekortkomingen in de naleving van ISO 27001, dataopslag binnen EU of GDPR-compliance treft de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen herstelmaatregelen. Bij ernstige tekortkomingen die de beveiliging of privacy in gevaar brengen, is de opdrachtgever gerechtigd het gebruik van het stelsel op te schorten tot adequate maatregelen zijn getroffen, zonder dat dit leidt tot boetes of sancties voor de opdrachtgever

11.16 Contractbeëindiging en gegevensoverdracht

Bij beëindiging van het contract, ongeacht de reden, levert de opdrachtnemer alle in het digitale logboekstelsel opgeslagen gegevens binnen 30 dagen aan in een door de opdrachtgever gewenst gangbaar formaat (minimaal PDF, CSV en XML). Na overdracht worden alle gegevens volledig en onherroepelijk verwijderd uit de systemen van de leverancier, inclusief back-ups. De leverancier verstrekt een schriftelijke bevestiging van volledige verwijdering.

12. Overleg en rapportages

12.1 Overleg en aanspreekpunten

De Opdrachtnemer levert naar de opdrachtgever de volgende aanspreekpunten:

De Projectleider, deze is eenduidig aanspreekpunt voor de Opdrachtgever op de locatie of locaties. Alle werkbijeenkomsten, rapportages en aanvragen voor meerwerk lopen via deze functionaris of, bij afwezigheid, via zijn vervanger. De Projectleider draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van het Contract, inclusief het naleven van alle prestatie-eisen.

De Accountmanager, deze is verantwoordelijk voor het Contract en de bewaking daarvan.

De Opdrachtnemer neemt aan de volgende overlegstructuren deel:

1. Werkoverleg op uitvoeringsniveau (wekelijks per locatie).
 - Projectleider van de Opdrachtnemer of een door de Opdrachtnemer aangewezen persoon.
 - Technisch coördinator of door hem aangewezen personen.
2. Voortgangsoverleg en bespreking maandrapportages (één keer per maand per locatie). Aanwezig:
 - Projectleider van de Opdrachtnemer;
 - Technisch coördinator of door hem aangewezen personen.
3. Overleg prestatiemeting (één keer per kwartaal). Aanwezig:
 - De Accountmanager en Projectleider van de Opdrachtnemer;
 - Projectmanager Vastgoed;
 - Eén of meerdere technisch coördinatoren;
4. Contractoverleg (één keer per jaar). Aanwezig:
 - Account- en Projectleider vanuit de Opdrachtnemer;
 - Contractmanager/Inkoopadviseur

In het onder 4 genoemde overleg kan de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer bijstellingen van het Contract bespreken, naar aanleiding van de ervaringen opgedaan in het afgelopen Contractjaar. Dit kan leiden tot aanpassingen.

12.2 Verslagen besprekingen

Verslagen van de besprekingen zoals genoemd onder punten 1, 2, 3 en 4 van paragraaf 12.1 worden opgesteld door de Opdrachtnemer en moeten worden goedgekeurd door de Opdrachtgever. Verslagen van de besprekingen worden uiterlijk twee weken na afloop verstrekt.

12.3 Rapportages

De Opdrachtnemer levert in het kader van de besprekingen de volgende vaste rapportages op papier en in elektronische vorm (MS-Office), waarbij voor de lay-out (tenzij anders wordt vermeld) een voorstel aan de Opdrachtgever wordt gedaan:

Maandelijks

- Overzicht alle openstaande en uitgevoerde werkzaamheden;
- Logboek per object verricht onderhoudswerkzaamheden.

Kwartaal

- Werkplanning;

- Overzicht alle extra werkzaamheden en totale kosten.

Kwartaal

- Rapportage toestand van de installaties;
- Energie rapportage;
- Datum schema voor preventief onderhoud;
- Klachten en storingen en responstijden ten behoeve van prestatiemeting.

Jaarlijks

- Evaluatie dienstverlening Opdrachtnemer.
- Plannen ter verbetering van eigen performance en aanbevelingen aan de Opdrachtgever.
- Meerjarenonderhoudsplanung ten behoeve van vervangingsonderhoud.
- Veiligheids-, milieu- en gezondheidsjaarverslag en veiligheids-, milieu-, en gezondheidsplan.

12.4 Meerjarenonderhoudsplanung

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de verrichte werkzaamheden en wordt een voorstel gedaan ten behoeve van de overall meerjarenonderhoudsplanung van de Opdrachtgever met adviezen van de Opdrachtnemer omtrent het benodigd vervangingsonderhoud.

