

Bijlage 1A Programma van Eisen

Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, dan gaat u onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen die opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Eventuele kosten die u wilt rekenen voor realisatie of nakoming van deze eisen dient u te verwerken in uw financiële aanbieding. Er kunnen dus geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij de mogelijkheid hiertoe nadrukkelijk omschreven is.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
E1	<u>Conformiteit wet- en regelgeving</u> De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt voldaan aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Dit betekent eveneens dat Opdrachtgever van Opdrachtnemer verwacht dat de te onderhouden objecten te allen tijde voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
E2	<u>Conformiteit normen</u> De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt voldaan aan alle van toepassing zijnde NEN-normeringen die van toepassing zijn op de te onderhouden objecten.
E3	<u>Informereren over wijzigingen</u> Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen op het gebied van wet-/regelgeving of de op de objecten van toepassing zijnde normen. Opdrachtnemer dient wijzigingen op het gebied van wet-/regelgeving of normen te verwerken binnen de dienstverlening. Bij aantoonbare verzwaring van de werkzaamheden treden Partijen met elkaar in overleg om de impact op de onderhoudskosten vast te stellen. Een aanpassing van het onderhoudstarief mag alleen doorgevoerd worden na akkoord van de Opdrachtgever.
E4	<u>Aansprakelijkheid Opdrachtnemer</u> Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele schade of boetes die voortkomen uit onjuiste of te late uitvoering van onderhoudswerkzaamheden aan de objecten.
E5	<u>Controle door onafhankelijke derde</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de door Opdrachtnemer uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden mag laten controleren door een onafhankelijke derde. Herstel van eventuele geconstateerde gebreken komt voor rekening van Opdrachtnemer.
E6	<u>Verwerking persoonsgegevens</u> Mocht Opdrachtnemer op enig moment persoonsgegevens van Opdrachtgever verwerken, dan garandeert Opdrachtnemer dat de verwerking plaatsvindt in overeenstemming met de AVG.
E7	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van Opdrachtgever.
E8	<u>Verantwoordelijkheid</u> De Opdrachtnemer is, op basis van dit Programma van Eisen en de specificatie van werkzaamheden (Bijlage 1B) volledig verantwoordelijk en risicodragend voor de goede uitvoering van de werkzaamheden en de werking van de te onderhouden installaties.
E9	<u>Implementatie</u> Gedurende maximaal 4 maanden na de startdatum van de Overeenkomst, heeft de Opdrachtnemer de gelegenheid alle ter plaatse aanwezige en gedurende de aanbesteding

	periode ter beschikking gestelde informatie op juistheid te controleren en afwijkingen aan Opdrachtgever te melden. Dit betreft onder andere: ➤ Het gebouw(en)- en installatieoverzicht; ➤ Software; ➤ De inspectierapporten en conditieniveaus; ➤ De geldigheid van de verplichte inspecties, keuringen, certificaten, etc.; ➤ De actualiteit van verplichte (verbruiks)administraties, logboeken, documenten, etc.; ➤ Achterstallig onderhoud. Meldingen van afwijkingen na de termijn van 4 maanden na startdatum van de overeenkomst, zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
E10	<u>Beëindiging van de dienstverlening</u> Bij een eventuele (vroegtijdige) beëindiging van de dienstverlening werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de juiste overdracht naar de opvolgende dienstverlener. Daarbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat alle data van Opdrachtgever, gericht op het onderhoud van de objecten, wordt verstrekt.
E11	<u>Nadere voorwaarden veilig inloggen GBS</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever nadere voorwaarden op het gebied van beveiliging (informatiebeveiliging) kan opleggen omtrent het inloggen binnen het GBS van Opdrachtgever. Deze nadere voorwaarden worden bij de implementatie van de dienstverlening kenbaar gemaakt.

2. Uitvoering

2.1 Objecten en omvang

Eis	Omschrijving
E12	<u>Objecten</u> Dit Programma van Eisen en de specificatie van werkzaamheden (Bijlage 1B) is van toepassing op de objecten die omschreven staan in het Prijzenblad (Bijlage 5). Dit geldt eveneens voor eventuele toekomstige objecten die aan de Overeenkomsten worden toegevoegd.
E13	<u>Omvang</u> Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigingen optreden in de objecten of installaties die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, bijvoorbeeld bij renovatie, sloop of verkoop (van delen) van een object. Tijdens de inventarisatie zijn de installatiedelen aangetroffen zoals vermeld binnen het Prijzenblad. Wijzigingen ten opzichte van het installatieoverzicht zullen door de Opdrachtnemer op de eerst mogelijke gelegenheid, doch uiterlijk binnen zes maanden na de startdatum van de Overeenkomst, te worden gemeld bij contractverantwoordelijke van Opdrachtgever. Eventuele afwijkingen welke invloed hebben in de omvang van de werkzaamheden worden na beoordeling door Opdrachtgever als meer- of minderwerk verrekend. Mochten er tijdens de looptijd van deze overeenkomsten wijzigingen worden doorgevoerd in de omvang, dan vindt er een verrekening plaats conform de tarieven zoals door Opdrachtnemer aangegeven op het Prijzenblad.

