

Bijlage D: Programma van Eisen en Wensen

WETTELIJKE VERPLICHTINGEN	
De Gemeente dient betreffende haar gebouwen en installaties te voldoen aan Wet- en regelgeving. De actuele situatie met betrekking tot wet- en regelgeving dient inzichtelijk en beheersbaar te zijn voor de Gemeente.	
1.	De Ondernemer is verantwoordelijk voor het doorlopend aantoonbaar laten voldoen van de gebouwen en W- en E-installaties aan vigerende wet- en regelgeving. De Ondernemer realiseert dit door het tijdig uitvoeren van alle keuringen en testen die uit oogpunt van vigerende wetgeving, normen en voorschriften verplicht zijn om uit te voeren.
2.	De keuringen en testen worden uitgevoerd voor de elementen zoals opgegeven in de bij dit PvE toegevoegde elementenlijst (bijlage D.1).
3.	Het uitvoeren van eventueel uit keuringen en testen voortkomende (herstel)werkzaamheden kan pas na afstemming met en na opdrachtverlening door de Gemeente worden uitgevoerd.
4.	100% van de wettelijke verplichtingen zijn in beeld. Na aanvang van het contract is binnen een jaar aan alle wettelijke verplichtingen is voldaan, mits in overleg voor specifieke componenten is besloten hiervan af te wijken.
5.	Wettelijke verplichtingen zijn in één overzicht geborgd. Dit overzicht is altijd actueel en doorlopend beschikbaar voor Gemeente.
6.	De Gemeente wordt door de Ondernemer in de kwartaalrapportages geïnformeerd over wijzigingen in wet- en regelgeving in kwartaalrapportages. (zie punt 74 voor verdere specificatie)
7.	Tijdens uitvoer van werkzaamheden beschikt de uitvoerende altijd over de benodigde papieren voor zijn werkzaamheden.
8.	Bij projectwerkzaamheden waar aanvullende documentatie aangeleverd moet volgen dient de uitvoerende partij de gemeente tijdig te informeren en de documentatie aanleveren. (V&G-plan, projectplan, schakelplan enz.)
9.	Bij Gemeente is niemand gecertificeerd om de rol van installatieverantwoordelijke (IV) op zich te nemen en ervoor te zorgen dat de installaties voldoen aan de geldende normen en veiligheidseisen, zoals vastgelegd in de NEN 3140, toezicht te houden op de naleving van veiligheidsvoorschriften, inspecties uit te voeren en procedures en werkinstructies voor het werken met de installaties op te stellen. De Ondernemer dient deze taak op zich te nemen en aan te tonen hiervoor gecertificeerd te zijn.

