



Programma van Eisen Liftonderhoud

ROC van Amsterdam - Flevoland

en

Voortgezet Onderwijs van Amsterdam

Versie

2.0

Datum

18 februari 2026

Dit document is opgesteld in samenwerking met Pi liftconsultants BV in opdracht van Opdrachtgever, en mag gebruikt worden door Opdrachtgever en door namens Opdrachtgever ingeschakelde partijen ten behoeve de installaties van Opdrachtgever. Gebruik van dit document, of delen van dit document, mag slechts na schriftelijke toestemming van Pi liftconsultants BV.

Inhoudsopgave

1.	Definities	2
2.	Algemeen	5
2.1	Doelstelling	5
2.2	Kritische Prestatie Indicatoren / KPI	5
2.3	Consequenties niet realiseren KPI's	5
2.4	Normen en wetgeving	5
2.5	Aanvang van de opdracht	6
2.6	Omstickeren	6
2.7	Spreekluisterverbinding	6
3.	Onderhoud	6
3.1	Preventief onderhoud	6
3.1.1	Onderhoudsbeurten	6
3.1.2	Aantal preventieve beurten	7
3.1.3	Duur van de onderhoudsbeurten	8
3.1.4	Schoonmaakbeurten	8
3.1.5	Glazenwasbeurten	8
3.1.6	Jaarplanning	8
3.1.7	Spreiding van de onderhoudsbeurten	8
3.1.8	Aan- en afmeldprocedure	8
3.2	Correctief onderhoud	9
3.2.1	Maximaal aantal storings	9
3.2.2	Respons- en hersteltijden	9
3.2.3	Storingsprotocol	9
3.2.4	Proces storingsmeldingen:	9
3.2.5	Toegepaste materialen	10
3.2.6	Calamiteitenvoorraad	10
3.2.7	Eigen risico	10
3.2.8	Bijzondere situaties	11
3.3	Planmatig onderhoud	11
3.4	Proactieve houding	12
4.	Keuringsmanagement	12
4.1	Keuringsassistentie	12
4.2	Afkeuringsprotocol	12
4.3	Verhelpen van keuringspunten	12
5.	Rapportage	13
5.1	Kwartaalrapportage	13
5.2	Digitale informatie	13
5.3	Bijhouden logboek/digitaal logboek	13
6.	Personeel	14
6.1	Niveau van het personeel	14
6.2	Voorwaarden personele inzet	14
6.2.1	Kennis en kunde	14
6.2.2	Herkenbaarheid personeel	14
6.2.3	Overlast gevende werkzaamheden	14
6.2.4	Verwijdering van het werk	14
6.2.5	Inzet derden	14
6.2.6	Nederlandse taal	14
6.2.7	Tewerkstellingsvergunning	14
7.	Administratieve bepalingen	15
7.1	Offertes	15
7.3	Opdrachtverstrekking	15
7.4	Werkbonnen	15
7.5	Inhoudingen en boeteclausule	15
7.5.1	Inhoudingen op de contactprijs	15
7.5.2	Kortingsclausule	16
7.6	Onjuistheden	16

1. Definities

Definitie	Betekenis
-----------	-----------

Bevoegde persoon Opdrachtnemer	Personen die in opdracht van de Opdrachtgever, binnen het kader van hun bevoegdheden, handelingen mogen uitvoeren.
Eigenaar/eigenaresse	De rechtspersoon aan wie het complex toebehoort.
Correctief onderhoud	De activiteiten om een storing of gebrek op te heffen en vervolgens een reparatie uit te voeren zodanig dat de installatie weer voldoet aan de ontwerpsspecificaties inclusief de vervanging van onderdelen;
Curatief onderhoud	De activiteiten om een storing of gebrek op te heffen en vervolgens een reparatie uit te voeren zodanig dat er een verbetering is ten aanzien van de toekomstige situatie van de installatie;
Garantie	Een waarborg voor het goed functioneren van een component.
Gebrek	Er is sprake van een gebrek op het moment dat de lift (of een deel ervan) niet voldoet aan het vereiste conditieniveau of functieniveau.
Hersteltijd	De hersteltijd is de tijd vanaf melding storing tot aan het weer in bedrijf stellen van de installatie.
Informatiecomponent	Informatie opgegeven door Opdrachtnemer bijhorende bij de offerteaanvraag.
Installatienummer	Het unieke nummer van de lift, opgegeven door het onderhoudsbedrijf. Dit nummer zal gebruikt worden bij administratieve rapportages, zodat de lift herkenbaar is.
Keuring	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de liftinstallatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de liftinstallatie is gebouwd en/of voldoet aan vigerende wetten en regelgeving
Keuringspunten	Alle door de keurende instantie gemaakte opmerkingen die in het keuringsrapport staan vermeld.
KPI's	Key Performance Indicatoren om de prestaties van de Opdrachtnemer te beoordelen.
Lift	Door Opdrachtnemer te onderhouden lift(en).
Meerwerk	Dit zijn werkzaamheden uitgevoerd door de Opdrachtnemer die niet vallen binnen het onderhoudscontract.
MJOP	Meerjaren onderhoudsplanning
Onjuist gebruik	Er is sprake van onjuist gebruik van de lift als een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.
Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon, of diens gemachtigde, door wie het werk is opgedragen aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie het werk is opgedragen, inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden.
Personeel	Het feitelijk personeel van Opdrachtnemer bestaande uit het eigen personeel en ingehuurd personeel, zoals ZZP'ers en uitzendkrachten.
Reparatie	Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de lift (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditie- en/of functieniveau.
Preventief onderhoud	Het periodiek uitvoeren van onderhoud ter instandhouding van het optimaal functioneren van de liftinstallatie, teneinde de bedrijfszekerheid te garanderen
Responstijden	De tijden waarin Opdrachtnemer op locatie aanwezig moet zijn na melding vanuit Opdrachtgever of diens bevoegde personen.
Storing	Er is sprake van een storing op het moment dat de lift (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren en niet meer bruikbaar is.
Storingsnummer	Dit is het telefoonnummer dat gebeld kan worden door gebruikers bij opsluiting of (ver)storing van de lift.
Vandalisme	Er is sprake van vandalisme als er een handeling wordt gepleegd om de lift te beschadigen en/of de functionaliteit van de lift (of een onderdeel ervan) te onderbreken.
Verstoring	Er is sprake van een verstoring op het moment dat de lift (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar deze nog wel bruikbaar is.