13. Escalatiemodel

- 13.1 Problemen en geschillen worden opgelost op het niveau waar ze ontstaan. Escalatie vindt plaats wanneer geen oplossing wordt bereikt binnen de gestelde termijn. Beide partijen handelen constructief en gericht op behoud van de werkrelatie. De werkzaamheden lopen tijdens escalatie door, tenzij anders overeengekomen.

13.2 Niveau 1: Operationeel

Triggerpunten: Uitvoeringsproblemen, planning, kwaliteitsafwijkingen, communicatieproblemen tussen medewerkers.

Betrokkenen: Projectleider opdrachtnemer, Vastgoedcoördinator opdrachtgever.

Procedure: Melding binnen 2 werkdagen. Bespreking binnen 3 werkdagen. Oplossing binnen 5 werkdagen geïmplementeerd. Totale doorlooptijd maximaal 10 werkdagen.

Registratie: Korte vastlegging in actielijst operationeel werkoverleg.

Escalatie naar niveau 2: Bij geen oplossing binnen 10 werkdagen, structurele herhaling (>3x in 3 maanden), problemen buiten operationeel mandaat, of veiligheidskwesties.

13.3 Niveau 2: Tactisch

Triggerpunten: Onopgeloste problemen niveau 1, structurele tekortkomingen, herhaalde KPI-overschrijdingen, kwaliteitsgeschillen, discussies over meerwerk, budgetoverschrijdingen >10%, problemen met

onderaannemers of documentatie.

Betrokkenen: Accountmanager + Projectleider opdrachtnemer ↔
Contractmanager + Vastgoedcoördinator opdrachtgever.

Procedure: Escalatie binnen 5 werkdagen na afloop termijn niveau 1. Beide partijen bereiden dossier voor met feiten, contractbepalingen, standpunt en oplossingsrichting. Tactisch escalatieoverleg binnen 10 werkdagen. Verbeterplan met acties, verantwoordelijken en mijlpalen. Implementatie maximaal 4 weken.

Registratie: Escalatiedossier, gespreksverslag, opname in maandrapportage, evaluatie na implementatie.

Escalatie naar niveau 3: Bij geen oplossing binnen 4 weken, fundamentele meningsverschillen over contractinterpretatie, ernstige of herhaalde contractschendingen, vertrouwensbreuk, discussies over aansprakelijkheid, budgetoverschrijdingen >25%, of structureel tekortschieten.

13.4 Niveau 3: Strategisch

Triggerpunten: Onopgeloste problemen niveau 2, fundamentele geschillen over contractuitleg, structureel tekortschieten ondanks verbeterplannen, discussies over contractwijziging of beëindiging, grote financiële claims, dreigende ingebrekestelling.

Betrokkenen: Directeur + Accountmanager opdrachtnemer ↔
Contracteigenaar/Teamleider Vastgoed + Contractmanager opdrachtgever (+ eventueel juridisch adviseur)

Procedure: Escalatie binnen 10 werkdagen na afloop termijn niveau 2. Compleet escalatiedossier met chronologisch overzicht, documenten, onderbouwing standpunt, financiële impact en oplossingsvoorstellen. Strategisch directieoverleg binnen 15 werkdagen. Directiebesluit schriftelijk vastgelegd en ondertekend door beide directies. Implementatie met strikte monitoring (maandelijks).

Registratie: Volledig escalatiedossier, directieverslag, opname in kwartaalrapportage, periodieke evaluatie.

Escalatie naar niveau 4: Bij geen implementatie binnen 6 weken, weigering directiebesluit na te komen, onoverbrugbare meningsverschillen, juridisch complexe geschillen, zeer hoge claims (>€50.000), of voorbereiding juridische procedures.

13.5 Niveau 4: Externe geschillenbeslechting

Triggerpunten: Geen oplossing na niveau 3, weigering naleving directiebesluit, juridisch complexe kwesties, fundamentele contractbreuk.

Betrokkenen: Directeur + Juridisch adviseur beide partijen + Externe mediator/bindend adviseur/arbiter.

Procedure - Mediation (verplicht eerst): Binnen 10 werkdagen na niveau 3 gezamenlijk bepalen dat externe tussenkomst nodig is. Gezamenlijke benoeming onafhankelijke mediator met expertise brandmeldinstallaties en contractrecht. Afronding binnen 4 weken. Resultaat: vaststellingsovereenkomst of constatering geen oplossing.

