

Bijlage 1: Programma van Eisen

Onderhoud E&W Installaties t.b.v. Veiligheidsregio Fryslân

Versie 1.0 Selectieleidraad



Belangrijke toelichting:

Het bijgevoegde Programma van Eisen betreft een conceptversie die wordt opgenomen als onderdeel van de selectieleidraad. Dit document wordt verstrekt om geïnteresseerde marktpartijen een eerste beeld van de opdracht te geven.

Het betreft nadrukkelijk **geen definitief Programma van Eisen**. Tijdens het verdere verloop van de aanbesteding kunnen hierin nog wijzigingen worden aangebracht. Het definitieve Programma van Eisen wordt gedeeld in de offertefase.

Waar in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de PPO-activiteitenoverzicht, geldt dat deze lijst wordt meegestuurd als bijlage bij het definitieve Programma van Eisen. De PPO-activiteitenoverzicht wordt in deze fase dus nog niet gedeeld.

Daarnaast worden in de offertefase aanvullende eisen opgenomen, onder andere op het gebied van prijzen en mogelijk andere onderwerpen die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Het concept Programma van Eisen mag daarom uitsluitend worden gebruikt ter verduidelijking en ter verkrijging van inzicht in de aard en omvang van de opdracht, en niet als definitieve basis voor een aanbieding. Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Definitie- en afkortingenlijst	
Definitie/Afkorting	Omschrijving
Calamiteiten	Calamiteiten zijn situaties die de continuïteit van bedrijfsvoering direct in gevaar brengen en onmiddellijke actie vereisen om schade of risico's te beperken.
Contractmanager	De verantwoordelijke voor het beheren en bewaken van het contract tussen Opdrachtgever en haar leveranciers of partners.
Correctief onderhoud	Betreft het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden nadat een storing, defect of afwijking is vastgesteld. Het doel is het herstellen van de oorspronkelijke functionaliteit van een installatie, machine of systeem, zodat deze opnieuw conform de specificaties kan functioneren.
Elementenlijst	Lijst van alle elementen van een locatie. Dit is de basis van het MJOP en ook voor het PPO-activiteitenoverzicht. Zie hiervoor Bijlage 1.1.
Functioneel herstel	Het element of installatie wordt zodanig hersteld dat deze weer veilig en bedrijfszeker kan functioneren, zonder dat de onderliggende oorzaak van de storing is verholpen.
GACS	Gebouw Automatiserings- en Control Systeem: Een systeem voor het monitoren en aansturen van gebouwinstallaties zoals klimaat, verlichting en beveiliging.
Implementatieplan	Gestructureerd plan waarin beschreven wordt hoe Opdrachtnemer ingevoerd raakt en operationeel wordt, inclusief afspraken over werkzaamheden, verantwoordelijkheden, communicatie en planning.
Jaarplanning	Hierin staan minimaal alle gebouwdelen, elementen, werkzaamheden en planning vermeld.
Klein materiaal	Onderdelen en verbruiksmaterialen die noodzakelijk zijn voor instandhouding van installaties en die bij onderhoud worden verbruikt. Voorbeelden (niet limitatief): V-snaren, oliën en vetten, alle filters (incl. koolstof) waterzijdig en luchtzijdig, ontvettingsmateriaal, contactspray/grafiet, poetsdoeken/schuurlinnen, bijvullen van vloeistoffen en toevoegingen, verf/primers/kitten/kwasten, hennep/kit/tape, smelt patronen tot 32 AMP, klein fittingmateriaal/pakkingen, resopal, naamplaatjes, elektrisch isolatiemateriaal.
Meerwerk	Aantoonbare verzwarende of uitbreiding van overeengekomen werkzaamheden die niet redelijkerwijs voorzienbaar waren voor Opdrachtnemer.
MJOP	Meerjaren Onderhoudsplan: Een plan waarin het onderhoud en Vervangingen van installaties en gebouwen voor meerdere jaren zijn opgenomen, inclusief kostenramingen. Het wordt opgesteld op basis van een vierjaarlijkse schouw.
Opdrachtgever.	Veiligheidsregio Fryslân.
Opdrachtnemer	De partij die door de Opdrachtgever is gecontracteerd om de werkzaamheden uit te voeren.
OP-taken	Opgeleid Personeel-taken.
PPO-activiteitenoverzicht	Periodiek Preventief Onderhoud – activiteitenoverzicht. Hierin staan ook periodieke keuringen beschreven.
Preventief onderhoud	Gepland onderhoud dat op voorhand wordt uitgevoerd om te voorkomen dat storingen, defecten of prestatieverlies optreden.
SLA	Service Level Agreement.
V&G plan	Een Veiligheid & Gezondheid-plan geeft aan hoe veilig en gezond werken wordt gegarandeerd.
Vervangingen	Vervangingen in technisch onderhoud zijn het vervangen van versleten of defecte onderdelen door nieuwe om de werking van een installatie of machine te herstellen of te behouden.
Werktijden	Op werkdagen tussen 7.00 uur en 17.00 uur.