2.2 Taken

Eis	Omschrijving
E14	Preventief onderhoud Alle kosten voor preventief onderhoud (werkuren, reisen en -kosten, algemene interne kosten, algemene kosten materieel, klein materiaal en periodiek te vervangen verbruiksmaterialen, hulpmiddelen, etc.) zijn onderdeel van de Opdracht en zijn inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom. Indien er wijzigingen worden aangebracht in de frequentie en/of omvang van het preventief onderhoud welke invloed hebben in de omvang van de werkzaamheden worden deze na beoordeling van Opdrachtgever als meer- of minderwerk verrekend. Mocht het voorkomen dat er voor bepaalde installaties of onderdelen van installaties geen specificatie van de werkzaamheden is opgenomen, dan gelden de onderhoudsvorschriften van de fabrikant en/of leverancier. In bijlage 'specificatie werkzaamheden' (Bijlage 1B) zijn de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) van de installaties vermeldt. Mocht het voorkomen dat er voor bepaalde installaties of onderdelen van installaties i.v.m. regelgeving, fabrieksvorschriften en/of bedrijfsvoering de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) afwijken van hetgeen vermeldt in de specificatie werkzaamheden, dan moet de Opdrachtnemer de onderhoudsperiode(n) en/of frequentie(s) aan houden welke bepaald zijn door regelgeving, fabrieksvorschriften en/of bedrijfsvoering. De Opdrachtnemer is verplicht om schriftelijk melding te doen bij Opdrachtgever wanneer het gestelde en het verplichte niet overeenkomen. Na het eerste contractjaar heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid, naar eigen inzicht, wijzigingsvoorstellen met betrekking tot de werkzaamheden aan te geven bij de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever. Na goedkeuring door de contractverantwoordelijke worden de door de opdrachtnemer voorgestelde wijzigingen van kracht. Deze wijzigingen moeten, waar van toepassing, ook doorgevoerd worden binnen de van toepassing zijnde tarieven van Opdrachtnemer. Geconstateerde afwijkingen worden gedurende het preventieve onderhoud opgeheven d.m.v. het schoon en stofvrij maken, vervangen van aan slijtage onderhevige onderdelen, uitvoeren van anticorrosiebehandelingen, herstellen van functies, het verrichten van metingen enzovoort. Alle handelingen hebben de instandhouding van de installaties en/of installatiecomponenten op tenminste het gewenste conditieniveau (conform de bijlage "Installatieoverzicht") bij een maximaal ongestoord functioneren tot doel. Na uitvoering van het preventief onderhoud wordt door de Opdrachtnemer voor de maand augustus van het betreffende kalenderjaar een onderhoudsrapportage van de betreffende locatie per object aan de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever verstrekt. Hierin staan minimaal de door de onderhoudsinspecteur uitgevoerde werkzaamheden (d.m.v. checklist), gemeten waarden, de vervangen onderdelen, eventuele bevindingen en de verwachte staat van vervanging (< 1 jaar, < 3 jaar of > 3 jaar) vermeld.
E15	Correctief onderhoud Correctief onderhoud dient binnen de verplichtingen van de Overeenkomst tijdig en op een adequate wijze te worden uitgevoerd. Adequate afhandeling kan bestaan uit het treffen van afdoende (nood-) maatregelen dusdanig dat de bedrijfsvoering bij de Opdrachtgever of huurder niet wordt belemmerd, ter beoordeling van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt voor het afmelden van het correctieve onderhoud op locatie bij de medewerker en real-time in het klantenportaal. Het correctieve onderhoud kan worden afgemeld wanneer het gebrek volledig en definitief is verholpen. Het kan voorkomen dat dit meerdere bezoeken vergt. Hierbij wordt dit als één werkopdracht gezien. De Opdrachtnemer moet een klantenportaal beschikbaar stellen, waarin het de Opdrachtgever bevoegdheid geeft tot 24/7 real-time inzicht in de lopende storingen/projecten, urenspecificaties en overige documentatie.