Procedure - Bindend advies: Bij geen oplossing via mediation. Gezamenlijke benoeming deskundige. Vooraf commitment aan bindend karakter. Beide

partijen leveren dossier. Bindend advies binnen 6 weken. Uitvoering verplicht en via rechter afdwingbaar.

Procedure - Arbitrage: Bij zeer complexe geschillen of claims >€100.000. Raad van Arbitrage voor de Bouw conform UAV 2012. Fast Track Light (tot €100.000) of Fast Track Plus (>€100.000). Arbitraal vonnis bindend en afdwingbaar.

Registratie: Juridisch dossier, vaststellingsovereenkomst/bindend advies/arbitraal vonnis, implementatieplan, evaluatie in jaarrapportage.

13.6 Algemene bepalingen

Termijnen: Alle termijnen zijn werkdagen. Bij urgente kwesties die brandveiligheid raken kunnen termijnen in overleg worden verkort.

Doorloop werkzaamheden: Werkzaamheden en contractverplichtingen lopen door tijdens escalatie, tenzij anders overeengekomen of veiligheid dit vereist.

Documentatie: Alle escalaties worden gedocumenteerd met datum, betrokkenen, probleem, stappen, afspraken en resultaat. Documentatie wordt bewaard in contractdossier.

Vertrouwelijkheid: Informatie uit escalaties wordt vertrouwelijk behandeld. Geen externe communicatie zonder wederzijdse toestemming.

Contractuele verplichtingen: Escalatie laat contractuele verplichtingen, boetes en sancties onverlet.

Evaluatie: Jaarlijkse evaluatie van het escalatiemodel tijdens directieoverleg. Analyse aantal escalaties, oorzaken, effectiviteit en verbetermogelijkheden.

Prestatiedoelstelling: 80% problemen oplossen op niveau 1, 15% op niveau 2, maximaal 5% op niveau 3. Niveau 4 moet uitzondering blijven.

14. Prijsstelling en verrekening van werkzaamheden

14.1 Het oplossen van storingen (curatief onderhoud) en uitvoeren van correctief onderhoud mag tot een bedrag \leq € 750,00 zonder tussenkomst van de opdrachtgever worden uitgevoerd. Daarboven dient eerst goedkeuring te worden verkregen van de opdrachtgever. Het genoemde bedrag is het totaalbedrag aan uren, materiaal en eventuele opslagen, echter exclusief BTW.

14.2 Mocht de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden zoals omschreven onder artikel 2.1 van onderhavig document tegen zaken aanlopen die extra werkzaamheden met zich meebrengen die niet vallen onder de raamovereenkomst, dan dient hieromtrent eerst contact te worden opgenomen met de opdrachtgever. Door de opdrachtgever wordt uitsluitend schriftelijk (per mail) goedkeuring gegeven voor de uitvoering van extra werkzaamheden.

14.3 Desgewenst dient door de Opdrachtnemer bij de opdrachtgever een begroting te worden ingediend alvorens goedkeuring voor de werkzaamheden kan worden gegeven. Dit geldt voor alle soorten onderhoud

en werkzaamheden zoals omschreven onder artikel 2.1. van onderhavig document.

14.4 In de begroting zoals omschreven in artikel 12.3 dienen strikt de uur- en voorrijtarieven, toeslagen en materiaalprijzen te worden gehanteerd zoals door de Opdrachtnemer opgegeven in de bijlage A.2. De begroting dient te zijn opgesteld op regelniveau waarbij het volgende zichtbaar moet zijn:

- omschrijving werkzaamheden of materiaal;
- aantallen;
- bruto prijs per eenheid;
- eventuele korting op materiaal;
- totaalbedrag netto materiaal op regelniveau;
- uur norm per eenheid;
- totaal uren op regelniveau;
- totaalbedrag materiaal begroting;
- totaal uren begroting;
- totaalbedrag uren begroting;
- opslagpercentages;
- totaalbedrag begroting (aanneemsom).

14.5 Kosten voor voorbereiding, projectleiding, werkvoorbereiding, engineering, tekenkosten e.d. maken deel uit van het uurtarief zoals opgegeven in invulbijlage 2. Indien de voorgenoemde kostensoorten separaat in rekening worden gebracht dan komen deze niet voor verrekening in aanmerking. Worden dergelijke kostensoorten opgevoerd in de begroting zoals omschreven in artikel 12.3 van onderhavig document dan wordt deze begroting niet in behandeling genomen.