Eis	Omschrijving
Algemeen	
Eis 1.	Algemeen uitgangspunt Preventief onderhoud - Preventief onderhoud heeft als doel het waarborgen van de betrouwbaarheid en continuïteit van gebouwen, installaties en elementen. - Het betreft structureel en gepland uitvoeren van onderhoud. Dit betekent: - o Het uitvoeren van verplichte keuringen. - o Het uitvoeren van testen. - o Het uitvoeren van inspecties. - Het Preventief onderhoud wordt uitgevoerd conform: - o Alle relevante wet- en regelgeving. - o Voorschriften van de fabrikant. - Preventief onderhoud wordt uitgevoerd aan de hand van een PPO-activiteitenoverzicht, dat is afgeleid van de elementenlijst uit het Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP).
Eis 2.	Algemeen uitgangspunt Correctief onderhoud - Correctief onderhoud bestaat uit één actie die is gericht op volledig herstel. Dit betekent: • De storing wordt duurzaam opgelost door het uitvoeren van definitief herstel. • De oorzaak van de storing wordt volledig verholpen. • Het element of de installatie voldoet na herstel weer aan: - o Oorspronkelijke prestatie-eisen en specificaties. - o Alle toepasselijke wettelijke normen. - o Fabrikantvoorschriften. - o Veiligheidseisen. - Indien definitief herstel niet direct kan worden uitgevoerd, mag tijdelijk functioneel herstel worden toegepast onder de volgende voorwaarden: - o De veiligheid en continuïteit van het primaire proces zijn volledig gewaarborgd. - o Opdrachtgever geeft vooraf expliciete instemming. - o Functioneel herstel is uitsluitend toegestaan als tussenstap tot definitief herstel of, indien definitief herstel niet mogelijk blijkt, tot vervanging. - o Wanneer definitief herstel niet mogelijk blijkt, wordt overgegaan tot vervanging. Vervanging vindt uitsluitend plaats na een opdracht van de Opdrachtgever.
Eis 3.	Algemeen uitgangspunt Vervangingen - Naast ongeplande Vervangingen die voortkomen uit onderhoud, werkt Opdrachtgever met een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) waar geplande Vervangingen uit voortkomen. - Voorafgaand aan ieder kalenderjaar nemen Opdrachtnemer en Opdrachtgever deze geplande Vervangingen gezamenlijk door. Dit betekent: - o Opdrachtnemer geeft advies over de noodzaak van de theoretisch geplande Vervangingen. - o Opdrachtnemer adviseert niet alleen over de noodzaak van geplande Vervangingen, maar biedt ook alternatieven voor één-op-één vervanging. ▪ Met alternatieven wordt bedoeld: oplossingen die slimmer, duurzamer, kostenefficiënter of technisch beter zijn dan het MJOP-voorstel. ▪ Het MJOP is gebaseerd op standaard één-op-één vervanging en houdt geen rekening met verbeteringen. Opdrachtgever staat nadrukkelijk open voor voorstellen die leiden tot een betere, efficiëntere of duurzame oplossing. - Opdrachtnemer heeft een voorkeurspositie voor het uitvoeren van vervangingswerkzaamheden binnen de scope van deze overeenkomst. - Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om: - o Offertes bij derden op te vragen. - o Vervangingsopdrachten, naar eigen inzicht, bij een andere partij onder te brengen. - Aan deze voorkeurspositie kunnen door Opdrachtnemer geen rechten op exclusieve gunning worden ontleend.
Eis 4.	Wijzigingen gedurende looptijd Overeenkomst - De omvang van de opdracht kan wijzigen door: - o Afstoot en/of verwerving van objecten.