	De prioriteit van werkzaamheden wordt bepaald door de Opdrachtgever. In eis E30 zijn de van toepassing zijnde respons- en hersteltijden omschreven. In goed overleg met de melder en/of Opdrachtgever is het mogelijk om af te wijken van de vermelde responstijden voor het definitief verhelpen van de storing en/of het uitvoeren van correctief onderhoud. Het is enkel toegestaan de werkzaamheden te verschuiven naar een later tijdstip (tijdens de reguliere werktijden), indien: ➤ Opdrachtnemer zich kan beroepen op overmacht, en/of; ➤ Opdrachtgever expliciet aangeeft dat het correctieve onderhoud mag plaatsvinden buiten de reguliere werktijden. Opdrachtnemer neemt ten allen tijde vooraf contact op met de contactpersoon te plaatse om in overleg afstemming te vinden over een eventuele verschuiving.
E16	<u>Keurings- en inspectieonderhoud</u> De Opdrachtnemer voert het keurings- en inspectieonderhoud uit en is verantwoordelijk voor het op de juiste plaats aanwezig zijn van geldige certificaten, logboeken, administraties en/of verbruiksregistraties van middelen. De Opdrachtnemer informeert de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever tijdig over de gevolgen van veranderingen in regelgeving of aankondiging daarvan met betrekking tot verplichte inspecties, keuringen, benodigde certificaten en/of administraties en registraties. Het laten uitvoeren van verplichte keuringen en/of inspecties en het opvolgen van de door de betreffende keuringsinstantie gegeven aanwijzingen en/of het laten uitvoeren van benodigde herkeuringen als gevolg van afkeuring maken deel uit van de Overeenkomst. Onderdeel van de Overeenkomst is het tijdens de keuring of inspectie ter begeleiding van de keuringsinstantie aanwezig zijn van een ter zake kundige vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer. Mochten installaties en/of installatiecomponenten door nalatigheid van de Opdrachtnemer niet tijdig met een positief resultaat de keuring en/of inspectie doorlopen, komen de hiervoor gemaakte kosten, voor rekening van de Opdrachtgever.
E17	<u>Revisieonderhoud</u> Alle het revisieonderhoud maakt <u>geen</u> onderdeel uit van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer moet echter wél elk jaar een verduurzamings-/vervangingsplan indienen bij de Opdrachtgever. Dit plan dient te bestaan uit een gedetailleerde opsomming van de door Opdrachtnemer geadviseerde uit te voeren werkzaamheden, de onderhavige installaties, de wijze van uitvoering en de bijbehorende kosten. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat het plan van Opdrachtnemer niet automatisch wordt uitgevoerd. Dit is input voor het MJOP dat Opdrachtgever opstelt.
E18	<u>Documenten- en tekeningenbeheer</u> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden en het archiveren van documenten en tekeningen. In overleg met de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever dient de wijze van archivering (fysiek en/of digitaal) te worden afgestemd. Tekeningrevisie behoort uitsluitend tot de Overeenkomst indien de Opdrachtnemer de wijzigingen en/of vervangingen binnen het kader van de Overeenkomst heeft uitgevoerd. Tekeningrevisie ten gevolge van wijzigingen en/of vervangingen vanwege een aanvullende opdracht is onderdeel van die betreffende opdracht. Bij eventuele uitvoering door derden is revisie van de betreffende tekening(en) onderdeel van de opdracht voor deze derden.

	Indien de revisietekeningen niet actueel blijken, zullen nadere afspraken worden gemaakt over het actualiseren daarvan.
E19	<u>Prestatie-eisen</u> De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en risicodragend voor de goede uitvoering van het contract, de correcte werking van de installaties en het realiseren van de KPI's voor de te onderhouden installaties. Voor het overzicht van de KPI's wordt verwezen naar Bijlage 8.
E20	<u>Klantportaal</u> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van een klantenportaal en voor het aanleveren van alle relevante gegevens met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden zoals beschreven in deze Opdracht. Het betreft hier onder andere merk, type, bouwjaar en tekeningen. Wanneer door vervangen van componenten deze gegevens wijzigen, moet de Opdrachtnemer de betreffende wijzigingen verwerken en per email doorgeven aan Opdrachtgever. Gegevens van uitgevoerde werkzaamheden moeten realtime te worden verwerkt in de applicatie. Na definitieve gunning zal in overleg met de Opdrachtnemer een datum gepland worden waarin de gewenste medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnstrueerd in het werken met het klantenportaal. Daarnaast moet er een digitale handleiding beschikbaar worden gesteld van de applicatie. Alle gegevens in het klantenportaal zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever en mogen zonder schriftelijke toestemming van de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever niet worden gedeeld of gepubliceerd op welke wijze dan ook. Na gunning zullen de benodigde gebruikersgegevens aan de Opdrachtgever worden verstrekt.
E21	<u>Software</u> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden en archiveren van alle gerelateerde (besturings)software en firmware. Voor werkzaamheden aan de software van de besturingsinstallaties worden de benodigde account gegevens ten behoeve van de systemen aan de Opdrachtnemer verstrekt.
E22	<u>Normen en voorschriften</u> Ten behoeve van de te onderhouden installaties zijn alle relevante wetten, normen en voorschriften van toepassing. Deze bestaan in hoofdzaak uit, maar zijn niet gelimiteerd tot de volgende: ➤ Alle relevante normen, voorschriften, verordeningen, bepalingen en aanwijzingen van de overheid en door de overheid erkende instanties, zoals het Rijk, de Provincie, de Gemeente, het Waterschap, Bouw- en Woningtoezicht, Arbeidsinspectie, Brandweer, e.d., die op de werkzaamheden van toepassing c.q. van invloed zijn; ➤ Voorschriften van elektriciteits-, gas- en water leverende (nuts)bedrijven; ➤ Door wet- en regelgeving verplichte periodieke keuringen en certificeringen (o.a. SCIOS scope 1 en 7a) van daarvoor in aanmerking komende installaties en/of installatiedelen; ➤ Van toepassing zijnde normeringen uitgegeven door het Nederlands Normalisatie Instituut; ➤ Van toepassing zijnde ISSO-publicaties; ➤ Van toepassing zijnde EU regelgeving.