2. Algemeen

2.1 Doelstelling

Dit Programma van Eisen onderhoud liften geeft de eisen en wensen van Opdrachtgever weer voor het periodiek onderhouden en storingsvrij houden van de liften die vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Het programma van eisen is leidend voor de uitvoering van het onderhoud en beoordeling van de prestaties van Opdrachtnemer.

Het primaire doel van dit contract is waarborgen van bedrijfsprocessen binnen het college.

Een werkende lift heeft hier een grote invloed op.

2.2 Kritische Prestatie Indicatoren / KPI

Voor de geformuleerde KPI's verwijzen wij u naar de bijlage KPI Dashboard Liften.

2.3 Consequenties niet realiseren KPI's

Stap 1: Op het moment dat Opdrachtnemer niet aan een of meerdere KPI's voldoet, dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan aan te leveren met minimaal het volgende:

- oorzaakanalyse.
- concrete maatregelen.
- planning en verantwoordelijken.

Als bij het volgende meetpunt (volgende kwartaal) blijkt dat de KPI('s) wederom niet behaald zijn zal het verbetertraject voortduren en is opdrachtgever gerechtigd om de kortingsclausule (zie artikel 7.5.2 in dit document) in werking te stellen. Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen een aangepast verbeterplan aan om de gebreken te herstellen.

Indien een of meerdere KPI's bij het volgende meetpunt wederom (het volgende kwartaal) niet worden behaald, vervalt het recht op indexatie voor het eerst mogelijke indexatie momenten is opdrachtgever in gebreke (door middel van een ingebrekestelling). Opdrachtnemer krijgt 3 maanden de tijd om alle gebreken te herstellen.

Als na 3 maanden de gebreken niet volledig hersteld zijn is opdrachtgever in verzuim en heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.

2.4 Normen en wetgeving

Elke lift moet ten minste voldoen aan de vervaardigingsvoorschriften, aan alle branche-afspraken en onder andere aan de volgende indien van toepassing zijnde voorschriften en normen:

Wetgeving

- Bouwbesluit;
- Gebruiksbesluit;
- Warenwetbesluit Liften;
- Warenwetbesluit Machines;
- Voorschriften van Arboret/Arbo-besluit.

Normering (niet limitatief)

- NEN-EN 13015+A1: Onderhoud van liften en roltrappen.
- De Richtlijn liften 2014/33/EU, 95/16/EG;
- NEN 1081, NEN-EN 81-1, NEN-EN 81-2, NEN-EN 81-20, NEN-EN 81-50, NEN-EN 81-58; NEN-EN 81-70, NEN-EN 81-72, NEN-EN 81-80;
- NEN-EN 81-28: Alarmering en spreek-/luisterverbinding van personenliften;
- Richtlijn Laagspanning 2014/35/EU;
- Richtlijn EMC 2014/30/EU;
- NEN 1010, NEN 1014, NEN 2535, NEN 3011, NEN 3173;
- NEN EN 50110 (Elektrische installaties);
- NEN 3140 (Veilig werken aan elektrische installaties);
- NEN-EN 1363-1/2, NEN-EN 1838;
- ISO 12100, ISO 14121, ISO 14798;
- EN 50136;

- Machinerichtlijn 91/368/EG, 98/37/EG en 2006/42/EG met bijbehorende wijzigingen;
- ISO 13857;
- NEN 1082, NEN 1085, NEN 3583, NEN 3584, NEN 3585, NEN 3586, P87, NEN-EN 81-31 en NEN-EN 81-40;
- NEN-EN-ISO 14122, alle normdelen, Veiligheid van machines - Permanente toegangsmiddelen tot machines.

Opdrachtnemer wordt geacht met alle genoemde voorwaarden, voorschriften en normen bekend te zijn. Opdrachtnemer staat er jegens de Opdrachtgever voor in dat de werkzaamheden zullen voldoen aan de wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, alsmede de voorschriften van de Warenwet, zoals deze ten tijde van het uitvoeren van de werkzaamheden gelden.

2.5 Aanvang van de opdracht

De Inschrijver accepteert de Installaties in de staat waarin zij op het moment van Opdrachtverstrekking verkeren.

2.6 Omstickeren

Opdrachtnemer dient zorg te dragen uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de opdracht storingsstickers bij de liften en spreekluisterverbinding te plaatsen.