PREVENTIEF ONDERHOUD	
Preventief onderhoud heeft tot doel het voorkomen van storingen en defecten en het vertragen van verslechtering van de conditie van onderhoudsgevoelige elementen.	
10.	De Ondernemer voert het preventief onderhoud uit voor de elementen zoals opgegeven in bijlage D.1 Elementenlijst. Dit volgens onderhouds- en gebruiksvoorschriften en garantie-eisen van de fabrikant én de onderhoudsrecepten zoals beschreven in bijlage D.4 Onderhoudsrecepten. De Ondernemer levert gedurende looptijd van de overeenkomst optimalisatie van deze onderhoudsrecepten aan, in samenwerking met Gemeente.
11.	Het uitvoeren van eventueel hieruit voortkomende (herstel)werkzaamheden wordt na afstemming met, en na opdrachtverlening van Gemeente, uitgevoerd.
12.	De Ondernemer toont aan dat preventief onderhoud is uitgevoerd conform planning en onderhoudsrecepten (zie bijlage D.4) gebruiksvoorschriften en garantie-eisen van de fabrikant. Men rapporteert middels keuringsrapporten (portaal leverancier) en werkbonnen direct in Topdesk.
13.	De Ondernemer maakt een planning, op basis van de uitgevoerde schouw (zie paragraaf 5.3.3), voor het preventieve onderhoud, inclusief werkzaamheden in het kader van wet- en regelgeving, van de elementen zoals benoemd in bijlage D.1. In deze planning wordt de voortgang van het werk gemonitord. De planning is up-to-date aanwezig en continu beschikbaar voor Gemeente.
14.	De (preventief) geplande werkzaamheden zijn gedetailleerd beschreven. Daarbij is onderscheid gemaakt in de planning tussen werkzaamheden in het kader van wet- en regelgeving en ander preventief gepland onderhoud.
15.	Gemeente krijgt actueel en doorlopend inzicht hebben in de voortgang van het werk en de planning die door de Ondernemer is opgesteld, zodat dit te monitoren is en de Gemeente haar eigen organisatie hierop kan inrichten/afstemmen.
16.	De ondernemer levert de planning voor het komend voor 1 december aan de Gemeente op.
17.	Minimeel één maand en één dag voor het aflopen van de maand wordt de maandplanning voor de daaropvolgende maand aangeleverd aan de Servicedesk van Gemeente door De Gemeente. Voorbeeld; op uiterlijk 31 januari wordt de planning voor de maand maart definitief gedeeld. Voorkeur heeft het delen van de preventief onderhoudsplanning voor het maandelijks overleg tussen de contractmanager en de leverancier. Dit om een goede afstemming te bewerkstelligen.
18.	In de managementrapportage (halfjaarlijks) rapporteert men over de prestatie op de KPI's bestaande uit; <ul style="list-style-type: none"> - Hoeveel meldingen binnen de afgesproken responstijd afgehandeld - Patroon meldingen (zijn er meldingen over hetzelfde onderdeel die extra aandacht moeten krijgen) - Grote incidenten (dossier oorzaak en afhandeling voor eventuele (toekomstige vragen vanuit politiek/management)

19.	Het portaal geeft real-time inzicht in status van de melding en of vervolgactie benodigd is. Daarbij worden hier ook de KPI's bewaakt middels een totaaloverzicht van alle panden.			
KOPPELINGEN				
20.	De Ondernemer levert een API-koppeling tussen het registratiesysteem van de Gemeente en de FMIS Topdesk of geldende FMIS gedurende looptijd van de opdracht. Wijzigt het FMIS van Gemeente, dan wordt ook daar een koppeling voor geleverd, ook als daar een ander koppelingsformaat voor nodig is. De koppeling met het systeem van de Ondernemer zal als eis worden meegenomen voor een eventueel nieuw FMIS.			
STORINGSONDERHOUD				
Onder een storing valt een fysieke toestand van een bouw en/of installatie(onderdeel) die het functioneren heeft belemmerd. Een storing wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van een gebrek (zie 'definities' (bijlage D.5). Naar aanleiding van de storing dienen werkzaamheden te worden uitgevoerd die het gebrek verhelpen.				
21.	Een melding kan zowel een storing zijn (als gevolg van een gebrek) als een klacht over het feit dat niet aan de wensen/verwachtingen wordt voldaan. Een voorbeeld van een klacht is tocht als gevolg van een (nader te definiëren) installatietechnisch gebrek. De Ondernemer neemt deze klachten ook in behandeling en geeft advies over wat nodig is om de klacht op te lossen.			
22.	De Ondernemer is verantwoordelijk voor de eerste en tweedelijns storingsafhandeling. Daarbij wordt van de Ondernemer verwacht dat zij proactief handelt in het oppakken en verwerken van storingen			
23.	De Ondernemer is voor het oplossen van storingen 24/7 beschikbaar.			
24.	De Ondernemer houdt zich aan de toegangsprocedure zoals beschreven in bijlage B.6			
25.	De storingen worden geprioriteerd naar urgentieklassen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Urgentieklassse 1: Bedrijfskritisch (doorlooptijd 1 uur) 2. Urgentieklassse 2: hoog (doorlooptijd 4 uur) 3. Urgentieklassse 3: midden (doorlooptijd 5 dagen tot een maand) 4. Urgentieklassse 4: laag (6 maanden) In Bijlage D.6 Urgentieklassen en responstijden worden de urgentieklassen verder toegelicht.			
26.	Indien sprake is van een storing of calamiteit volgt en registreert de Ondernemer de respons-, oplossings- en rapportagetijden. Deze worden geëvalueerd in de kwartaalbesprekingen.			
27.	Klasse	Responstijd	Oplossingstijd	Rapportagetijd
	Klasse 1: Bedrijfskritisch	1 uur	4 uur	24 uur
	Klasse 2: hoog	1 uur	4 uur*	1 werkdag**
	Klasse 3: midden	1 werkdagen	1 werkweek tot een maand	10 werkdagen
	Klasse 4: laag	5 werkdagen	1 werkweek tot 3 maanden (afhankelijk voor levering)	10 werkdagen