14.6 Extra of aanvullende werkzaamheden zoals omschreven onder artikel 12.2 van onderhavig document waarvoor geen schriftelijke goedkeuring is verkregen van de opdrachtgever komen niet voor verrekening in aanmerking.

15. Administratieve procedure en factuuraafhandeling

15.1 Facturen kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend op de volgende adressen:

Werklocaties in Amstelveen: facturen@amstelveen.nl

Ten name van:

Gemeente Amstelveen

Laan Nieuwer Amstel 1

1180 JR Amstelveen

Werklocaties in Aalsmeer: facturenaalsmeer@amstelveen.nl

Ten name van:

Gemeente Aalsmeer

Raadhuisplein 1

1431 EH Aalsmeer

15.2 Facturen dienen te zijn voorzien van de volgende informatie indien het curatieve onderhoudswerkzaamheden betreft:

- Werkadres (geen namen van scholen, gebouwen of diens gebruikers);
- Storingsdienstnummer (vermeld eerst de volgende afkorting GA/SDnr. Hierachter graag het volledige nummer van de SD bon. Alleen als deze code op deze manier vermeld is kunnen wij de factuur automatisch inlezen en de afhandeltijd verkorten);
- Codenummer indien vermeld op de SD bon;
- Een specificatie van de kosten welke op regelniveau zijn uitgesplitst in arbeidsuren en materiaalkosten;
- I&A-nummer van het contract. (I&A_2025_0033);
- Routecode.

Als bijlage bij de factuur dient de werk(opdracht)bon (SD-bon) van de gemeente Amstelveen/Aalsmeer te zijn aangehecht. Deze dient te zijn voorzien van de volgende gegevens:

- Uitvoeringsdatum van de werkzaamheden;
- Aankomsttijd;
- Vertrektijd;
- Status van de storing;
- Eventuele specificaties.

Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een geautomatiseerd systeem wat automatisch werkbonnen genereert waarop bovenstaande informatie eveneens wordt vermeld mag deze ook worden bijgevoegd naast de blanco werkbbon van de opdrachtgever.

De werk(opdracht)bon dient voor akkoord te zijn ondertekend door de gebruiker c.q. melder van de betreffende storing op de locatie. Tevens dient goed leesbaar te zijn weergegeven de naam van de persoon die heeft ondertekend.

15.3 Facturen dienen te zijn voorzien van de volgende informatie indien het correctieve-, preventieve onderhoudswerkzaamheden en regiewerkzaamheden betreft:

- Werkadres (geen namen van scholen, gebouwen of diens gebruikers);
- Het complete werkopdrachtnummer van de gemeente Amstelveen;
- Een korte maar duidelijke omschrijving van de werkzaamheden;
- Een specificatie van de kosten welke op regelniveau zijn uitgesplitst in arbeidsuren, loonkosten en materiaalkosten.

Als bijlage bij de factuur dient de werk(opdracht)bon van de gemeente Amstelveen/Aalsmeer te zijn aangehecht. Deze dient te zijn voorzien van de volgende gegevens:

- Uitvoeringsdatum van de werkzaamheden;
- Aankomsttijd(en) en Vertrektijd(en);
- Personele inzet (aantal monteurs);
- Eventuele bijzonderheden/specificaties.

Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een geautomatiseerd systeem wat automatisch werkbonnen genereert waarop bovenstaande informatie eveneens wordt vermeld mag deze ook worden bijgevoegd naast de blanco werkbon van de opdrachtgever.

De werk(opdracht)bon dient voor akkoord te zijn ondertekend door de gebruiker c.q. melder van de betreffende storing op de locatie. Tevens dient goed leesbaar te zijn weergegeven de naam van de persoon die heeft ondertekend.

- 15.4 In aanvulling op artikel 15.2 geldt dat - in het geval van regiewerkzaamheden - tevens een revisietekening onderdeel moet uitmaken van de bijlagen bij de factuur of van te voren moet zijn ontvangen. Op deze tekening moeten duidelijk de wijzigingen/aanpassingen met een eventuele toelichting zijn weergegeven.
- 15.5 Facturen die niet voldoen aan of zijn voorzien van de gegevens zoals omschreven in de bovenstaande artikelen kunnen niet in behandeling worden genomen en zullen per e-mail aan de Opdrachtnemer retour worden gezonden.
- 15.6 Zonder uitzondering geldt dat de werkzaamheden te allen tijde per object en soort onderhoudswerkzaamheden moeten worden gefactureerd door middel van een separate factuur.