2.7 Spreekluisterverbinding

Opdrachtnemer dient zorg te dragen uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de opdracht alle spreekluisterverbindingen door te schakelen naar de eigen organisatie. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de meldkamer voor melden van opsluitingen of (ver)storingen 24/7 bereikbaar is en dat gehandeld wordt conform de afspraken van de responstijden zoals genoemd in artikel 2.1 Kritische Prestatie Indicatoren / KPI.

Wenst Opdrachtnemer een nieuwe spreek-/luisterverbinding te plaatsen, dan dient deze apparatuur leverancier onafhankelijk en een vrij programmeerbare gsm-uitvoering te zijn.

Elke spreek-/luisterverbinding dient minimaal drie-dagelijks getest te worden.

Eventuele kosten voor het vervangen van de spreek-/luisterverbinding zijn gelijk aan de opgegeven kosten in het Prijzenblad onderhoud installaties. Het gebruik van de spreek-/luisterverbinding (gsm-beheer), het aansluiten op, en gebruik van de meldkamer, dienen in de prijs van het onderhoud te zijn opgenomen.

3. Onderhoud

3.1 Preventief onderhoud

Het preventief onderhoud bestaat minimaal uit het verrichten van onderhoudswerkzaamheden die door de leveranciers van de Installaties zijn voorgeschreven.

3.1.1 Onderhoudsbeurten

Onderhoud is van toepassing op alle technische onderdelen die daarvoor in aanmerking komen, en die van invloed zijn op bedrijfszekere en veilige werking van de lift.

Gebreken en (ver)storingen worden verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen afgesteld, gesmeerd, en gereinigd te worden.

De lift, of onderdelen daarvan, waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit contract zijn vermeld, worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

Het volgende is in het onderhouden van de lift inbegrepen:

- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V-snaren, accu's, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat, milieuvriendelijk afvoeren van overtollige materialen;
- Het actualiseren van tekeningen en documentatie.

Additioneel aan artikel 3.1.1 Onderhoudsbeurten dienen onder andere de volgende onderdelen specifiek te worden gecontroleerd/onderhouden:

- Besturingskasten;
- Motoren, machines, vertragingskasten, spindels, kettingen, tractieschijven en draagkabels;
- Schaarsystemen, cabine en tegengewichten, inclusief hierop/aan bevestigde toestellen zoals sloffen, (nood)verlichtingen, spreek-/luisterverbinding en drukknoppenkasten;
- Constructies in machinekamers en schachten;
- Veiligheidsvoorzieningen zoals: snelheidsbegrenzer, vanginrichtingen leidingbreuk beveiligingen;
- Draagkabels, tractieschijf en leidwielen;
- Cabine- en schachtdeuren.

In het bijzonder wordt gecontroleerd:

- Besturingsfuncties, bekabeling en signaleringen;
- Alarminrichtingen en spreek-/luisterverbindingen, inclusief een functionele test per onderhoudsbeurt;
- Cabine- en schachtdeuren en deurbeveiligingen;
- Veiligheidscontacten, zoals eindcontacten en noodeindschakel-inrichtingen;
- Reminrichtingen;
- Afdichtingen en keerringen van onder andere pluimers en vertragingskasten;
- Hydraulische stuurblokken;
- Oliepeil en oliefilters;
- Schilderwerk en conservering van de lift;
- Motoren, machines en pompen.

Bij het onderhoud behoort ook het reinigen en schoonmaken van alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen, zoals onder andere:

- Aandrijvingen/machines;
- Motoren, tractieschijven en leidwielen;
- Elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekken en dergelijke noodzakelijk is;
- Machinekamers;
- Schachten en schachtputten;
- Buitenzijde van de kooien;
- Alle onderdelen, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekken en dergelijke noodzakelijk is;
- Deurleidingen, zoals onder andere deurdrempels, deurgrendels en deurrails

3.1.2 Aantal preventieve beurten

Per lift wordt het minimale aantal preventieve onderhoudsbeurten, schoonmaakbeurten en glazenwasbeurten uitgevoerd, zoals omschreven in Prijzenblad onderhoud liftinstallaties.

De onderhoudsplanning zoals beschreven in artikel 3.1.6 Jaarplanning ligt ten grondslag aan uitvoering van het preventieve onderhoud. In beginsel wordt niet afgeweken van de onderhoudsplanning tenzij anders overeengekomen wordt met Opdrachtgever of diens gemachtigde.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

- Inspectie- of assistentiebezoeken;
- Veiligheidschecks;
- Assistentie keuringen;
- Trainingen en overige verzoeken vanuit de locaties;
- Opname werkzaamheden en/of conditiemetingen;
- Onderhoud aansluitend aan een storing, reparatie, keuring of andersoortige werkzaamheden.

Niet of niet compleet uitgevoerde beurten dienen te worden terugbetaald aan de Opdrachtgever.

3.1.3 Duur van de onderhoudsbeurten

De gemiddelde tijdsduur per onderhoudsbeurt dient voor de liften minimaal 1:15 uur te zijn en voor de heffers 1:00 uur (per installatie). Omdat de duur van een onderhoudsbeurt mag variëren, wordt de onderhoudstijd beoordeeld op de totale onderhoudstijd per lift per jaar. Onderhoudsbeurten met een te korte tijdsduur worden niet gehonoreerd, behalve als dit een onderbroken onderhoudsbeurt betreft die later is afgerond. In dit geval worden de bezoeken als 1 onderhoudsbeurt gehonoreerd. Als criterium voor honorering van een onderhoudsbeurt gelden minimaal de volgende tijden:

- Minimaal 30 minuten per onderhoudsbeurt voor heffers en andersoortige eenvoudige installaties;
- Minimaal 45 minuten per onderhoudsbeurt voor liften.

3.1.4 Schoonmaakbeurten

Met schoonmaakbeurten worden bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van:

- Aandrijvingen/machines;
- Motoren, tractieschijven en leidwielen;
- Elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- Liftmachinekamers;
- Schachtputten;
- Buitenzijde van de kooien;
- Alle liftonderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- Deurgeleidingen, zoals onder andere deurdrempels en deurrails;
- Inschrijver dient voor zover dit mogelijk is afval te vermijden en zorgt (voor eigen rekening) voor afvoer van (afval) materialen op de juiste wijze (gescheiden of recycling).

3.1.5 Glazenwasbeurten

Met glazenwasbeurten worden bedoeld dat het glas van de glazenliften onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer wordt schoongehouden. Alle kosten voor het reinigen van de ramen, zowel intern als extern, maken deel uit van de aanbieding. Voor de locatie Gare du Nord geldt dat de glasbewassing zowel voor binnen als buitenkant van de schacht verricht wordt. Voor de locatie Ruysdaelstraat geldt alleen de glasbewassing ten behoeve van de binnenkant van de schacht.

3.1.6 Jaarplanning

Onderhoud en werkzaamheden dienen zodanig te worden uitgevoerd dat het primaire proces van Opdrachtgever zo min mogelijk hinder ondervindt. Voorkeur ROCvA-F locaties gaat uit naar de (school)vakantieperiode. Voor VOvA locaties in overleg.

3.1.7 Spreiding van de onderhoudsbeurten

Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 januari van elk jaar per lift een onderhoudsplanning op dagniveau aan in Excel. De planning zal door Opdrachtgever worden beoordeeld. Bij aanlevering van de planning dient per locatie een werkplan te worden aangeleverd. Dit werkplan bevat een korte omschrijving van de werkzaamheden, risico's en te verwachten overlast. Zie format bijlage werkplan.

De geaccordeerde planning wordt gebruikt ter beoordeling van de spreiding over het uitgevoerd onderhoud waarbij als stelregel geldt dat het onderhoud wordt uitgevoerd op de dag dat deze gepland staat. Indien het onderhoud niet uitgevoerd kan worden volgens planning, dan kan dit in overleg verschoven worden met het ROCvA-F en VOvA. Hierbij dient altijd de tijd tussen de onderhoudsbeurten in acht genomen te worden. De regel is dan ook dat het onderhoud zo kort mogelijk na de geplande onderhoudsbeurt wordt ingepland. El kwartaal zal dit worden beoordeeld.

De contactpersonen van de locaties dienen uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het geplande onderhoud een (automatische) melding te ontvangen waarin zij worden herinnerd aan de gemaakte afspraak.

3.1.8 Aan- en afmeldprocedure

- Aankomst en aanmelding bij servicebalie en contactpersoon van het college.
- Geregistreerd dient te worden dat het onderhoudswerkzaamheden aan de lift(en) betreffen; Het aanmelden voor onderhoudswerkzaamheden wordt via de afdeling Huisvesting georganiseerd.

Begin van het jaar levert de opdrachtnemer een onderhoudsplanning aan. De afdeling Huisvesting communiceert deze met Colleges. Twee weken voor aanvang van onderhoud dient opdrachtnemer een reminder naar Colleges en opdrachtgever te versturen. Tussentijdse wijzigingen in de planning dienen met huisvesting gecommuniceerd te worden.

- Afmelding en vertrek bij de servicebalie en contactpersoon na afronding van de werkzaamheden. De monteur dient zich bij afronding van werkzaamheden af te melden bij de service desk van betreffende College. De uitgevoerde werkzaamheden dienen aan dienstdoende beheerder opgeleverd te worden en werkbon dient voor akkoord/ gezien ondertekend te worden. Deze werkbon dient gekoppeld te worden aan de melding naar dienst Huisvesting direct (max. 1 werkdag) na afronding van het werk.
- Indien een monteur op een locatie wordt weggestuurd dient hiervan direct telefonisch een melding te worden gemaakt door de Opdrachtnemer bij het Meldpunt van Dienst Huisvesting met opgaaf van reden.

3.2 Correctief onderhoud

Het correctief onderhoud bestaat minimaal uit werkzaamheden die optreden bij het verhelpen van een storing.

3.2.1 Maximaal aantal storingen

Het gemiddeld aantal toegestane technische storingen per liftinstallatie per jaar is maximaal 2.

Bij de berekening van het aantal storingen worden storingen die Opdrachtnemer niet verwijtbaar zijn niet meegerekend, zoals:

- Oneigenlijk gebruik;
- Vandalisme;
- Externe oorzaak.

De Opdrachtnemer dient bij de rapportage van storingen aan te geven dat het om een niet verwijtbare storing gaat. Het heeft de voorkeur om deze niet verwijtbare storingen onder te verdelen, zodat er een betere analyse kan plaatsvinden.

3.2.2 Respons- en hersteltijden

In de bijlage KPI-dasboard Liften zijn de respons- en hersteltijden benoemd.

3.2.3 Storingsprotocol

Opdrachtnemer dient zich bij storingen te houden aan onderstaand communicatieprotocol. Het communicatieprotocol heeft tot doel de lift zo snel mogelijk te herstellen na melding de lift te herstellen en bestaat uit de volgende communicatiemomenten:

- Bij elke storingsmelding dient de naam en het telefoonnummer van de melder te worden gevraagd en te worden geregistreerd;
- Indien de lift stilstaat dient er een bericht te worden verstuurd aan het meldpunt van Dienst Huisvesting;
- Binnen 4 uur na melding bericht Opdrachtnemer status en verwachting aan het meldpunt van Dienst Huisvesting;
- Indien de lift weer in bedrijf is: bericht de Opdrachtnemer dit aan het meldpunt van Dienst Huisvesting.

3.2.4 Proces storingsmeldingen:

De storingen zullen door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer gemeld worden via:

- Topdesk
- Telefonisch
- Spreekluisterverbinding

Topdesk:

Dit is meldingssysteem voor storingen klachten. De opdrachtgever Dienst Huisvesting zal storingen via dit systeem bij Opdrachtnemer melden. Elke melding(storing) is voorzien van een uniek nummer. Dit nummer moet in alle correspondentie betreffende een storing tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vermeld worden. Dit proces zal na gunning nader toegelicht worden

Telefonisch:

De Colleges zullen de meldingen telefonisch aan Opdrachtnemer melden.

De Opdrachtnemer zal de melding in behandeling nemen echter moet de Opdrachtnemer ten alle tijden aan de aanmelder van betreffende college om een Topdesk nummer vragen.

Dit proces zal na gunning nader toegelicht worden.

Spreekluisterverbinding:

De storingen die via spreekluisterverbinding bij Opdrachtnemer gemeld worden moet direct in behandeling genomen worden. De Opdrachtnemer moet vervolgens wel direct bij Opdrachtgever melding hiervan maken en om een Topdesk nummer.

Dit proces zal na gunning nader toegelicht worden.

3.2.5 Toegepaste materialen

Voor het vervangen van onderdelen geldt dat bij voorkeur gekozen dient te worden voor universele producten die vrij verkrijgbaar zijn bij leveranciers die zelf geen onderhoud of reparaties uitvoeren.

Voor de universele producten geldt dat:

- De aangeboden componenten minimaal dezelfde functionaliteit, kwaliteit, sterkte en levensduur hebben als de componenten welke zij vervangen;
- Elk deskundig onderhoudsbedrijf het onderhoud aan de lift kan verrichten;
- De componenten niet werkend gehouden worden door middel van onderdelen welke eigendom blijven, of door middel van een telecomverbinding, van de fabrikant;
- De parameters benodigd voor onderhoud, storingen en instellingen zonder additionele paswoorden zijn te wijzigen;
- Indien additionele apparatuur noodzakelijk is voor het aanbrengen van wijzigingen en/of het uitlezen van de component, dit optioneel bij de aanschaf van een component moet worden aangeboden;
- De componenten bij voorkeur gebruik maken van een CANopen bussysteem protocol CIA417;
- Vanuit de leverancier alle benodigde informatie openlijk ter beschikking wordt gesteld en dat zij waar nodig, zonder voorwaarden, technische ondersteuning en educatie biedt.
- Alle te vervangen onderdelen en/of apparatuur hebben een minimale garantietermijn van 24 maanden. Afgifte van het garantiebewijs naar Meldpunt van Dienst Huisvesting.
- Opdrachtnemer zorgt voor een schoon, opgeruimd en veilig werkterrein: o.a. maatregelen tegen vervuiling, vernieling, verloren gaan van bouwstoffen en veiligheidsissues ten behoeve van zowel de installatie, het gebouw, de eigen medewerkers als leerlingen en medewerkers van Aanbestedende Dienst.

Indien het niet mogelijk is om universele producten toe te passen, om technische of financiële redenen, dan dient dit in het offerte traject onderbouwd te worden aangegeven. Indien niet akkoord heeft opdrachtgever de mogelijkheid de opdracht door een derde partij uit te laten voeren.

3.2.6 Calamiteitenvoorraad

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een lijst op van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van Opdrachtgever. Dit zijn:

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturing printen, frequentieregelingen en deurmotoren;
- Materialen die een langere levertijd hebben dan 24 uur;
- Onderdelen die relatief snel slijten.

Deze lijst zal samen met de Opdrachtgever besproken worden en in overleg zal bepaald worden welke onderdelen daadwerkelijk op voorraad worden genomen en wie hiervoor de kosten zullen dragen.

3.2.7 Eigen risico

Voor kosten die gemaakt zijn voor het verhelpen van een technische storing geldt dat het verschil tussen de werkelijke kosten per lift per gebeurtenis en het eigen risico van € 500,00 excl btw per lift

per gebeurtenis, als meerwerk opgevoerd mag worden. De factuur dient gespecificeerd te worden met open begroting, waarbij de aftrek van het eigen risico inzichtelijk is.

Het 'eigen risico' is van toepassing op:

- Verrichten van reparaties en/of vervangingen tijdens Preventief en Correctief onderhoud;
- Verhelpen van technische storingen;
- Verhelpen van technische keuringspunten.

Het eigen risico is niet van toepassing op:

- Verhelpen van storingen als gevolg van onjuist gebruik / vandalisme;
- Verrichten van; Reparatiwerkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval of een bouwkundige oorzaak hebben;
- . Werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften of een bouwkundige oorzaak hebben;

3.2.8 Bijzondere situaties

Bij stilstand en als het functioneren van de lift in het geding is door bijvoorbeeld onjuist gebruik of vandalisme, mogen direct alle werkzaamheden tot een bedrag van maximaal € 5000,- worden uitgevoerd, mits afdeling Huisvesting (Opdrachtgever) hiervan voorafgaand door Opdrachtnemer op hoogte is gesteld, waarna Opdrachtgever een akkoord per mail geeft. Deze kosten mogen indien aantoonbaar, bijvoorbeeld door foto's, achteraf in rekening worden gebracht. De offerte dient hierna conform gestelde KPI aangeleverd te worden.

3.3 Planmatig onderhoud

Opdrachtnemer maakt jaarlijks een meerjaren onderhoudsplanung (MJOP) voor een periode van 10 jaar in Excel voorzien van bedragen. De MJOP moet Opdrachtgever meer inzicht geven in de noodzakelijk kosten en risico's voor de komende periode.

Hierin wordt onder meer het volgende opgenomen:

- De te verwachten kosten voor planmatige onderhoudswerkzaamheden, ter instandhouding van de conditie en gerelateerd aan het gebruik. Deze prognose dient te zijn gebaseerd op de feitelijk technische status van de componenten, niet op een commerciële prognose van vergelijkbare liften uit het verleden;
- Verwachte levertijden;
- Garantietermijn voor specifiek onderdeel;
- Revisietekenwerk

De MJOP's dienen uiterlijk 1 juni van elk jaar te worden geactualiseerd en aangeleverd. Voor het eerst op 1 juni 2027.

3.4 Proactieve houding

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve en initiatiefrijke houding over:

- Het meedenken en empathie tonen met de gebruikers van de lift;
- De optimalisering van de onderhoudswerkzaamheden, bijvoorbeeld op het gebied van onderhoudsfrequenties, te gebruiken schoonmaakmiddelen (gebruik van andere vuilafstotende hulpstoffen) en materialen (gebruik van andere materialen, met langere levensduur), et cetera;
- Verbeteringen en suggesties op het gebied van de projectbehandeling, de projectorganisatie en de communicatie met Opdrachtgever;
- Het voorstellen tot verbeteracties in procesmatige en inhoudelijke zin;
- Het behalen van de KPI's. De opdrachtgever zal in eerlijkheid en billijkheid de door de Opdrachtnemer getoonde inspanning, proactieve houding meewegen in haar beslissing om een boete bedrag te geven of niet.

4. Keuringsmanagement

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansturing en het plannen van de keuringen. Zij is, samen met de keurende instantie, verantwoordelijk dat de keuringen van de liften voor het verstrijken van de eindtermijn worden uitgevoerd. De datum en het tijdstip van de keuring dienen ten minste 1 week voorafgaand aan de keuring ter goedkeuring aan het meldpunt van Dienst Huisvesting te worden gemeld.

Elke lift dient, binnen de daarvoor geldende interval, te worden gekeurd. De in gebruik zijnde lift dient gecertificeerd te zijn.

Alle keuringen worden door één onafhankelijke keuringsinstantie uitgevoerd. De kosten voor de assistentie keuringen en assistentie herkeuringen dienen bij de contractprijs te zijn inbegrepen.

Indien, verwijtbaar aan Opdrachtnemer, extra kosten worden gemaakt voor het opnieuw inplannen van een keuring of voor een herkeuring, dan kunnen deze kosten niet worden verhaald op Opdrachtgever.

4.1 Keuringsassistentie

Opdrachtnemer assisteert de keuringsinstantie bij het uitvoeren van keuringen. Indien Opdrachtnemer niet aanwezig kan zijn bij een keuring, dan moet dit direct gemeld worden aan Opdrachtgever. De kosten voor assistentie van de keuringen en assistentie herkeuringen moeten bij de contractprijs zijn inbegrepen.

Indien Opdrachtnemer niet aanwezig kan zijn bij een periodieke keuring, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht om de assistentie door derden te laten uitvoeren. De extra kosten voor de assistentie van de keurende instantie worden verhaald op Opdrachtnemer.

4.2 Afkeuringsprotocol

- De keuringspunten die leiden tot afkeur van de lift dienen direct door Opdrachtnemer gemeld te worden aan het meldpunt van Dienst Huisvesting;
- De lift dient -in samenspraak met Opdrachtgever- buiten bedrijf te worden gesteld;
- Opdrachtgever dient aan te geven of de lift buiten bedrijf blijft of dat zij weer in bedrijf kan worden genomen. De beslissing voor het in gebruik nemen van de lift wordt genomen in samenspraak met het meldpunt van Dienst Huisvesting;
- Opdrachtnemer dient aan te geven wanneer de technische afkeerpunten kunnen worden hersteld en een herkeuring kan plaatsvinden.
- Een overzicht dient te worden gegeven welke keuringspunten binnen de opdracht worden verholpen en welke keuringspunten als meerwerk worden uitgevoerd;
- Opdrachtnemer meldt het resultaat van de herkeuring en stelt bij goedkeuring de lift weer in gebruik.

4.3 Verhelpen van keuringspunten

Keuringspunten van technische aard die niet leiden tot afkeur en binnen het onderhoudscontract vallen, dienen tijdens de eerstvolgende onderhoudsbeurt te worden verholpen.

Keuringspunten die buiten het onderhoudscontract vallen dienen direct aan Opdrachtgever gemeld te worden en binnen 10 werkdagen als meerwerk te worden aangeboden.

5. Rapportage

5.1 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert uiterlijk 10 werkdagen na afloop van elk kwartaal per lift in het format Excel (tenzij hieronder een ander format staat aangegeven) aan Opdrachtgever ten minste de volgende gegevens:

Liftgegevens

- Actuele inventarisatie liftbestand.

Onderhoudsbeurten

- Een overzicht van alle uitgevoerde beurten, per lift, met vermelding van de initiële plandatum;
- Het werkordernummer van de onderhoudsbeurt;
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur;
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.

Storingen

- Een overzicht van alle storingen per lift;
- Datum en tijdstip van de melding van de storing;
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur;
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur;
- Het werkordernummer per storing;
- Oorzaak: wel of niet verwijtbaar en oplossing van de storing. Indien oorzaak niet technisch is, dan informatie aanvullen met foto's en bewijslijst;
- Wel of geen sprake van opsluiting;
- Bij opsluiting het tijdstip van bevrijding;
- Een indicatie van de urgentie van de storing en verstoring (prioriteit; urgent, hoog of laag);
- Een indicatie wanneer responstijd met toestemming van de Opdrachtgever mag worden overschreden.

Meerwerk

- Een overzicht van uitgevoerd Meerwerk met opgave van de kosten;
- Een overzicht van storingen oneigenlijk gebruik/vandalisme/externe oorzaak met opgave van de kosten van materialen en uren;
- Een overzicht van openstaande Offertes.

Keuringen en keuringspunten

- Een overzicht per lift met de huidige status en vervaldatum van het certificaat;
- Een overzicht van alle openstaande en verholpen keuringspunten.

Facturatie

- Een overzicht van alle openstaande facturen met vervaldatum.

KPI scores

- Een overzicht van de KPI-resultaten en scores van het afgelopen kwartaal. In het overzicht zijn ook de resultaten en scores van de voorgaande kwartalen zichtbaar. De overige tabbladen uit de bijlage KPI Dashboard Liften dienen elk kwartaal ingevuld te worden.

5.2 Digitale informatie

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien beschikbaar, toegang tot de klantenportal, waarin de stand van zaken per lift kan worden nageslagen. Daarnaast dient de opdrachtgever op aangeven van Opdrachtgever informatie digitaal aan te leveren. Eventueel op vastgesteld periodes, zonder dat de Opdrachtgever hierom behoeft te vragen.

5.3 Bijhouden logboek/digitaal logboek

Onderhoud, inspecties, reparaties en overige werkzaamheden dienen, duidelijk leesbaar, te worden aangetekend in het logboek, waarbij ten minste wordt vermeld:

- De naam van degene die belast is met de werkzaamheden;
- De datum van de werkzaamheden;
- De werkzaamheden die zijn verricht inclusief het soort/type van de werkzaamheden;
- De onderdelen die zijn vervangen;
- De bevindingen van degene die belast is met de werkzaamheden.

Indien Opdrachtgever besluit over te gaan naar een digitaal logboek, dan zal de Opdrachtnemer hier kosteloos aan meewerken. Het bijhouden van het logboek/digitaal logboek zal worden meegenomen in de beoordeling van Opdrachtnemer.

6. Personeel

6.1 Niveau van het personeel

Het opleidingsniveau en de ervaring van het desbetreffende personeel op het gebied van onderhoud ligt aantoonbaar minimaal op dat van een eerste monteur. De hulpwerkzaamheden worden bij voorkeur uitgevoerd door personeel van lager niveau, onder leiding van genoemde eerste monteur. Werkzaamheden mogen alleen door gediplomeerd personeel worden verricht.

6.2 Voorwaarden personele inzet

6.2.1 Kennis en kunde

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is vakbekwaam, voor zijn taak opgeleid en heeft voldoende kennis en ervaring om de werkzaamheden uit te voeren.

1. Inschrijver stelt bij voorkeur een vaste pool van monteurs aan welke gezamenlijk in staat zijn om diverse typen en merken liftinstallaties te onderhouden.
2. Monteurs zijn in het bezit van minimaal het diploma VCA basis.

6.2.2 Herkenbaarheid personeel

Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn personeel tijdens werkzaamheden op locatie representatief overkomt, gekleed in bedrijfskleding voorzien van het logo van Opdrachtnemer.

6.2.3 Overlast gevende werkzaamheden

Overlast gevende werkzaamheden die impact hebben op eindgebruikers of invloed hebben op veiligheidsinstallaties van objecten in het beheer van Opdrachtgever, zoals boren, lassen, slijpen en dergelijken mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

6.2.4 Verwijdering van het werk

Opdrachtgever heeft het recht personeel van, of derden ingehuurd door, Opdrachtnemer de toegang tot de gebouwen, terreinen en objecten in het beheer van Opdrachtgever te ontfeggen, dan wel te laten verwijderen in het geval van ordeverstoring, wangedrag of het zich niet houden aan algemene fatsoennormen.

6.2.5 Inzet derden

Opdrachtnemer garandeert dat alle door de Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden uitsluitend door zijn eigen personeel zal worden uitgevoerd, tenzij voor bepaalde werkzaamheden onder aanneming noodzakelijk is. Hiervoor dient toestemming door de Opdrachtgever te worden verleend. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van de door hem aangesteld onderaannemer, zoals hij verantwoordelijk is voor de inzet van eigen personeel.

6.2.6 Nederlandse taal

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor het uitvoeren van de taken en werkzaamheden.

6.2.7. Tewerkstellingsvergunning

Opdrachtnemer garandeert dat het personeel, indien van toepassing, beschikt over de benodigde tewerkstellingsvergunning en over andere bescheiden waaruit blijkt dat zij in Nederland mag

verblijven en werkzaamheden mag verrichten.

Inschrijver stelt één vaste contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan.

7. Administratieve bepalingen

7.1 Offertes

Offertes dienen via een open begroting met onderbouwing van de werkzaamheden, materiaal (merk, type en aantal), diensten (uren) en de verrekening van het 'eigen risico' (zichtbaar aangegeven), binnen 10 werkdagen na aanvraag te worden ingediend en voorzien te zijn van een planning. Dit geldt ook voor offertes van onderaannemers. In de offerte dient Opdrachtnemer duidelijk aan te geven welke componenten een verduurzaming zijn ten opzichte van de oude situatie.

7.2 Revisies

Bijwerken van mutaties en revisies is verplicht binnen 3 weken na gereed melding.

De wijze aanlevering zal worden besproken tijdens operationeel overleg. Wanneer door de Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging.

De Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daardoor te vervallen. Exacte werkwijze worden besproken tijdens het operationeel overleg bij aanvang van deze opdracht in de periode tussen definitieve gunning en ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken aan de (eventuele) overdracht van informatie en werkzaamheden van huidige partij aan Opdrachtnemer.

7.3 Opdrachtverstrekking

Opdrachtnemer zal pas na opdrachtverstrekking, middels een opdrachtbrief vanuit Planon/Topdesk, door Opdrachtgever, de opdracht uitvoeren. Uitzondering hierop is € 5000,- mandaat bij een stilstaande lift. Het mandaat is verder beschreven in artikel 3.2.8 van dit Programma van Eisen.

7.4 Werkbonnen

Werkbonnen dienen door een facilitair medewerker op locatie getekend te worden (voor gezien) nadat werkzaamheden zijn uitgevoerd. Deze werkbond dient direct na de werkzaamheden gekoppeld te worden aan de melding naar Dienst Huisvesting (max. 1 werkdag).

Op de digitale werkbond wordt tenminste de volgende informatie weergegeven:

- locatie, contactpersoon op locatie
- contractnummer
- datum en tijd, melding
- omschrijving van de storing
- omschrijving herstelwerkzaamheden
- datum en tijd aanvang, vertrek op locatie
- handtekening facilitair medewerker op locatie

7.5 Inhoudingen en boeteclausule

7.5.1 Inhoudingen op de contactprijs

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met het activiteit samenhangende tarief volgens Prijzenblad onderhoud liftinstallaties in mindering te brengen op de eerstvolgende termijnfactuur indien Opdrachtnemer:

- Het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals genoemd in Prijzenblad onderhoud liftinstallaties niet uitvoert;
- De spreiding van onderhoudsbeurten niet voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 3.1.6 Jaarplanning;

- De duur van een onderhoudsbeurt niet voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 3.1.3 Duur van de onderhoudsbeurten.

7.5.2 Kortingsclausule

Als Opdrachtnemer de afgesproken maximale respons- of hersteltijden zoals omschreven in de bijlage “KPI-Dashboard Liften” niet haalt, mag Opdrachtgever per overtreding €200,00 in mindering brengen op de onderhoudsprijs per installatie.

Daarnaast is ook een korting/inhouding van €100 van toepassing voor elke extra storing boven op het maximaal toegestane aantal verwijtbare storingen per liftinstallatie zoals aangegeven in hoofdstuk 3.2.1

Het maximale bedrag per installatie welke in korting kan worden gebracht voor het overschrijden van het aantal verwijtbare storingen en het niet halen van de respons- en hersteltijden is het bedrag voor correctief onderhoud (per installatie), dat is opgegeven in het prijzenblad Liftonderhoud van die specifieke lift.

Het totale bedrag aan kortingen per jaar binnen de opdracht is beperkt tot maximaal 10% van de totale ~~Onderhoudsom~~ ~~opdracht~~som van dat jaar.

Hoewel de Opdrachtgever bij het niet halen van de gestelde KPI's een korting mag geven, zal zij dit in eerlijkheid en billijkheid toepassen. Als echter blijkt dat het maximale kortingsbedrag is bereikt en er geen vertrouwen is dat KPI's gehaald kunnen worden, dan mag Opdrachtgever de opdracht beëindigen met een opzegtermijn van minimaal één maand, zonder voorafgaande ingebrekestelling. De datum van beëindiging wordt door opdrachtgever bepaalt.

Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer op de hoogte van de toegepaste kortingen/inhoudingen. Deze worden verrekend met openstaande facturen of in mindering gebracht op nog te factureren werkzaamheden.

7.6 Onjuistheden

Dit Programma van Eisen is met grote zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u Opdrachtgever hiervan per ommegaande op de hoogte te stellen. Indien achteraf blijkt dat de offerte aanvraag tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat die de inschrijver redelijkerwijs had kunnen opmerken en die niet door de inschrijver zijn gemeld, dan zijn de eventuele nadelige gevolgen hiervan voor risico van de inschrijver. Gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat er een correctie moet plaatsvinden, worden kenbaar gemaakt aan alle inschrijvers.