2.3 Operationeel

Eis	Omschrijving
E23	<u>Werktijden</u> Werkzaamheden worden verricht binnen de regulier geldende kantoortijden. Uitzondering daarop zijn de werkzaamheden naar aanleiding van correctieve werkzaamheden (bijv. storingen). De kantoortijden zijn op werkdagen (ma t/m vr) van 08:00 – 17:00 uur. Nationale en in de cao van Opdrachtnemer vastgestelde feestdagen gelden niet als reguliere kantoortijden. Op verzoek van contractverantwoordelijke van Opdrachtgever kunnen werkzaamheden buiten de reguliere kantoortijden worden verricht. De tarieven incl. toeslagen die bij Inschrijving zijn ingediend kunnen dan in geval van verrekenbaarheid door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
E24	<u>Aankondiging van werkzaamheden</u> Opdrachtnemer dient minimaal vijf werkdagen voor uitvoering van werkzaamheden per e-mail of telefonisch een aankondiging te sturen naar de contactpersoon van de desbetreffende locatie van Opdrachtgever.
E25	<u>Nederlandse taal</u> Opdrachtnemer garandeert dat er bij de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden te allen tijde één monteur op locatie aanwezig die de Nederlandse taal (woord en geschrift) beheerst.
E26	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
E27	<u>Toegang tot locaties</u> Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Opdrachtnemer toegang heeft tot de betreffende locatie(s). Personeel van de Opdrachtnemer dient zich op werkdagen op locatie onverwijld aan- en af te melden bij een locatiebeheerder of conciërge op de betreffende locatie. Alvorens de betreffende locatie(s) bezocht wordt, dient het personeel van de Opdrachtnemer dit eerst telefonisch te hebben gemeld bij de locatiebeheerder of conciërge. Binnen de in eis E23 beschreven kantoortijden is/zijn de locatie(s) toegankelijk. De contactperso(n)en voor het aan- en afmelden en de wijze van toegang worden door de contractverantwoordelijke bij aanvang van de opdracht aangegeven. Buiten de kantooruren is/zijn de locatie(s) gesloten. Toegang dient te worden geregeld via de locatieverantwoordelijke. Na opdrachtverstrekking wordt de benodigde contactinformatie aan de Opdrachtnemer verstrekt. Daarnaast dient bij GBS-meldingen te allen tijden de locatiebeheerder te worden geïnformeerd.
E28	<u>Bereikbaarheid en melden van storingen</u> De Opdrachtnemer is te allen tijde 24/7 telefonisch bereikbaar via een centraal meldpunt en/of een meldkamer. De Opdrachtnemer kan op verschillende manieren worden opgeroepen voor correctief onderhoud (storingen en calamiteiten), namelijk: ➤ Via het beschikbaar gestelde klantenportaal ➤ Via het gebouwbeheersysteem worden automatisch meldingen en storingen gemeld bij een nader te bepalen meldpunt van de Opdrachtnemer. Deze meldingen en storingen dienen adequaat te worden opgevolgd (ook buiten kantoortijden); ➤ Via een melding door een (bevoegde) medewerker van de Opdrachtgever. Dit is in hoofdzaak tijdens kantooruren.

	De Opdrachtnemer krijgt voor zover mogelijk informatie over de aard, prioriteit en locatie van de storing. Eventuele aanvullende (technische) informatie over de aard van de storing en of calamiteit dient zelf door Opdrachtnemer te worden verkregen. In onderling overleg wordt de urgentie bepaald ter goedkeuring van Opdrachtgever.										
E29	Storingsdienst Opdrachtnemer richt voor het acteren op correctief onderhoud (bijv. storingen) buiten de reguliere werktijden een consignatiedienst in welke voldoet aan de volgende eisen: ➤ Meldpunt is 24 uur per dag 7 dagen per week telefonisch bereikbaar; ➤ Inzet van gekwalificeerde medewerkers afgestemd op de aard van de werkzaamheden; ➤ Beschikt over de bevoegdheden en mogelijkheden tot het organiseren van benodigde medewerkers, materieel en materiaal om adequaat de werkzaamheden n.a.v. de meldingen en/of het correctieve onderhoud uit te voeren. Het is enkel toegestaan de werkzaamheden te verschuiven naar een later tijdstip (tijdens de reguliere werktijden), indien: ➤ Opdrachtnemer zich kan beroepen op overmacht, en/of; ➤ Opdrachtgever expliciet aangeeft dat het correctieve onderhoud mag plaatsvinden tijdens de reguliere werktijden.										
E30	Respons- en hersteltijden <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th><th>Contact met melder over uitvoering en hersteltijd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering.</td><td> Contact: Binnen 30 minuten contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 1 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 4 uur verhelpen. </td></tr> <tr> <td>2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering</td><td> Contact: Binnen 1 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 24 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 48 uur verhelpen. </td></tr> <tr> <td>3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering</td><td> Contact: Binnen 4 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 2 werkdagen aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en de storing binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen. </td></tr> <tr> <td>4: Overige klachten en meldingen</td><td> Contact: Binnen 8 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. </td></tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Contact met melder over uitvoering en hersteltijd	1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering.	Contact: Binnen 30 minuten contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 1 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 4 uur verhelpen.	2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 1 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 24 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 48 uur verhelpen.	3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 4 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 2 werkdagen aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en de storing binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen.	4: Overige klachten en meldingen	Contact: Binnen 8 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
Prioriteit	Contact met melder over uitvoering en hersteltijd										
1: Urgente storingen waarbij er een ernstige verstoring is van de bedrijfsvoering.	Contact: Binnen 30 minuten contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 1 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 4 uur verhelpen.										
2: Klachten en niet urgente storingen waarbij er beperkte verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 1 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 24 uur start van de werkzaamheden op locatie en zonder onderbreking de storing/calamiteit binnen 48 uur verhelpen.										
3: Klachten en niet urgente storingen waarbij er geen directe verstoring is van de bedrijfsvoering	Contact: Binnen 4 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Binnen 2 werkdagen aanvangen met het verhelpen van de klacht of storing en de storing binnen maximaal 5 werkdagen verhelpen.										
4: Overige klachten en meldingen	Contact: Binnen 8 uur contact met de melder over de uitvoering. Herstel: Planning omtrent de uitvoering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.										
E31	Installatiebekendheid Werkzaamheden aan de technische installaties worden uitgevoerd door eigen en ter zake kundig personeel van Opdrachtnemer dat bekend is met de te onderhouden installaties.										