	○ Renovatie, sloop of verbouwprojecten. ○ Organisatorische veranderingen. - Installaties die binnen de scope van deze overeenkomst vallen en waarvan de toevoeging leidt tot een wijziging binnen een bandbreedte van maximaal 20% van de oorspronkelijke raming, worden door Opdrachtnemer in onderhoud genomen conform de voorwaarden van deze overeenkomst. - Wijzigingen die leiden tot een wezenlijke uitbreiding van de opdracht (boven genoemde bandbreedte) kunnen aanleiding geven tot een separate aanbesteding conform de Aanbestedingswet.
Eis 5.	Tekeningenbeheer en gebouwdossiers - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden, beheren en beschikbaar stellen van digitale en gedrukte revisietekeningen van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst. De eigendom van de revisietekeningen blijft bij Opdrachtgever. ○ Opdrachtnemer houdt bij wijzigingen in installatieonderdelen, in het rood de revisie bij in de gedrukte revisietekeningen op locatie ○ De gewijzigde gedrukte revisietekeningen dienen voor het eind van het eerste kwartaal van elk jaar, vervangen te worden door nieuw gedrukte revisietekeningen op de locatie. ○ De nieuwe revisietekeningen dienen voor het eind van het eerste kwartaal van elk jaar, digitaal verstuurd te worden naar Opdrachtgever in DWG-formaat.
Eis 6.	Wet- en regelgeving - Onderhoudswerkzaamheden aan installaties worden periodiek uitgevoerd conform vigerende wet- en regelgeving en voorschriften van de fabrikant. - Wijzigingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de uitvoering van werkzaamheden (bijvoorbeeld GACS) worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever. - Aanvullende afspraken over wijzigingen in werkzaamheden als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving worden schriftelijk vastgelegd. - Indien wijzigingen een grote invloed hebben op de opdracht, kunnen er separate afspraken worden gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 7.	Norm-, wet- en regelgeving - Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij Opdrachtgever die voortkomt uit: ○ Het niet of niet tijdig uitvoeren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels. ○ Het niet of niet tijdig signaleren van verplichtingen op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.
Eis 8.	Afval - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval en restmateriaal dat ontstaat bij de uitvoering van werkzaamheden. - Het is Opdrachtnemer niet toegestaan afval of restmateriaal achter te laten op locaties van Veiligheidsregio Fryslân.
Eis 9.	Hulpmiddelen en materialen - Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor alle benodigde (hulp)middelen en materialen bij de uitvoering van werkzaamheden. - Alle middelen en materialen: ○ Zijn van deugdelijke kwaliteit. ○ Voldoen aan de geldende wettelijke eisen. - De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van Opdrachtgever.
Eis 10.	Logboeken - Gedurende de gehele onderhoudsperiode houdt Opdrachtnemer een logboek bij voor alle onderdelen waarvoor een logboekplicht geldt. - Alle service- en reparatiewerkzaamheden worden direct verwerkt in het logboek van de betreffende installatie, inclusief: ○ Datum van uitvoering. ○ Aard van de werkzaamheden.
Eis 11.	Keurings- en testcertificaten - De keurings- en testcertificaten dienen direct na afloop van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever te worden aangeleverd.
Eis 12.	Aanrijdtijd

	- De aanrijdtijd van Opdrachtnemer vanaf zijn locatie naar de locaties van Opdrachtgever die binnen de scope van de opdracht vallen (Drachten, Heerenveen, Leeuwarden, Joure, Sneek) bedraagt maximaal 60 minuten.
Eis 13.	Gebruik faciliteiten - Opdrachtnemer mag, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van werkzaamheden en binnen redelijke grenzen, gebruikmaken van faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder: - o Toiletvorzieningen. - o Watertappunten ten behoeve van onderhoudsdoeleinden. - o Overige faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van het werk.
Eis 14.	Schoon werken - Opdrachtnemer laat werkplekken altijd schoon achter na uitvoering van werkzaamheden. - Opdrachtnemer neemt al het afval dat tijdens de werkzaamheden is veroorzaakt mee en: - o Vervoert dit conform geldende wet- en regelgeving. - o Verwerkt dit conform geldende wet- en regelgeving.
Eis 15.	Installatieruimten - Installatieruimten mogen niet worden gebruikt als opslagruimte
Personeel	
Eis 16.	Algemeen - Alle werkzaamheden worden uitgevoerd door vakbekwaam personeel dat: - o Aantoonbaar beschikt over actuele kennis van de relevante installaties en locaties binnen de scope van deze overeenkomst. - o Beschikt over een grondige kennis van de locaties waar werkzaamheden plaatsvinden. - Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer bewijs van vakbekwaamheid en relevante opleidingen van het ingezette personeel.
Eis 17.	Toegang tot ruimten en/of terreinen - Opdrachtnemer heeft tijdens werktijd vrije toegang tot algemene ruimten en/of terreinen waar werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, via door Opdrachtgever verstrekte toegangstags. - Werkzaamheden in werkplaatsen, vergaderruimtes en/of kantoren worden altijd in overleg met Opdrachtgever gepland. - Voor beveiligde ruimten (momenteel alleen serverruimtes op de Harlingertrekweg) geldt: - o Opdrachtnemer meldt deze werkzaamheden minimaal 2 weken vooraf bij Opdrachtgever. - o Opdrachtgever regelt toegang na tijdige melding. - o Indien melding niet tijdig plaatsvindt, wordt geen toegang verleend en eventuele kosten worden niet vergoed. - Buiten werktijd is toegang tot ruimten en/of terreinen niet toegestaan, behalve bij storingen of calamiteiten. - Personeel van Opdrachtnemer meldt zich altijd vóór aanvang van werkzaamheden via brandweer.huisvesting@vrfryslan.nl.
Eis 18.	Werkbonnen, aan en afmelden - Bij aanvang van werkzaamheden meldt het personeel van Opdrachtnemer zich bij de receptie of Materieelbeheer. - Na afronding van werkzaamheden meldt het personeel zich af. - Alle uitgevoerde werkzaamheden worden vastgelegd op een digitale werkbond die minimaal bevat: - o Datum van uitvoering. - o Aard van de werkzaamheden. - Een afschrift van de digitale werkbond wordt per e-mail verstrekt aan Opdrachtgever via brandweer.huisvesting@vrfryslan.nl.
Eis 19.	Certificering personeel - Het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij Opdrachtgever is VCA-gecertificeerd: - o Uitvoerend personeel beschikt minimaal over VCA-1. - o Leidinggevend personen beschikken minimaal over VCA-2.