	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p><i>* Storingen voor 12.00 uur gemeld worden dezelfde dag opgelost. Storingen die na 12.00 uur worden gemeld worden de volgende dag voor 12.00 opgelost.</i></p> <p><i>** Onder werkdag wordt verstaan: reguliere werktijden van 08.00 uur tot 17.00 uur op maandag t/m vrijdag exclusief feestdagen. Dit geldt niet voor calamiteiten die 24 uur per dag, 7 dagen per week gemeld kunnen worden.</i></p> <p>In Bijlage D.6 Urgentieklassen en responstijden worden de responstijden verder toegelicht.</p>
28.	De communicatie bij storingen en klachten (onderdeel van dagelijks-/en regulier onderhoud) verloopt tussen de melder en het meldpunt van de Gemeente (SD).
29.	De Ondernemer zorgt ervoor dat de Gemeente (incl. de Servicedesk) de actuele stand van zaken van de lopende en afgehandelde storingen en klachten in kan zien. Dit kan middels de werkbom in Topdesk dan wel een portaal.
30.	<p>Als de Ondernemer door overmacht niet binnen de termijnen op de storing kan reageren of oplossen, overlegt de Ondernemer direct een Plan van Aanpak aan de Gemeente. In dit Plan van Aanpak dient te worden aangegeven binnen welke termijn de storing wordt verholpen met daarbij een opgave van de tussentijds te treffen noodmaatregelen.</p> <p>Onder overmacht worden factoren buiten de invloedssfeer van de Ondernemer bedoeld, zoals weer- en verkeersomstandigheden. Ondernemer kan in deze gevallen aantonen dat er sprake is van overmacht.</p>
31.	<p>Als een storing aantoonbaar het gevolg is van onvoldoende of ondeugdelijk uitgevoerd onderhoud worden de kosten van herstel en eventuele schade ten gevolge van de storing op de Ondernemer verhaald.</p> <p>Storingen het gevolg zijn van invloeden van weer- en wind, gebruik en/of andere externe oorzaken zoals onkundig gebruik, ontwerpfouten, natuurgeweld, rampen, enzovoorts worden niet op de Ondernemer verhaald.</p>
FINANCIËLE EISEN	
32.	Maandelijks wordt in de 2de week de staffel opgeleverd van de werkzaamheden van de maand ervoor. In deze lijst wordt per pand de storingsmelding vermeld met referentienummer en de totaalprijs. Dit om de financiële afhandeling voor beide partijen te vergemakkelijken.
33.	Facturen van offertes worden voorzien van ons referentienummer welke ook worden meegegeven aan de inkooporder.
34.	Opdrachten tot 5000,- euro worden in één keer achteraf gefactureerd.
35.	Facturen van de staffels worden binnen 4 weken na ontvangst van de inkooporder gestuurd aan facturen@capelleaandenijssel.nl
36.	Facturen van losse opdrachten worden binnen 4 weken na oplevering van de werkzaamheden gestuurd aan facturen@capelleaandenijssel.nl
37.	Voor onvoorziene opdrachten geldt de mandaatregeling zoals weergegeven in bijlage E Mandaatregeling.