	Werkzaamheden die door derden (of onderaannemers) worden uitgevoerd, anders dan tijdens de aanbesteding vermeld, dienen vooraf de goedkeuring te hebben van contractverantwoordelijke van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden, ook wanneer deze door onderaannemers worden uitgevoerd. Opdrachtnemer ziet erop toe dat derden en/of onderaannemers ter zake deskundig personeel inzetten dat bekend is met de te onderhouden installaties.
E32	<u>Toepassing materialen</u> Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van vervangende onderdelen conform de verplichtingen voortkomend uit de Opdracht. Opdrachtnemer garandeert daarbij dat onderdelen nieuw, ongebruikt en geschikt zijn voor het gebruik waarvoor ze ingezet worden/zijn. Onderdelen worden uitsluitend vervangen door hetzelfde fabricaat/type tenzij de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever vooraf toestemming heeft verleend voor het toepassen van een ander fabricaat/type (alternatief). Onderdelen die worden vervangen blijven eigendom van de Opdrachtgever tenzij anders overlegd.
E33	<u>Aan- en afvoer van materialen en personen</u> Conform de eisen van Opdrachtgever en/of de voor het terrein of gebied geldende regelgeving moet de aan- en afvoer van personen, materialen en hulpstoffen geschieden. Het horizontaal en verticaal transport van al het benodigde voor preventief onderhoud en inspecties is onderdeel van de Opdracht en maakt onderdeel uit van de jaarlijkse aanneemsom. Conform de geldende milieuwet- en regelgeving en overige ter plaatse van toepassing zijnde wet- en regelgeving met overlegging aan de contractverantwoordelijke van bewijsstukken moet afvoeren van materialen en scheiding van afvalstoffen geschieden. Het toepassen en gebruiken van milieuvervuilende en/of -belastende onderhoudsmiddelen is niet toegestaan. Het aan- en afvoeren van materialen en het vervoer van personen maakt onderdeel uit van deze Overeenkomst. De uit het werk komende oude bouwstoffen (die geen waarde meer hebben voor de Opdrachtgever) worden eigendom van de Opdrachtnemer, die deze ook moet wegvoeren. Oude monumentale/historische bouwdelen blijven eigendom van de Opdrachtgever. Mocht het voorkomen dat oude monumentale/historische bouwdelen niet te herplaatsen zijn, dan moeten deze op een nader door de contractverantwoordelijke aan te wijzen plaats worden opgeslagen. Oude bouwstoffen en niet bruikbare en/of verontreinigde materialen op een voor het milieu verantwoorde wijze binnen een week na afronding van de werkzaamheden afvoeren. De materialen te laten transporteren, bewerken en/of verwerken, storten of vernietigen door bedrijven, die een vanwege de overheid erkende vergunning hiervoor hebben. Kosten voor het afvoeren en verwerken van deze materialen moeten opgenomen zijn in de jaarlijkse aanneemsom. De Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever een afgifte bewijs verstrekken.

3. Communicatie en Projectorganisatie

Eis	Omschrijving
E34	<u>Projectteam</u> Voor de communicatie zoals periodieke gesprekken over de rapportages is er vanuit de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever.