Eis 20.	Veiligheid personeel - Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden op locaties van Opdrachtgever. - Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen ter bescherming van: - o Eigen personeel. - o Personeel van Opdrachtgever. - o Derden. - o Eigendommen van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en derden. - Deze maatregelen moeten letsels, ongevallen en materiële schade voorkomen.
Eis 21.	Gedrag personeel - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die werkzaamheden uitvoeren onder zijn regie. - Personeel gedraagt zich professioneel en respectvol tegenover gebouwgebruikers en bezoekers. - Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor het ingezette personeel. - Indien Opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat een personeelslid niet voldoet aan deze gedragsnormen: - o Zorgt Opdrachtnemer binnen 1 werkdag voor vervanging. - Opdrachtgever behoudt het recht om een personeelslid de toegang tot gebouwen of terreinen te weigeren; Opdrachtnemer levert in dat geval onverwijld een vervanger.
Eis 22.	Communicatie Personeel - Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever: - o Voldoende beheersing van de Nederlandse taal hebben om mondelinge instructies te begrijpen en schriftelijke communicatie uit te voeren. - o De voertaal tijdens onderhoudswerkzaamheden is Nederlands.
Eis 23.	Onderaannemers - Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers: - o Opdrachtnemer mag deze niet vervangen of wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. - o Wijzigingen zijn alleen toegestaan met nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, ook tijdens optiejaren. - o Eventuele negatieve prijswijzigingen door wisseling van onderaannemer komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. - Voor Correctief onderhoud geldt: - o Opdrachtnemer bepaalt wie wordt ingezet voor het verhelpen van een melding. - o Alleen de werknemer of onderaannemer die de melding daadwerkelijk verhelpt, komt in aanmerking voor verrekening. - Onderaannemers conformeren zich volledig aan alle eisen en opvolgtijden zoals gesteld in dit PvE. - Bij storingen: - o Opdrachtnemer legt opvolgtijden back-to-back vast richting onderaannemer.
Eis 24.	Legitimatie Personeel - Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever: - o Kunnen zich te allen tijde legitimeren. - o Kunnen aantonen dat zij werkzaamheden uitvoeren in opdracht van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld via bedrijfspas of opdrachtbevestiging).
Eis 25.	Kledingvoorschriften Personeel - Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers en onderaannemers herkenbare, schone werkkleding dragen tijdens werkzaamheden op locaties van Opdrachtgever. - Werkkleding voldoet aan geldende veiligheidsnormen. - Opdrachtgever behoudt het recht om medewerkers die niet voldoen aan deze voorschriften de toegang tot het terrein te weigeren.
Eis 26.	Kennis gebouwen en installaties Personeel - Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers en eventuele onderaannemers die werkzaamheden uitvoeren: - o Voldoende kennis hebben van de locaties en gebouwen van Opdrachtgever om hun taken veilig en correct uit te voeren. - Tijdens de implementatiefase organiseert Opdrachtgever één gezamenlijke kennismakingsronde op locatie,