	Opdrachtnemer overlegt ter goedkeuring van de contractverantwoordelijke voor de start van de dienstverlening de samenstelling van zijn projectorganisatie waaronder het verantwoordelijke projectteam met voldoende bevoegdheden voor de duur van de overeenkomst. De eindverantwoordelijke functionaris is voor de Opdrachtgever en/of contract verantwoordelijke het aanspreekpunt en vertegenwoordigt Opdrachtnemer rechtens het nemen van besluiten voor het werk. De gegevensverstrekking met betrekking tot de samenstelling van het projectteam bestaat minimaal uit: ➤ De eindverantwoordelijke projectfunctionaris en zijn bevoegdheden; ➤ Coördinator voor het regelen van de dagelijkse werkzaamheden; ➤ Hiërarchische samenstelling met verantwoordelijkheden; ➤ Bereikbaarheid en communicatiemiddelen en -mogelijkheden (telefoon, e-mail etc.); ➤ Escalatiemodel bij afwezigheid van en/of het ontbreken van voldoende bevoegdheden; ➤ Contactgegevens storingsmeldpunt(en) binnen en buiten kantooruren (bereikbaarheid 24/7).
E35	<u>Uitvoeringsplan</u> Uiterlijk 4 weken na de opdrachtverstrekking en alvorens te starten met de daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst (behoudens correctieve werkzaamheden) dient de Opdrachtnemer ter goedkeuring door de contract verantwoordelijke een concept “Uitvoeringsplan” in, waarin alle aspecten van de integrale uitvoering van de Overeenkomst staan beschreven. In het concept Uitvoeringsplan wordt aangegeven op welke wijze de uitvoering van de werkzaamheden wordt gerealiseerd. De Opdrachtgever beoordeelt het Uitvoeringsplan en voorziet deze van op- en aanmerkingen waarna de Opdrachtnemer deze bemerkingen verwerkt in het “Uitvoeringsplan”. Na goedkeuring door Opdrachtgever heeft het “Uitvoeringsplan” de status “definitief”. De beschreven aspecten van de Opdracht dienen conform het definitieve “Uitvoeringsplan” te worden uitgevoerd/gerealiseerd. Het “Uitvoeringsplan” voorziet onder meer in: ➤ een gedetailleerde planning waarin de reguliere onderhoudswerkzaamheden, inzet van derden, overlegmomenten, wijze van rapporteren en factureren en dergelijke zijn weergegeven. Daarbij moet rekening gehouden worden met: - onderhoud aan de klimaatinstallaties vóór de zomer uitvoeren; - Geen onderhoud tijdens vakantieperiodes m.u.v. zomervakantie i.v.m. overlast voor bezoekers; - Meer complex onderhoud bij voorkeur uitvoeren op maandag (het museum is dan buiten vakanties om gesloten). ➤ de planning dient tevens aan te geven welke werkzaamheden door welke onderaannemers worden uitgevoerd; ➤ Opdrachtnemer stelt zich op als hoofdopdrachtnemer en voert de regie over alle werkzaamheden behorende tot de omvang van deze Opdracht.
E36	<u>Rapportages en overlegmomenten</u> De kwartaal- en jaarlijkse overleg momenten moeten op de integrale planning met datum en tijdstip van samenkomst vermeldt zijn. De Opdrachtnemer stelt voor ieder overleg in concept een agenda op en verstrekt deze minimaal één week voorafgaand aan het overleg ter goedkeuring aan de contractverantwoordelijke. Minimaal één week voorafgaand aan het overleg verstrekt de Opdrachtnemer de concept kwartaal- of jaarrapportage aan de contractverantwoordelijke. De definitieve rapportage moet ter goedkeuring aan de contractverantwoordelijke uiterlijk twee weken na afloop van het overleg digitaal (in pdf-formaat) worden aangeleverd.

	Na gunning worden in overleg de exacte onderwerpen, detaillering en diepgang van de rapportages bepaald. Hiertoe wordt er door Opdrachtnemer per rapport een voorbeeld rapportage opgesteld. Gedurende het contract kan de inhoud van de rapportages worden bijgesteld afhankelijk van specifieke situaties.
E37	<u>Werkrapportage en logboek</u> Per technische ruimte/locatie moeten alle uitgevoerde werkzaamheden worden vermeld in een logboek. Deze moet opgenomen worden in het klantenportaal. Werkzaamheden aan installaties en/of installatiedelen waarbij een logboek in verband met geldende wet- en regelgeving is vereist, moeten vermeld worden in het betreffende logboek behorend bij het installatiedeel. Het actueel houden en aanwezig zijn van de logboeken en het klantenportaal is onderdeel van de overeenkomst. Van alle werkzaamheden maakt de uitvoerende medewerker een werkrapport waarin minimaal de volgende informatie wordt weergegeven: ➤ Datum en tijdstip van de storingsmelding; ➤ Omschrijving van de opdracht (preventief, correctief (storing/klacht), keuring/inspectie onderhoud enz.); ➤ Constateringen van de medewerker; ➤ Uitgevoerde werkzaamheden; ➤ Materiaalverbruik; ➤ Tijdstip aankomst en vertrek; ➤ Naam uitvoerende medewerker; ➤ Naam, functie en ondertekening voor akkoord door bevoegde vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. Het opstellen van een werkrapport en het completeren van het logboek vindt plaats aansluitend aan de uitgevoerde werkzaamheden als ware het een onderdeel van de uitgevoerde werkzaamheden. De uitvoerende medewerker verstrekt een kopie (doordruk of digitaal) van het werkrapport aan de ondertekenaar en neemt het rapport op in het klantenportaal.
E38	<u>Kwartaalrapportage</u> Opdrachtnemer initieert elk kwartaal jaar een overleg met Opdrachtgever waarbij minimaal de volgende punten worden uitgewerkt, toegelicht en verantwoord: ➤ Overzicht van openstaande en afgehandelde storingen, meldingen en klachten; ➤ Overzicht van openstaande en uitgevoerde/afgehandelde werkzaamheden (werkrapportages); ➤ Overzicht van financiële verrekeningen en ingediende facturen (facturen moeten voorzien zijn van een werkbom waarop het tijdstip van aan- en afmelden, het verbruikte materiaal en een handtekening van de bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever staat); ➤ Onderhoudsrapporten per locatie per installatiecomponent (lees: gelijk aan en groter dan pompen) voorzien van meetrapporten en verwachte staat van vervanging (< 1 jaar, < 3 jaar of > 3 jaar).
E39	<u>Jaarrapportage</u> Opdrachtnemer initieert aan het einde van elk jaar (kwartaal 4) een overleg met Opdrachtgever waarbij minimaal de volgende punten worden uitgewerkt, toegelicht en verantwoord. De jaarrapportage bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: ➤ Overzicht van openstaande en afgehandelde storingen, meldingen en klachten; ➤ Overzicht van (openstaande en) uitgevoerde/afgehandelde werkzaamheden (werkrapportages);