	waarbij relevante informatie wordt overgedragen. - Na deze kennismakingsronde is Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het intern borgen en overdragen van deze kennis aan nieuw in te zetten personeel, zonder dat dit extra inzet van Opdrachtgever vereist.
Eis 27.	Incidenten/ongevallen - Medewerkers van Opdrachtnemer handelen bij een incident of ongeval adequaat om verdere schade, gevaar of letsel te voorkomen. - Elk incident of ongeval wordt onverwijld gemeld aan de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever (of diens vervanger) en volgens de overeengekomen meldingsprocedure. - Opdrachtnemer legt elke calamiteit vast in een incidentrapport en stelt dit binnen 4 uur beschikbaar aan Opdrachtgever.
Eis 28.	Geheimhouding - Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers en onderaannemers die werkzaamheden uitvoeren: - o Geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan derden verstrekken. - o Vertrouwelijke informatie niet gebruiken voor andere doeleinden dan uitvoering van de overeenkomst. - Deze verplichting geldt zowel tijdens als na beëindiging van de overeenkomst.
Onderhoud (Preventief, Correctief) en Vervangingen	
Eis 29.	Werkzaamheden – Algemeen - Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een 24-uurs bereikbaarheidsdienst levert voor storingen en calamiteiten om de continuïteit van het primaire proces binnen de gebouwen en locaties te waarborgen. - Het uitvoeren van Preventief en Correctief onderhoud aan installaties en installatieonderdelen, inclusief Vervangingen. Hieronder valt ook het uitvoeren van alle taken die op grond van wet- en regelgeving verplicht zijn, zoals aangegeven in de bijgevoegde activiteiten-/elementenlijst. Maandelijkse OP-taken aan de Brandmeldinstallaties worden uitgevoerd door Opdrachtgever. - Het signaleren van aanvullende onderhoudsbehoeften van de installaties. - Het signaleren van besparingsmogelijkheden op het gebied van energie en onderhoud in het algemeen. - Het doen van verbetervoorstellen in brede zin. - Het actief adviseren over relevante ontwikkelingen omtrent het wettelijk kader en het doorvoeren van wijzigingen in het onderhoud. Voorbeeld: het op niveau brengen van het GBS met betrekking tot panden en installaties. Deze adviezen maken onderdeel uit van de opdracht. - Het aanleveren van rapportages van uitgevoerde testen, inspecties, keuringen en werkzaamheden.
Eis 30.	Doorlooptijd offerte en opdracht - Opdrachtnemer dient een offerte bij Opdrachtgever aan te bieden binnen één maand na aanvraag. - Opdrachtnemer dient de uitvoering van het werk te voltooien binnen drie maanden na verstrekking van de opdracht, tenzij deze werkzaamheden in overleg met Opdrachtgever op een ander moment plaatsvinden. - Opdrachtgever dient nadrukkelijk akkoord te gaan met een afwijkende planning.
Eis 31.	Werktijden Preventief onderhoud - Werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen tijdens normale Werktijden. - Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden, in overleg met Opdrachtgever, de Werktijden en de periode vast waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd.
Eis 32.	Storingsdienst - Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst die 24/7 bereikbaar en inzetbaar is voor urgente storingen en calamiteiten. - Opdrachtgever verstrekt een toegangstag zodat Opdrachtnemer te allen tijde toegang heeft tot de locaties.
Eis 33.	Storing en calamiteitenmelding - Opdrachtnemer behandelt alle storings- en calamiteitenmeldingen van Opdrachtgever direct, ongeacht de oorzaak, en start zonder uitstel met diagnose en herstelmaatregelen. - Opdrachtnemer meldt elke calamiteit direct aan de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever mocht deze nog niet bekend zijn, en legt de afhandeling vast in een incidentrapport dat de eerstvolgende werkdag beschikbaar wordt gesteld.
Eis 34.	Meerwerk - Opdrachtnemer meldt meerwerk onverwijld en vooraf aan Opdrachtgever, inclusief een open begroting met

	kosten en tijdsduur. - Meerwerk wordt pas uitgevoerd na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. - Voor meerwerk gelden de tarieven en voorwaarden van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. - - Opdrachtnemer mag geen aanvullende of zwaardere voorwaarden stellen bij het uitbrengen van een meerwerkofferte, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.
Eis 35.	Klein materiaal - Opdrachtnemer levert en gebruikt alle benodigde kleinmaterialen en verbruiksmaterialen bij preventief onderhoud en wettelijke keuringen.
Eis 36.	Gebouwbeheersysteem - Opdrachtnemer beheert en monitort het Gebouwbeheersysteem (GBS) tijdens werktijden. - Opdrachtnemer handelt proactief op storingsmeldingen die via het GBS binnenkomen en neemt passende maatregelen om verstoringen te verhelpen. - De online omgeving (cloud) die nodig is voor monitoring op afstand maakt integraal onderdeel uit van deze overeenkomst; verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.
Eis 37.	Energie - Energiekeuringen mogen uitsluitend worden uitgevoerd door gecertificeerde bedrijven die voldoen aan BRL9500. - Het ingezette personeel beschikt aantoonbaar over vakbekwaamheid en is gecertificeerd als EPB- en/of EPN-adviseur. - Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever bewijs van certificering van zowel het bedrijf als de betrokken adviseurs.
Eis 38.	Melding gebreken - Opdrachtnemer meldt alle geconstateerde gebreken, storingen, misstanden en onveilige situaties aan Opdrachtgever, inclusief onderdelen die niet tot de opdracht behoren. - Meldingen worden onverwijld gedaan via het door Opdrachtgever aangewezen e-mailadres: brandweer.huisvesting@vrfryslan.nl. - Opdrachtnemer legt meldingen vast in een overzicht dat op verzoek beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.
Implementatie	
Eis 39.	Implementatiemanager Opdrachtnemer - Opdrachtnemer stelt na gunning een medewerker met kennis van zaken aan die fungeert als centraal aanspreekpunt voor de implementatie (dit is de Implementatiemanager) gedurende de implementatieperiode.
Eis 40.	Kennismaking en kick-off implementatie - Binnen twee weken na definitieve gunning vindt een kennismakings- en kick-offbijeenkomst plaats op locatie van Opdrachtgever. - De voorbereiding van deze bijeenkomst wordt verzorgd door Opdrachtnemer, in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever. - Doelstelling van de kick-off is: - o Het introduceren van alle betrokken partijen; - o Het bespreken van de doelstellingen, scope en verwachtingen van beide partijen; - o Het inrichten van de communicatie- en overlegstructuur; - o Het gezamenlijk doornemen van het (concept)implementatieplan, de planning en de tijdlijn; - o Het vaststellen van prioriteiten ten behoeve van een soepele en tijdige implementatie.
Eis 41.	Implementatieplan - Direct na de definitieve gunning gaat Opdrachtnemer aan de slag met het opstellen van een Implementatieplan, inclusief planning. - Het Implementatieplan wordt uiterlijk twee maanden na definitieve gunning door beide partijen definitief vastgesteld.
Eis 42.	Implementatieoverleg - De Implementatiemanager van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en voorzitten van de implementatieoverleggen.

	- Na elk overleg stelt de Implementatiemanager een verslag op, inclusief een actie- en besluitenlijst, en deelt dit binnen twee (2) werkdagen met alle betrokkenen. - Gedurende de implementatieperiode rapporteert de Implementatiemanager maandelijks – of vaker indien gewenst – over de voortgang van de implementatie. - De voortgangsrapportage heeft tot doel de implementatie binnen planning en scope te houden en tijdig te kunnen bijsturen bij eventuele knelpunten. - De rapportage bevat ten minste: - o Een actueel overzicht van de status van alle activiteiten en mijlpalen; - o Een toelichting op geïdentificeerde knelpunten en risico's; - o De getroffen of voorgenomen beheersmaatregelen.
Eis 43.	Jaarplanning - Opdrachtnemer verstrekt vóór 1 mei 2026 een jaarplanning voor alle preventieve onderhoudswerkzaamheden die plaatsvinden in de periode van 1 mei 2026 tot en met 31 december 2026. - Vanaf 1 januari 2027 stelt Opdrachtnemer voorafgaand aan ieder kalenderjaar een jaarplanning op en deelt deze met Opdrachtgever.
Eis 44.	Nulmeting - Opdrachtnemer voert in het eerste jaar van de overeenkomst een nulmeting uit op basis van de elementenlijst van Opdrachtgever. - De nulmeting is onderverdeeld in twee thema's: - o Elementendata; - o Risico's en gebreken. - Opdrachtnemer rapporteert de resultaten van de nulmeting per gebouw aan Opdrachtgever.
Eis 45.	Nulmeting elementen - Opdrachtnemer inventariseert en controleert alle elementen die binnen de scope van de opdracht vallen, inclusief de bijbehorende assetinformatie. - Opdrachtnemer registreert eventuele afwijkingen of aanvullingen in de assetgegevens, zoals onder meer: - o merk en type; - o capaciteit; - o bouwjaar of jaar van plaatsing; - o locatie en functionele eenheid.
Eis 46.	Nulmeting risico's en gebreken - Opdrachtnemer toetst gelijktijdig met de nulmeting van de elementen de risico's en gebreken van alle installaties en componenten die binnen de scope van de overeenkomst vallen. - Het doel van deze beoordeling is het in kaart brengen van: - o de technische staat en onderhoudsconditie van de installaties; - o de kans op storingen of uitval; - o de gevolgen (impact) van storingen op bedrijfscontinuïteit, veiligheid, milieu en wet- en regelgeving. - Opdrachtnemer registreert eventuele tijdens de nulmeting geconstateerde gebreken, tekortkomingen of afwijkingen en meldt deze onverwijld aan Opdrachtgever. - Opdrachtgever beoordeelt of herstel of nader onderzoek noodzakelijk is. Indien herstel door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht, kan Opdrachtnemer dit – na schriftelijke opdracht – uitvoeren.
Eis 47.	V&G-plan - Voor aanvang van werkzaamheden van grote omvang dient een V&G-plan aangeleverd te worden.
Eis 48.	Onderaannemers - Tijdens de implementatiefase dient Opdrachtnemer aan te geven met welke onderaannemers zij werken. - Deze opgave wordt ter akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt op de hoogte gebracht waar onderaannemer wordt ingezet.
Eis 49.	Toegang en rechten - Tijdens de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over toegang en rechten. - Opdrachtgever maakt bij aanvang één keer een ronde met Opdrachtnemer langs de locaties, waarna Opdrachtgever de verantwoordelijkheid over kennis van de locaties overdraagt aan Opdrachtnemer. - Opdrachtgever draagt zorg voor de fysieke toegang tot de locaties door het verstrekken van toegangstags. - De toegangstags worden door de Opdrachtgever op naam van Opdrachtnemer en op naam van de

	medewerker van Opdrachtnemer gezet. - Bij personele wijzigingen geeft Opdrachtnemer dit door aan Opdrachtgever zodat de gegevens op de toegangstag aangepast kunnen worden. - Voor digitale toegang tot gebouwbeheersystemen verstrekt Opdrachtgever toegang aan Opdrachtnemer. - Digitale toegang wordt op persoonsniveau ingeregeld; Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hierover afspraken tijdens de implementatieperiode.
Communicatie & Rapportage	
Eis 50.	Contactpersoon - Opdrachtnemer stelt een centraal aanspreekpunt beschikbaar voor alle communicatie met Opdrachtgever. - Dit aanspreekpunt bestaat uit één hoofdcontactpersoon en minimaal één vaste plaatsvervanger, die bereikbaar zijn tijdens werktijden en volledig op de hoogte van de contractafspraken. - Contactgegevens (telefoon en e-mail) van deze personen worden bij start van de overeenkomst verstrekt en actueel gehouden
Eis 51.	Overleggen - Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren periodieke overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau om de voortgang van de overeenkomst te bespreken, gericht op prestaties, kwaliteit en prijs. - De frequentie en planning van deze overleggen worden jaarlijks vastgesteld en aan het begin van ieder jaar vooruit ingepland. - Voor het eerste contractjaar initieert Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase de planning van alle overlegmomenten. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en verspreiden van de agenda voorafgaand aan elk overleg, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 52.	Strategisch overleg - jaarevaluatie - Het strategisch overleg richt zich op de voortgang, continuïteit en optimalisatie van de samenwerking, eventueel met aangepaste afspraken. - Het doel van het strategisch overleg is om de lange termijnvisie te realiseren en de strategische (organisatie)doelstellingen van beide partijen te behalen. - Besprekpunten tijdens het strategisch overleg zijn onder meer: - o Ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer; - o Marktonwikkelingen, innovatie en gezamenlijke product- of dienstontwikkeling; - o Voortgang van duurzame ambities en strategische doelen; - o Optimalisatie van de samenwerking en governance; - o Algemene prestaties van Opdrachtnemer, inclusief klanttevredenheid; - o Knelpunten en escalaties vanuit tactisch niveau; - o Verbetervoorstellen en strategische initiatieven; - o Bespreking van de voortzetting van de samenwerking, inclusief inzet van eventuele verlengingsopties.
Eis 53.	Tactisch overleg – kwartaaloverleg - Het tactisch overleg is gericht op het evalueren van de prestaties van Opdrachtnemer aan de hand van rapportages. - Doel van het tactisch overleg is om de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen en waar nodig bij te sturen, zodat een optimale samenwerking wordt geborgd en de contractuele doelstellingen worden gerealiseerd. - Besprekpunten tijdens het tactisch overleg zijn onder meer: - o Relevante ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer; - o Kwartaalmanagementrapportage: analyse en bespreking van de belangrijkste bevindingen, trends en afwijkingen; - o Beoordeling van leveranciersprestaties op basis van bovengenoemde rapportage; - o Klanttevredenheid: resultaten en verbeterpunten; - o Klachtenrapportage en opvolging van structurele verbeteracties;

	- o Facturatie en financiële bijzonderheden; - o Innovatie- en besparingsinitiatieven; - o Trends en ontwikkelingen binnen de dienstverlening of de markt; - o Evaluatie en optimalisatie van werkprocessen en procedures. - In de managementrapportage rapporteert Opdrachtnemer ten minste over: - o Financieel overzicht - o Aantal klachten / meldingen; - o Planning en voortgang.
Eis 54.	Operationeel/tactisch overleg – maandelijks overleg - Het operationeel-tactisch overleg richt zich op de dagelijkse uitvoering en realisatie van werkzaamheden. - Doel van het overleg is om de operationele processen soepel te laten verlopen, knelpunten tijdig te signaleren en op te lossen, en daarmee efficiëntie, kwaliteit en continue verbetering in de dienstverlening te waarborgen. - Besprekpunten tijdens het overleg zijn onder meer: - o Overzicht van rapportages over dienstverlening en prestaties; - o Status van het jaarplan en de (voortgang van de) planning; - o Werkafspraken en planning voor de komende periode; - o Status en voortgang van lopende projecten; - o Compliance: status, bijzonderheden en eventuele risico's; - o Operationele uitvoering: afstemming van de dagelijkse werkzaamheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - o Technische ondersteuning en advisering; - o Evaluatie van acties en afspraken uit het vorige overleg; - o Incidenten- en klachtenafhandeling; - o Oplossen van operationele problemen en verstoringen met focus op de korte termijn; - o Bespreking van facturatiegerelateerde zaken. - In de managementrapportage rapporteert Opdrachtnemer ten minste over: - o Uitgevoerde jaarlijkse onderhoudswerkzaamheden – gepland versus uitgevoerd (Preventief, Correctief, Vervangingen); - o Werkorders en storingen – aantal, type, gemiddelde responstijd, oplostijd, herhaalt storingen; - o Doorlooptijden offerteaanvragen; - o Respons- en hersteltijden; - o Aantal klachten/meldingen.
Eis 55.	Verstrekken rapportages en verslagen - Opdrachtnemer verstrekt managementrapportages conform het Programma van Eisen uiterlijk 7 kalenderdagen vóór het geplande overleg met de contractmanager van Opdrachtgever. - Alle relevante data en verslagen worden digitaal aangeleverd in bewerkbare bestandsformaten (bijv. Word, Excel). - Opdrachtnemer verzorgt de notulen en bijgewerkte actielijsten van elk overleg en levert deze uiterlijk 14 kalenderdagen na afloop van het overleg aan Opdrachtgever.
Eis 56.	Klachtenprocedure - Opdrachtnemer zorgt voor een adequate afhandeling van alle klachten over de uitvoering van de opdracht. - Voor elke ontvangen klacht geeft Opdrachtnemer binnen 4 uur na ontvangst een statusupdate aan Opdrachtgever. - Alle schriftelijke klachten en klachten die in formele overleggen worden gemeld, registreert Opdrachtnemer en neemt deze op in de kwartaalrapportage.
Service Level Agreement	
Eis 57.	Reactietermijn - Respons- en hersteltijden - Bij calamiteiten en storingen houdt Opdrachtnemer rekening met de onderstaande tijden. - Responstijd wordt gedefinieerd als de maximale tijd waarbinnen Opdrachtnemer op locatie is geweest en

	een acceptabele oplossing heeft aangedragen om de functionaliteit te waarborgen. - Reparatietijd gaat in na het verstrijken van de responstijd. - De aangegeven reparatietijd betreft de maximale tijd voor reparatie van storingen of calamiteiten. - De maximale tijd tussen het melden en repareren van een storing met urgentiecode 1 bedraagt vier (4) uur. <table><tr><th>Urgentiecode</th><th>Omschrijving</th><th>Responsetijd</th><th>Reparatietijd</th></tr><tr><td>1</td><td>Kritiek</td><td>2 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>Dringend</td><td>8 uur</td><td>24 uur</td></tr><tr><td>3</td><td>Normaal</td><td>48 uur</td><td>64 uur</td></tr></table> Definities urgentiecodes: - Urgentie code 1: Storingen of calamiteiten waarbij: - o De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - o De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - o Er direct sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 2: Storingen of calamiteiten waarbij: - o Er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of; - o De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - o Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 3: - o Storingen of calamiteiten waarbij het gaat om herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd	1	Kritiek	2 uur	2 uur	2	Dringend	8 uur	24 uur	3	Normaal	48 uur	64 uur
Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd														
1	Kritiek	2 uur	2 uur														
2	Dringend	8 uur	24 uur														
3	Normaal	48 uur	64 uur														
Eis 58.	Doorlooptijden offerteaanvragen en realisatie werkzaamheden - Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ontvangst van de aanvraag een offerte aan te bieden aan de Opdrachtgever. - Opdrachtnemer dient de overeengekomen werkzaamheden binnen drie (3) maanden na verstrekking van de opdracht te voltooien, tenzij in overleg met de Opdrachtgever een afwijkende planning wordt overeengekomen. - Een afwijking van de termijn is uitsluitend toegestaan indien de Opdrachtgever hier schriftelijk en nadrukkelijk mee instemt.																
Eis 59.	Gevolgen bij niet-naleving SLA's - Bij het niet behalen van de SLA gedurende een bepaalde periode wordt dit geregistreerd en meegenomen in de beoordeling van de prestaties van Opdrachtnemer. - Het structureel niet behalen van SLA's over een langere periode weegt zwaar mee in de beoordeling of Opdrachtgever gebruik maakt van de optiejaren.																