	➤ Overzicht van financiële verrekeningen; ➤ Jaarlijks Arbo-, Veiligheids-, Gezondheids-, en Milieuverslag van het verstreken jaar en plannen voor het komende jaar; ➤ Jaarlijks een managementrapportage met aanbevelingen en/of verbeterpunten voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer (incl. onderaannemers).
--	--

4. Beoordeling

Eis	Omschrijving
E40	<u>Beoordeling</u> Jaarlijks beoordeelt de contract verantwoordelijke de kwaliteit en wijze van realisatie van de KPI's en de algehele uitvoering van de overeenkomst door de Opdrachtnemer. De te beoordelen punten zijn onder meer: ➤ Uitvoering van het Plan van aanpak in het algemeen; ➤ Kwaliteit en stiptheid van de rapportages en verslaglegging; ➤ Stiptheid en accuraatheid van de facturering; ➤ Nakomen van afspraken; ➤ Voldoen aan responstijden; ➤ Kwaliteit van het uitgevoerde werk en handhaving van de staat van onderhoud; ➤ Bedrijfszekerheid van de installaties; ➤ Nakoming van het contract. De contractverantwoordelijke stelt op basis van de in de bijlage 8 vermelde beoordelingsaspecten voor elk aspect een schriftelijke en gemotiveerde beoordeling op ter bespreking in het jaarlijkse managementoverleg.
E41	<u>Malus regeling</u> Voor de uitvoering van het prestatiegericht onderhoudscontract geldt, afhankelijk van de beoordelingsresultaten, een eventuele malus regeling. De waarde en toekenning van een malus is beschreven in de bijlage "Prestatie-eisen". In het beoordelingsdocument is naast de schriftelijke beoordeling tevens de score per prestatie-eis opgenomen. Deze scores leiden na optelling tot een totaalscore van het voorgaande contractjaar. Afhankelijk van deze totaalscore wordt een eventuele malus op de aanneemsom toegepast conform de tabel "Prestatieresultaat" in de bijlage "Prestatie-eisen". Indien de berekende score 150 punten of lager is dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen. Zie hiervoor de paragraaf 'beëindiging van de overeenkomst'.

5. Commercieel

Eis	Omschrijving
E42	<u>Prijzenblad</u> Inschrijver dient voor de prijsaanbieding het Prijzenblad te gebruiken zoals bijgevoegd als Bijlage 5 van de aanbestedingsdocumentatie. Inschrijver dient de opbouw van het Prijzenblad te volgen. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen.
E43	<u>Vaste aanneemsom</u> Hieronder vallen werkzaamheden die vast zijn opgenomen in de Overeenkomst (preventief onderhoud en inspecties) inclusief werk-, en reizen en gerelateerde kosten, algemene kosten (zoals calculaties, service ondersteuning en projectleiding), materieel, (verbruiks-)materiaal voor onderhoud, toeslagen, hulpmiddelen etc.

E44	<u>Preventief onderhoud</u> Het preventief onderhoud is inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom. Hieronder valt hetgeen beschreven in bijlage ‘specificatie werkzaamheden’. Uitsluitend door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven nieuwe materialen van originele kwaliteit en uitvoering, of daarmee overeenstemmende, toepassen. Mocht het zo zijn dat Opdrachtnemer gebruik maakt van de ter beschikking gestelde reserveonderdelen, moeten deze materialen zo spoedig mogelijk worden aangevuld met een nieuw reserve onderdeel van een gelijk fabricaat, type en uitvoering of daarmee overeenstemmend.
E45	<u>Keuringen en inspecties</u> Het uitvoeren van keurings- en inspectieonderhoud (SCIOS Scope 1, 2, 4, 5 en Scope 7a) zijn onderdeel van de Opdracht en dienen voor 1 cyclus (eens per 4 jaar) te worden opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom. Indien de opdracht voor een bepaalde termijn verlengt wordt, kunnen de opvolgende Scope 1 en 7a inspecties als meerwerk verrekend worden. Electra inspecties zoals NEN3140, Scios Scope 8, 10 of 12 inspecties maken geen onderdeel uit van de Opdracht. Kosten die voortkomen uit verwijtbare nalatigheid van de Opdrachtnemer zoals onder andere niet opgemerkte wijzigingen in wet- en regelgeving en/of het niet aanwezig of actueel zijn van de verplichte documenten en/of registraties zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over de gevolgen van veranderingen, of aankondiging ervan, in regelgeving over verplichte inspecties, keuringen, benodigde certificaten en/of administraties en registraties. Extra werkzaamheden voortvloeiend uit een wijziging van wet- en regelgeving en keuringen en/of inspecties zijn na goedkeuring verrekenbaar conform de op het Prijzenblad vermelde tarieven en toeslagen. Mochten installaties en/of installatiecomponenten door nalatigheid van de opdrachtnemer niet tijdig met een positief resultaat de keuring en/of inspectie doorlopen, komen de hiervoor gemaakte kosten, conform de vermelde tarieven en toeslagpercentages volgens het Prijzenblad voor rekening van de opdrachtgever.
E46	<u>Correctief onderhoud</u> Het uitvoeren van correctief onderhoud komt na goedkeuring door de contractverantwoordelijke voor verrekening in aanmerking. De kostenonderbouwing moet conform de tarieven, netto inkoopprijs en toeslagpercentage zoals vermeld op het Prijzenblad worden ingediend bij contractverantwoordelijke van Opdrachtgever. Opdrachtgever beschouwt herhaaldelijk voorkomend correctief onderhoud (bijv. storingen) van dezelfde aard optredend binnen een tijdsperiode van twee maanden als niet adequaat verholpen. De daarmee gemoeide kosten zijn niet verrekenbaar en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan, bijvoorbeeld bij een calamiteit, verzocht worden om correctief onderhoud uit te voeren aan installaties of onderdelen die geen onderdeel uitmaken van de in het Prijzenblad vermelde objecten. Dergelijk correctief onderhoud kan de Opdrachtnemer na goedkeuring in rekening brengen op basis van de op het Prijzenblad vermelde tarieven.
E47	<u>Uurtarieven correctief onderhoud</u> De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven voor uitvoering van het correctief onderhoud zijn all-in. Dit houdt in dat eventuele voorrijdkosten, reis- en verblijfkosten, algemene kosten (zoals calculaties, werkvoorbereiding, service ondersteuning en projectleiding),

	administratiekosten en/of toeslagen dienen in het uurtarief te zijn opgenomen en kunnen niet gescheiden in rekening kunnen worden gebracht.
E48	<u>Toeslagen uurtarieven</u> Buiten de reguliere werktijden kan een toeslag op de uurtarieven worden gehanteerd. De van toepassing zijnde opslag dient kenbaar te worden gemaakt op het Tarievenblad.
E49	<u>Opslagen materiaalkosten correctief onderhoud</u> De Opdrachtnemer geeft op het Prijzenblad aan welke toeslagpercentages worden gehanteerd voor te verrekenen materialen voor uitvoering van het correctief onderhoud. Uitgangspunt bij het toepassen van de toeslagpercentages zijn de netto prijzen zoals deze door de groothandel worden gehanteerd. Bij het opgeven van de toeslagpercentages moet onderscheid gemaakt worden in de volgende artikelgroepen: ➤ Artikelen met een netto stuksprijs < € 750,00; ➤ Artikelen met een netto stuksprijs ≥ € 750,00.
E50	<u>Werkzaamheden buiten de Overeenkomst</u> Voor buiten contractuele werkzaamheden, oftewel werkzaamheden die buiten de Opdracht vallen, wordt aan de Opdrachtnemer een gescheiden opdracht verstrekt. Hiertoe wordt door Opdrachtnemer vooraf een prijsopgave opgesteld, voorzien van een open begroting. Na goedkeuring door de Opdrachtgever kan het meerwerk worden uitgevoerd en vervolgens conform de ingediende begroting worden gefactureerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanbiedingen op te vragen bij meerdere partijen. Mochten de verwachte kosten meer dan € 2.000,00 bedragen, is de Opdrachtgever voornemens om meerdere partijen uit te nodigen.
E51	<u>Achterstallig onderhoud</u> Achterstallig onderhoud dat wordt gemeld binnen de in de in eis E9 gestelde termijn komt na goedkeuring door de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever voor verrekening in aanmerking. De kostenonderbouwing (open begroting) dient conform de tarieven, toeslagenpercentages op het Prijzenblad te worden ingediend bij de contractverantwoordelijke. Na afloop van de aanlooperperiode komen de kosten voor achterstallig onderhoud voor rekening van de Opdrachtnemer.
E52	<u>Documenten- en tekeningenbeheer</u> Het actueel houden en aanleveren van de certificaten, documenten, installatie- en filteroverzichten inclusief logboeken is inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom.
E53	<u>Software</u> Het actueel houden van de besturingssoftware zoals beschreven in deze Opdracht is inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom.