

Programma van Eisen

“Werktuigbouwkundig dagelijks-,

planmatig- en

investeringsonderhoud”

Algemene gegevens

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Horst aan de Maas Afdeling Vastgoed Beheer Wilhelminaplein 6, Horst Postbus 6005 5960 AA Horst (077) 477 97 77 gemeente@horstaandemaas.nl
Datum:	23 januari 2026
TenderNed kenmerk:	TN 566035
CPV-codes:	50700000-2 Reparatie en onderhoud van uitrusting in gebouw 71330000-0 Diverse technische dienstverlening 45400000-1 Afwerking van gebouwen
Versie:	3.0
Status:	Definitief
Auteur:	A. (Amber) van der Meijden (Asbo b.v.)
Collegiale toets:	E. (Eric) van de Vinne D. (Dirk) Maas (Asbo b.v.)

Inhoudsopgave

1	Opdrachtschrijving	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Doelstelling	6
1.3	Scope	6
2	Omvang van de taken	8
2.1	Algemeen	8
2.2	Gebouwen	9
2.3	Elementenoverzicht en conditie	9
3	Zakelijke eisen	10
3.1	Bepaling actuele vastgoedportefeuille	10
3.2	Vergoeding voor Correctief Onderhoud	10
3.3	Vergoeding voor Preventief Onderhoud	10
3.4	Vergoeding voor Planmatig- en Investeringsonderhoud	11
3.5	Uurtarieven (all-in)	11
3.6	Wijzigingen	11
3.7	Overdracht documenten	12
3.8	Engineering, voorbereiding, beheer, monitoring, begeleiding en advies	12
4	Organisatorische eisen	13
4.1	Vastgoed Management Informatie Systeem (VGMIS)	13
4.1.1	Doelstelling VGMIS	13
4.1.2	Huidige VGMIS Opdrachtgever	13
4.1.3	Taken Opdrachtnemer in VGMIS	13
4.2	Competenties personeel Opdrachtnemer	14
4.2.1	Vertegenwoordiging	14
4.2.2	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	14
4.2.3	Vakkennis en taal	14
4.2.4	Kennis VGMIS	14
4.2.5	Werkhouding	14
4.2.6	Huisreglement	14
4.2.7	Vervanging contactpersoon	15
4.2.8	Vervanging medewerkers	15
4.2.9	Gecertificeerde medewerkers	15
4.3	Kwaliteitsborging	15
4.4	Communicatie en rapportages	15

4.4.1	Overleg	15
4.4.2	Overlegstructuur.....	16
4.4.3	Vergaderstukken	16
4.4.4	Rapportages	17
4.4.5	Samenwerking en kennisoverdracht.....	17
4.4.6	Tevredenheidsonderzoek gebruikers.....	17
4.5	Escalatie	17
5	Prestatie-eisen.....	19
5.1	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	19
5.2	Uitvoering Prestatie (UP) en Strategisch Partnerschap (SP)	19
5.2.1	Algemeen	19
5.2.2	UP1: Maximale Respons- en Oplossingstijd.....	19
5.2.3	UP2: Reductie van Correctief Onderhoud.....	20
5.2.4	UP3: Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen.....	20
5.2.5	UP4: Reductie van ernstige (en serieuze) gebreken volgens NEN 2767	20
5.2.6	SP1: Informatievoorziening.....	21
5.2.7	SP2: Klanttevredenheid.....	21
5.2.8	Overzicht KPI's.....	21
5.2.9	Beoordeling KPI's	22
5.2.10	Bonus-malusregeling.....	22
6	Uitvoeringseisen.....	23
6.1	Correctief Onderhoud	23
6.1.1	Melding Storingen en Klachten.....	23
6.1.2	Urgenties	23
6.1.3	Oplossen Storingen en Klachten	24
6.1.4	Registratie Storingen.....	25
6.2	Preventief Onderhoud.....	25
6.2.1	Resultaat Preventief Onderhoud	26
6.2.2	Uitvoeren wettelijke verplichtingen	26
6.2.3	Integraal testen.....	26
6.2.4	Moment van uitvoering	26
6.3	Werkzaamheden aan werktuigbouwkundige installaties	26
6.4	Werkzaamheden aan sanitaire installaties	27
6.5	Werkzaamheden aan rioleringsinstallaties	27
6.6	Werkzaamheden aan ventilatie-installaties.....	27
6.7	Werkzaamheden aan verwarmings- en koelinstallaties	27
6.8	Werkzaamheden aan waterinstallaties	27

6.9	Werkzaamheden aan regeltechnische installaties	27
6.10	Werkzaamheden aan zonnecollectoren	28
6.11	Werkzaamheden aan sprinklerinstallaties	28
6.12	Werkzaamheden m.b.t. legionellapreventie en -beheer	28
6.13	Uitvoeren legionella-inspecties	28
6.14	Opstellen en actualiseren meerjarig onderhoudsplan (MJOP).....	28
7	Algemene Eisen	29
7.1	Toepasselijke voorwaarden	29
7.2	Randvoorwaarden	29
7.3	Integriteit	29
7.4	Garanties.....	29
7.5	Arbo-besluit en veiligheid	29
7.6	Certificering en erkenning.....	30
7.7	Onderaannemers.....	30
7.8	Werkzaamheden op locatie	31
8	Begrippen en definities	32

1 Opdrachtsomschrijving

1.1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (hierna PvE) voor de uitvoering van de Opdracht 'Werktuigbouwkundig dagelijks-, planmatig- en investeringsonderhoud' (hierna de Opdracht). De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden volgens dit PvE uit.

De omvang van deze Opdracht strekt zich uit over de totale contractduur, inclusief eventuele optie jaren, en omvat in de basis dagelijks-, planmatig- en investeringsonderhoud aan de gemeentelijke vastgoedportefeuille. Vanwege de nieuwe visie op eigen regie hanteert de gemeente verschillende scopes per perceel (zie 1.3 scope).

Daartoe is in dit PvE een beschrijving gegeven van de Opdracht en de Opdrachtgever (hoofdstuk 1). In hoofdstuk 2 is informatie gegeven over de omvang van de taken. De zakelijke eisen zijn geformuleerd in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 en 5 zijn respectievelijk de organisatorische- en prestatie-eisen omschreven. De aan de uitvoering van het onderhoud gestelde eisen zijn toegelicht in hoofdstuk 6. Het PvE sluit af met algemene eisen.

1.2 Doelstelling

Het doel is om een Overeenkomst te sluiten met één (1) Opdrachtnemer die het Dagelijks-, Planmatig- en Investeringsonderhoud van de elementen – behorend tot Werktuigbouwkundig - in beheer zijn bij Afdeling Vastgoed Beheer volgens de gestelde voorwaarden uitvoert en organiseert.

1.3 Scope

De scope van deze Opdracht is beperkt tot hetgeen in dit PvE is omschreven.

Perceel 3: Werktuigbouwkundig. Voor deze discipline betekent dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het integrale pakket van:

- Dagelijks onderhoud (zowel preventief als correctief).
- Planmatig- en investeringsonderhoud.
- Storingsopvolging en calamiteiten (24/7).

Het werktuigbouwkundig onderhoud bevat de volgende elementen:

- Klimaat
- Riolering
- Loodgieterswerk
- Gas
- Sprinklerinstallatie
- Zonnecollectoren
- Wettelijke keuringen

Deze opsomming is niet limitatief.

De volgende onderdelen maken geen deel uit van deze Opdracht:

- Totaalonderhoud (Bouwkundig) van de aangewezen vastgoedobjecten.
- Elektotechnisch onderhoud van de aangewezen vastgoedobjecten.
- Onderhoud nader gespecificeerd in hoofdstuk 6 van dit PvE.
- Gebruikersonderhoud dat de gebruikers op locatie zelf uitvoeren.

De Dienstverlening bestaat uit het uitvoeren en organiseren van het Dagelijks-, Planmatig- en Investeringsonderhoud van de werktuigbouwkundige elementen die in beheer zijn bij Afdeling Vastgoed

Beheer. De uitvoering van de Werkzaamheden gebeurt in gebouwen die in gebruik zijn. De specifiek te beheren en onderhouden elementen zijn opgenomen in bijlage 6 van de Aanbestedingsleidraad. Het beheren en onderhouden van elementen die niet vermeld zijn in het overzicht behoort dus niet tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer.

De financiële omvang van deze Opdracht over de totale looptijd van de Overeenkomst (maximaal 10 jaar), dus inclusief de optie jaren, bedraagt naar verwachting € 11.271.577,76. Het genoemde bedrag is gebaseerd op een raming en daardoor indicatief; aan deze raming kan de Opdrachtnemer geen rechten ontleen. Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer niet alle geplande onderhoudsactiviteiten uitvoert. De kostenverdeling is als volgt:

Kostenverdeling 2026 - 2030

Kostenverdeling 2026 - 2030	
Dagelijks-/ planmatig onderhoud	€ 3.907.920,69
Investerings	€ 2.356.789,33

Tabel 1: Geraamde kostenverdeling 2026-2030

Kostenverdeling 2026 - 2035

Kostenverdeling 2026 - 2035	
Dagelijks onderhoud	€ 7.211.298,01
Planmatig onderhoud	€ 4.060.279,75

Tabel 2: Geraamde kostenverdeling 2026-2035

In de aanbestedingsleidraad is een disclaimer opgenomen met betrekking tot bovengenoemde kostenverdeling.

De Opdrachtnemer heeft in tegenstelling tot het geprognostiseerde Dagelijks Onderhoud niet de garantie dat de Opdrachtgever al het geprognostiseerde Planmatig- en Investeringsonderhoud aan hem opdraagt. Het geprognostiseerde onderhoud is opgenomen in bijlage 7 van de Aanbestedingsleidraad. Afhankelijk van de aard en omvang van de activiteit brengt de Opdrachtnemer per project een offerte uit. De Opdrachtgever heeft in deze situatie altijd de mogelijkheid de Opdracht aan een derde marktpartij te gunnen indien zij met de Opdrachtnemer geen overeenstemming bereikt. De Opdrachtnemer blijft in het kader van deze Overeenkomst in eerste instantie altijd de eerste en enige die een offerte mag uitbrengen in het geval van Planmatig- en Investeringsonderhoud.

2 Omvang van de taken

2.1 Algemeen

De te leveren Dienstverlening omvat het uitvoeren van het Correctief- en Preventief Onderhoud inclusief (wettelijk verplichte) keuringen, inspecties, advies en beheer met betrekking tot elektrotechnische elementen.

De Opdrachtgever is een organisatie met veel dynamiek. Verwachte en onverwachte gebeurtenissen zorgen ervoor dat de vastgoedportefeuille kan fluctueren. Deze dynamiek werkt door in de totale vastgoedportefeuille. Omdat de Opdrachtgever een verbintenis voor langere tijd (10 jaar) wil aangaan met de Opdrachtnemer moet de Overeenkomst deze dynamiek aan kunnen.

De Opdrachtgever verrekent alle Werkzaamheden in het kader van Correctief Onderhoud (Storingen, Klachten, calamiteiten, etc.) op basis van bestede tijd en materiaalgebruik. Tot € 1.500,00 per gebeurtenis mag de Opdrachtnemer de Werkzaamheden zonder goedkeuring van de Opdrachtgever uitvoeren. Boven € 1.500,00 per gebeurtenis is toestemming van de Opdrachtgever vereist. De Opdrachtgever verrekent alle Storingen tegen de vooraf afgesproken all-in uurtarieven. De Opdrachtnemer brengt alleen de uren dat iemand fysiek op locatie aanwezig is in rekening. De Opdrachtnemer voert alle Werkzaamheden in het kader van Preventief Onderhoud uit tegen een vaste prijs per gebouw per contractjaar.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen meer- of minderkosten bij toevoeging of verwijdering van een locatie vooraf overeen.

Wanneer er een samenwerking tot stand komt tussen de Opdrachtnemers van de onderhoudsdisciplines dienen minstens onderstaande criteria te worden vastgesteld vóór aanvang van de Werkzaamheden:

- Omschrijving van taken en verantwoordelijkheden per Opdrachtnemer;
- Afspraken over de verantwoordelijkheden van de scope en eventuele grensvlakken;
- Naleving van de procedure of vervolgstappen voor het melden van een Storing/Calamiteit conform paragraaf (6.1.1);
- Plan technische afspraken tussen Opdrachtnemers met betrekking tot overlapping Werkzaamheden.

Deze opsomming is niet limitatief.

De Werkzaamheden in het kader van Planmatig- en Investeringsonderhoud maken in de basis onderdeel uit van deze Overeenkomst. Daarnaast adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever door inbreng van kennis en expertise van de uit te voeren Werkzaamheden.

De Opdrachtnemer verwerkt de tijdens de Werkzaamheden gegenereerde gebouw informatie in het Gebouwdossier. De Opdrachtnemer houdt het Gebouwdossier actueel en toegankelijk voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt het Gebouwdossier beschikbaar aan de Opdrachtnemer.

De toetsing en beoordeling van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren. Binnen deze Overeenkomst zijn de volgende Kritische Prestatie Indicatoren van toepassing:

Uitvoering Prestatie (UP)

- UP1: Maximale Respons- en Oplossingstijd
- UP2: Reductie van Correctief Onderhoud
- UP3: Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen
- UP4: Reductie van ernstige (en serieuze) gebreken volgens NEN 2767

Strategisch Partnerschap (SP)

SP1: Informatievoorziening

SP2: Klanttevredenheid

De opgave voor de Opdrachtnemer is het reduceren van het aantal Storingen door het Preventief Onderhoud te optimaliseren. Het gewenste resultaat van de inzet van de Opdrachtnemer is dat er een optimale balans ontstaat tussen het aantal Storingen en zijn inzet ten aanzien van het Preventief Onderhoud.

Er bestaat een ondergrens ten aanzien van het Preventief Onderhoud. Dit is met name gericht op de wettelijke verplichtingen en de door fabrikanten/leveranciers bepaalde minimale inzet ten aanzien van Preventief Onderhoud op basis waarvan het onderdeel, element of systeem de gewenste prestatie levert. De Opdrachtnemer houdt dus rekening met het verplicht uitvoeren van Preventief Onderhoud conform de wettelijke verplichtingen en voorschriften van fabrikanten/leveranciers.

Om de Opdrachtnemer uit te dagen de juiste balans te zoeken tussen zijn inzet ten aanzien van Correctief- en Preventief Onderhoud is voor onderdeel UP2 een bonus-malusregeling van toepassing. Deze bonus-malusregeling is conform paragraaf 5.2.10.

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hij als partner van de Opdrachtgever proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft als gespecialiseerde marktpartij de kennis en kunde van de in dit PvE omschreven Werkzaamheden en gewenste Dienstverlening. De Opdrachtnemer zet deze in bij de uitvoering van zijn taken.

De Opdrachtgever wil meer grip op de kwaliteit en de kosten van het onderhoud krijgen. Om dit te realiseren gaan de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de Overeenkomst voortkomend uit deze aanbestedingsprocedure aan. De Opdrachtnemer reduceert de kosten voor Correctief Onderhoud door gedegen Preventief Onderhoud uit te voeren, zij voorkomt vroegtijdige vervanging en zij streeft levensduurverlenging na om zodoende de kwaliteit en houdbaarheid van het vastgoed te verbeteren.

Om de Opdracht voor de Opdrachtnemer interessant te maken en de transactiekosten voor de Opdrachtgever te beperken maakt het uitvoeren van Planmatig- en Investeringsonderhoud onder bepaalde voorwaarden onderdeel uit van de Overeenkomst.

2.2 Gebouwen

De Opdrachtgever bezit een diverse vastgoedportefeuille. Deze bestaat uit utiliteitsgebouwen en varieert in kantoren, multifunctionele accommodaties, sporthallen, brandweerkazernes alsmede monumentale objecten. De eigendomsverhouding en onderhoudsdemarcaties variëren per object.

De vastgoedportefeuille bestaat momenteel uit ca. 28 gebouwen en tientallen kunstwerken en evenementenkasten. De totale omvang van de vastgoedportefeuille (gebouwen) bedraagt ca. 50.000 m² bvo. In bijlage 5 van de Aanbestedingsleidraad is een overzicht van de actuele vastgoedportefeuille opgenomen.

2.3 Elementenoverzicht en conditie

In bijlage 6 van de Aanbestedingsleidraad is een overzicht van de aanwezige elementen per gebouw opgenomen. In datzelfde overzicht is per element de conditiescore conform NEN 2767 weergegeven. De Opdrachtnemer controleert de juistheid van de gegevens in het werk. De Opdrachtnemer meldt afwijkingen uiterlijk drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Afhankelijk van de aard en omvang van de afwijking bepalen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in overleg of de Opdrachtgever deze verwerkt in de Overeenkomst.

3 Zakelijke eisen

3.1 Bepaling actuele vastgoedportefeuille

In bijlage 5 van de Aanbestedingsleidraad is een overzicht van de actuele vastgoedportefeuille opgenomen. Bij toekomstige toevoegingen aan de vastgoedportefeuille stelt de Opdrachtnemer per gebouw een offerte op voor het uitvoeren van het Preventief Onderhoud. De Opdrachtnemer voert het Correctief Onderhoud uit tegen de bij de Inschrijving opgegeven uurtarieven.

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij flexibel en (pro)actief meebeweegt met de ontwikkelingen binnen de gemeente Horst aan de Maas. Het aantal gebouwen dat valt onder deze overeenkomst kan toe- of afnemen. Bijvoorbeeld door samenvoegen en/of afstoten van gebouwen. Ook vanuit de dynamiek waarin de gemeente Horst aan de Maas opereert is het mogelijk dat de Opdrachtgever gebouwen toevoegt of onttrekt aan de bestaande Overeenkomst.

3.2 Vergoeding voor Correctief Onderhoud

De Opdrachtnemer voert het in dit PvE omschreven Correctief Onderhoud uit tegen de bij de Inschrijving opgegeven uurtarieven. Het moment van uitvoeren bepaalt het toe te passen uurtarief. Hierbij maakt de Opdrachtgever het volgende onderscheid voor een servicemedewerker:

- a. Uurtarief tijdens kantoortijden op reguliere werkdagen van maandag tot en met vrijdag (06.00 uur - 19.00 uur).
- b. Uurtarief buiten kantoortijden op reguliere werkdagen van maandag tot en met vrijdag (19.00 uur - 06.00 uur).
- c. Uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.).

Wanneer bij het uitvoeren van Correctief Onderhoud naar aanleiding van een Storing of Klacht de totale kosten het drempelbedrag van € 1.500,00 aan bestede tijd en gebruikt materiaal overstijgen, verkrijgt de Opdrachtnemer hiervan vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever.

De afhandeling van alle Storingen en Klachten gebeurt achteraf op basis van een aangeleverde specificatie waarbij de toegepaste uurtarieven corresponderen met de tijdens de aanbestedingsprocedure ingediende uurtarieven. De tijdsbesteding moet marktconform zijn. De Opdrachtgever toetst de tijdsbesteding op basis van actuele benchmarkcijfers.

De Opdrachtnemer voert het Correctief Onderhoud uit conform de in hoofdstuk 6 omschreven uitgangspunten. Hierin is omschreven welke eisen er gesteld zijn aan de uitvoering van het Correctief Onderhoud.

Verrekenprijzen worden niet tussentijds aangepast, tenzij indexering conform de Aanbestedingsleidraad van toepassing is. Opdrachtnemer overlegt altijd werkbonnen van het uitgevoerde Correctief Onderhoud aan Opdrachtgever.

3.3 Vergoeding voor Preventief Onderhoud

De Opdrachtnemer voert het in dit PvE omschreven Preventief Onderhoud uit tegen een vooraf overeengekomen prijs per gebouw per contractjaar. Deze prijs is gebaseerd op bij de Inschrijving gedane aanbieding voor het uitvoeren van het Preventief Onderhoud inclusief (wettelijk verplichte) keuringen, inspecties, advies en beheer.

De Opdrachtnemer voert het Preventief Onderhoud uit conform de in hoofdstuk 6 omschreven uitgangspunten. Hierin is omschreven welke eisen er gesteld zijn aan de uitvoering van het Preventief Onderhoud.

Jaarlijks en twee (2) maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar stellen partijen de totale geïndexeerde vergoeding per gebouw voor het Preventief Onderhoud vast op basis van de op dat moment actuele vastgoedportefeuille. Deze vaststelling is inclusief de besparing die de Opdrachtnemer vanuit de KPI UP2 realiseert. De wijze van indexering is omschreven in de Aanbestedingsleidraad.

3.4 Vergoeding voor Planmatig- en Investeringsonderhoud

Binnen de scope van de Overeenkomst wordt het Planmatig- en Investeringsonderhoud in basis uitgevoerd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever draagt het Planmatig- en/of Investeringsonderhoud separaat op aan de Opdrachtnemer. Dit gebeurt op basis van een offerte met open begroting die de Opdrachtgever akkoord bevindt middels een opdrachtbevestiging. In de open begroting hanteert de Opdrachtnemer de bij de Inschrijving opgegeven projectuurtarieven en opslagen (bijlage 8 van de Aanbestedingsleidraad).

3.5 Uurtarieven (all-in)

De uitvoering en verrekening van het Correctief- en Preventief Onderhoud gebeurt op basis van de overeengekomen uurtarieven. Deze uurtarieven zijn all-in **alles omvattend**, onder andere:

- Vakantietoeslag;
- gratificaties;
- wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen;
- kosten voor het werken buiten reguliere tijden ('s avonds, 's nachts, weekeinden, feestdagen, etc.);
- wettelijke sociale lasten;
- pensioenfondsen en overige branche fondsen;
- regeling ATV;
- reis- en verblijfskosten;
- parkeergelden en kosten voor precario;
- reizen vergoeding en voorrijdkosten;
- gereedschap-, kleding- en koffiegeld;
- werkvoorbereiding en administratie;
- engineering;
- veiligheidsmiddelen;
- montage leiding;
- kosten voor opruimen;
- kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;
- materieelkosten voor uitvoering van de Werkzaamheden;
- bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6 m1;
- winst en risico;
- kosten voor verzorgen van inkoop;
- algemene bouwplaats kosten.

Deze opsomming is niet limitatief. De uurtarieven zijn **alles omvattend** om de in dit PvE gevraagde Werkzaamheden uit te voeren. Het moment van uitvoeren en de onderhoudssoort, passend bij het gewenste eindresultaat en gewenste doelstelling, bepaalt welk uurtarief van toepassing is. Afhankelijk van de situatie geldt het uurtarief van een servicemedewerker conform paragraaf 3.2 uurtarief a, b of c.

3.6 Wijzigingen

Wijzigingen, aanpassingen en aanvullingen van de elementen behorend tot Werktuigbouwkundig kunnen niet leiden tot stijging van uurtarieven. Afwijkingen van plus of min 10% van de in de Bijlagen van de Aanbestedingsleidraad genoemde aantallen van de uit te voeren Werkzaamheden zijn niet verrekenbaar. Deze afwijking geldt per gebouw.

3.7 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het Gebouwdossier volgens hoofdstuk 4 zijn in de uurtarieven opgenomen. Dit is ook van toepassing voor de overdracht, acceptatie en verwerking van informatie die afkomstig is van eventuele andere Opdrachtnemers in het kader van Planmatig- en/of Investeringsonderhoud. De Opdrachtnemer kan hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.

3.8 Engineering, voorbereiding, beheer, monitoring, begeleiding en advies

Alle engineerings-, voorbereidings-, beheer-, monitoring-, begeleidings- en advieswerkzaamheden zijn in de uurtarieven opgenomen. Er kan nimmer een verrekening plaatsvinden voor engineering, voorbereiding, beheer, monitoring, begeleiding of advies van het in dit PvE omschreven Correctief- en/of Preventief Onderhoud. Dit is niet van toepassing op Planmatig- en/of Investeringsonderhoud. De engineerings-, voorbereidings-, beheer-, monitoring-, begeleidings- en advieswerkzaamheden moeten in dat geval in de separate offerte opgenomen zijn en worden daarmee separaat verrekend.

De Opdrachtgever verwacht een proactieve Opdrachtnemer die zelf met verbetervoorstellen komt. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij alle beheer- en gebouwinformatie die voortkomt uit zijn Werkzaamheden tijdig deelt met de Opdrachtgever.

4 Organisatorische eisen

4.1 Vastgoed Management Informatie Systeem (VGMIS)

4.1.1 Doelstelling VGMIS

De doelstelling van het gebruik van het Vastgoed Management Informatie Systeem (hierna VGMIS) is op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijke Gebouwdossiers te verzamelen. Deze actuele informatie leidt tot beter inzicht en meer grip op het beheer- en onderhoudsproces van het vastgoed van de Opdrachtgever. Hierdoor dalen de kosten en verbetert de kwaliteit.

De Opdrachtgever is op zoek naar een professionele proactieve Opdrachtnemer die meer doet dan alleen het onderhouden van de gebouwen. Een belangrijke taak van de Opdrachtnemer is het up-to-date houden van het VGMIS.

4.1.2 Huidige VGMIS Opdrachtgever

Het VGMIS van de Opdrachtgever bestaat momenteel uit Axserion. Dit is een webbased informatiesysteem dat de processen voor het beheer en onderhoud van het vastgoed van de Opdrachtgever ondersteunt. Het VGMIS stelt de Opdrachtgever in staat om vanuit de regierol het beheer en onderhoud te managen. Alle in- en externe marktpartijen die betrokken zijn bij het beheer- en onderhoudsproces van het vastgoed van de Opdrachtgever hebben toegang tot (een deel van) het VGMIS. Ten aanzien van deze Overeenkomst zet de Opdrachtgever het VGMIS in voor:

- Correctief Onderhoud;
- Preventief-, Planmatig- en Investeringsonderhoud;
- revisiegegevens (tekeningen, voorschriften en beschrijvingen).

4.1.3 Taken Opdrachtnemer in VGMIS

De Opdrachtgever is bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het de bedoeling is alle relevante gebouwinformatie te verwerken in dit VGMIS. Eén van de verplichtingen van de Opdrachtnemer voortkomend uit dit PvE is het optimaliseren en verwerken van relevante gebouwinformatie in het VGMIS. Ook het verzorgen en actueel houden van de revisietekeningen behoort tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer.

Correctief Onderhoud

Een melding van een Storing of Klacht gebeurt via het meldportal van het VGMIS. De Opdrachtnemer krijgt bericht van de Storing of Klacht en de hieraan gekoppelde urgentie. De Opdrachtnemer verwerkt de terugkoppeling en afhandeling van de Storing of Klacht in het VGMIS.

Preventief-, Planmatig- en Investeringsonderhoud

Alle Werkzaamheden in het kader van Preventief-, Planmatig- en Investeringsonderhoud verwerkt de Opdrachtnemer administratief in het VGMIS. Alle bij deze Werkzaamheden behorende relevante informatie, zoals verslagen, geactualiseerde logboeken, werkbonden, inspectie-, onderhouds- en keuringsrapportages, (garantie)certificaten, (revisie)tekeningen, berekeningen, schema's, beheerplannen, handleidingen, etc. voegt de Opdrachtnemer toe aan het betreffende element/gebouw in het VGMIS.

Revisiegegevens (tekeningen, voorschriften en beschrijvingen)

De Opdrachtgever heeft een uitgebreid tekeningenarchief, zowel digitaal als fysiek. Het actueel houden van dit archief is van groot belang voor het objectbeheer en de invulling van de taken en verantwoordelijkheden van de Afdeling Vastgoed Beheer. De Opdrachtnemer levert hieraan een actieve bijdrage. De Opdrachtnemer is bij de uitvoering van Werkzaamheden verantwoordelijk voor het vervaardigen en verstrekken van revisietekeningen als gevolg van alle relevante veranderingen van elementen of wijzigingen aan de werktuigbouwkundige elementen. De Opdrachtnemer verstrekt in elk

geval de revisiebescheiden aan het einde van de Opdracht aan de Opdrachtgever middels het uploaden hiervan in het VGMIS.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in actuele staat houden van bestaande tekeningen en documenten. Indien elementen of gebouwdelen zodanig wijzigen als gevolg van Correctief Onderhoud dat tekeningen, bedieningsvoorschriften of overige documenten niet meer in overeenstemming zijn met de “as built situatie”, verstrekt de Opdrachtnemer tekeningen, berekeningen, bedieningsvoorschriften, gebruikshandleidingen en dergelijke middels het uploaden hiervan in het VGMIS. Deze gegevens hebben dan betrekking op een gehele tekening en niet alleen op de aanpassing.

4.2 Competenties personeel Opdrachtnemer

4.2.1 Vertegenwoordiging

De Opdrachtnemer voorziet zijn personeel, alsmede het personeel van Onderaannemers en derden, van:

- Een legitimatiebewijs en een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens de Opdrachtnemer Werkzaamheden verricht.
- Schone en duidelijk herkenbare werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen; de werkkleding is in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.

4.2.2 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

De Opdrachtnemer overlegt van iedere werknemer die zij voornemens is Werkzaamheden te laten uitvoeren in het kader van deze Overeenkomst een Verklaring Omtrent het Gedrag (hierna VOG). Indien de Opdrachtnemer geen VOG overlegt, kan de Opdrachtgever de werknemer toegang tot de locaties ontfangen.

4.2.3 Vakkennis en taal

De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Werkzaamheden bekwaam, betrouwbaar en gekwalificeerd personeel in dat beschikt over de nodige vakkennis en kunde. Het in te zetten personeel is de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift. Dit geldt eveneens voor personeel van Onderaannemers. Ten aanzien van de te beschikken kwalificaties verwijst de Opdrachtgever naar de opsomming conform hoofdstuk 7.

4.2.4 Kennis VGMIS

Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers kunnen naast hun vakspecialistische kennis omgaan met het VGMIS. De medewerkers doen inhoudelijke kennis over het VGMIS op tijdens het ingroei-/ implementatiejaar. De door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten medewerkers hebben basiskennis van geautomatiseerde systemen.

4.2.5 Werkhouding

De Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst verantwoordelijk voor het gedrag van zijn personeel, alsmede van het personeel van de door hem ingeschakelde Onderaannemers en derden. De Opdrachtgever verwacht van de betreffende personen een positieve en servicegerichte werkhouding. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de (overige) gebruikers van de gebouwen en/of de bezoekers van de Opdrachtgever kan leiden tot verwijdering en heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer.

4.2.6 Huisreglement

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel, alsmede het personeel van de door hem ingeschakelde Onderaannemers en derden, bij de uitvoering van de Werkzaamheden in het kader van deze Overeenkomst het van toepassing zijnde huisreglement in acht neemt. Personeelsleden zijn zich

ervan bewust dat zij te gast zijn en dat zij zich als zodanig gedragen.

4.2.7 Vervanging contactpersoon

De Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon, of andere door de Opdrachtgever aangewezen personeelsleden van de Opdrachtnemer, wanneer de Opdrachtgever dit gemotiveerd verzoekt. Daartoe hanteert de Opdrachtgever een opzegtermijn van één maand, tenzij een acute situatie of bijzondere omstandigheden een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. Zulks naar beoordeling van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer mag de contactpersoon tijdens de uitvoering van de Opdracht niet vervangen zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

4.2.8 Vervanging medewerkers

De Opdrachtnemer zorgt tijdens ziekte of verlof voor adequate vervanging en/of inwerking van medewerkers. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van vervanging en/of inwerking van medewerkers. Bij wisselingen van personeel is een inwerkperiode van minimaal één maand vereist.

4.2.9 Gecertificeerde medewerkers

De Opdrachtnemer beschikt over een aantal medewerkers die gecertificeerd zijn om tijdens calamiteiten noodreparaties uit te kunnen voeren ten behoeve van de continuering van de bedrijfsveiligheid, -gezondheid, -voering en het -proces. De Opdrachtnemer zet deze medewerkers onmiddellijk in bij de Opdrachtgever. Daarnaast zijn de medewerkers 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar voor het aannemen van Storingen of Klachten.

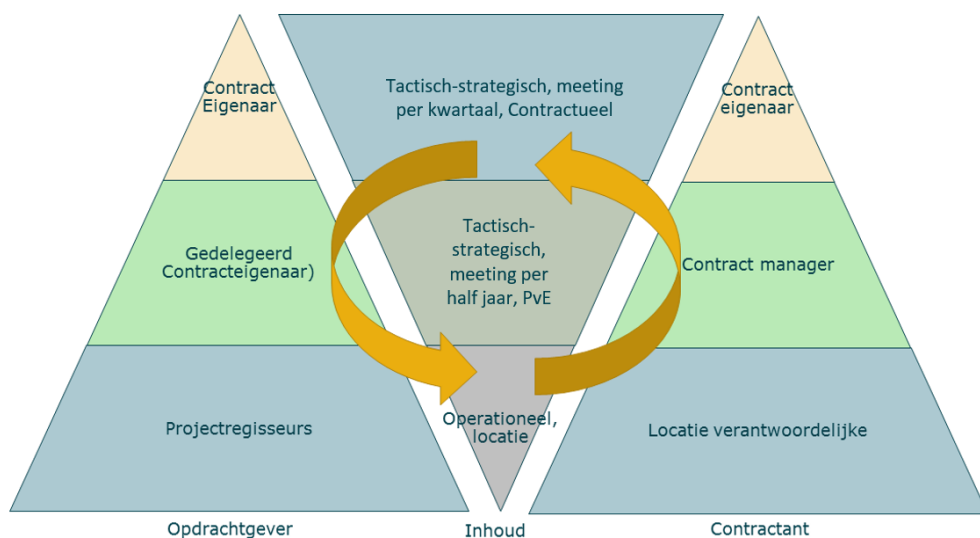
4.3 Kwaliteitsborging

De kwaliteitsborging is door de Opdrachtnemer omschreven in het Plan van Aanpak dat bij de aanbestedingsprocedure is ingediend. De daarin omschreven kwaliteitsborging is contractueel bindend.

4.4 Communicatie en rapportages

4.4.1 Overleg

Naast de digitale communicatie en terugmelding met behulp van het VGMIS overleggen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer ook op regelmatige basis over de voortgang van de uitvoering van de Werkzaamheden. Om gedurende de uitvoering van de Overeenkomst goede communicatielijnen te behouden zijn deze vooraf vastgesteld. In figuur 1 zijn de verschillende rollen voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer weergegeven.



Figuur 1: Communicatiemodel tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

De communicatie alsook de contractuele afspraken stemmen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op drie niveaus af.

Naast de digitale communicatie en terugmelding overleggen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer als Opdrachtgever proactief. De Opdrachtgever verwacht een optimale samenwerking om de doelstellingen van de Overeenkomst te realiseren.

4.4.2 Overlegstructuur

Ter bewaking van het PvE en de voortgang van de uitvoering van de Werkzaamheden houden de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de volgende overleggen:

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens Opdrachtgever	Aanwezig namens Opdrachtnemer
Integraal-strategisch overleg	Gemiddeld 2 x per contractjaar	Continue verbetering	Contracteigenaar Gedelegeerd contractpartner	Contracteigenaar Contracteigenaar
Tactisch-strategisch overleg	Gemiddeld 4 x per contractjaar	Continue verbetering	Contracteigenaar Gedelegeerd contracteigenaar	Contracteigenaar Contracteigenaar
Operationeel overleg	Gemiddeld 1 x per 2 werkweken	Voortgang Opdracht/project	Technische beheerders	Projectmanager

Tabel 2: Soorten overleg

Gedurende de totale looptijd van de Overeenkomst handelen zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever proactief. De Opdrachtgever verwacht een optimale samenwerking om de doelstellingen van de Overeenkomst te realiseren. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer stellen tijdens het ingroei-/implementatiejaar gezamenlijk de exacte invulling en agenda van de overleggen vast.

4.4.3 Vergaderstukken

Vertegenwoordigers van het tactisch-strategisch overleg informeren elkaar regelmatig over hun bevindingen aangaande de Overeenkomst. Partijen sturen elkaar minimaal twee weken voorafgaande aan een overleg eventuele agendapunten, rapportages en verslagleggingen toe. De Opdrachtgever en de

Opdrachtnemer stellen tijdens het ingroei-/ implementatiejaar gezamenlijk de formats voor verslaglegging vast.

De Opdrachtnemer organiseert de tactische en operationele overleggen en zorgt voor de agenda, verslagleggingen van de overleggen en overige relevante informatie.

Van de overleggen worden notulen opgemaakt door Opdrachtnemer, Opdrachtnemer levert binnen één (1) week na het overleg de notulen aan bij de Opdrachtgever.

4.4.4 Rapportages

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij vanuit het VGMIS de benodigde rapportages genereert die hij tijdig aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken is overlegt. De Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve houding aan. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer stellen de formats voor de rapportages tijdens het ingroei-/implementatiejaar gezamenlijk op.

De Opdrachtnemer genereert de benodigde inspectierapportages die voortkomen uit het plegen van Preventief Onderhoud. Opdrachtnemer levert de inspectierapportages binnen vier (4) weken na het uitvoeren van het Preventief Onderhoud aan bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve houding aan. Opdrachtnemer moet aantonen die hij aan zijn verplichtingen voldoet op basis van het aanleveren van inspectierapportages. Opdrachtgever keurt inspectierapportages al dan niet goed.

4.4.5 Samenwerking en kennisoverdracht

Opdrachtnemer werkt nauw samen met de andere onderhoudspartners van de gemeente Horst aan de Maas die verantwoordelijk zijn voor de overige onderhoudsdisciplines. Opdrachtnemer zoekt hiervoor proactief die samenwerking op. De huidige contractpartner van onderhavige discipline zorgt voor een gedegen (kennis)overdracht naar de nieuwe onderhoudspartner, zijnde de Opdrachtnemer van deze scope. Opdrachtnemer zoekt hiervoor proactief de samenwerking op.

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken conform een hybride werkvorm. Dit houdt in dat de contactpersoon van de Opdrachtnemer per werkdag één (1) uur aanwezig is bij de gemeente.

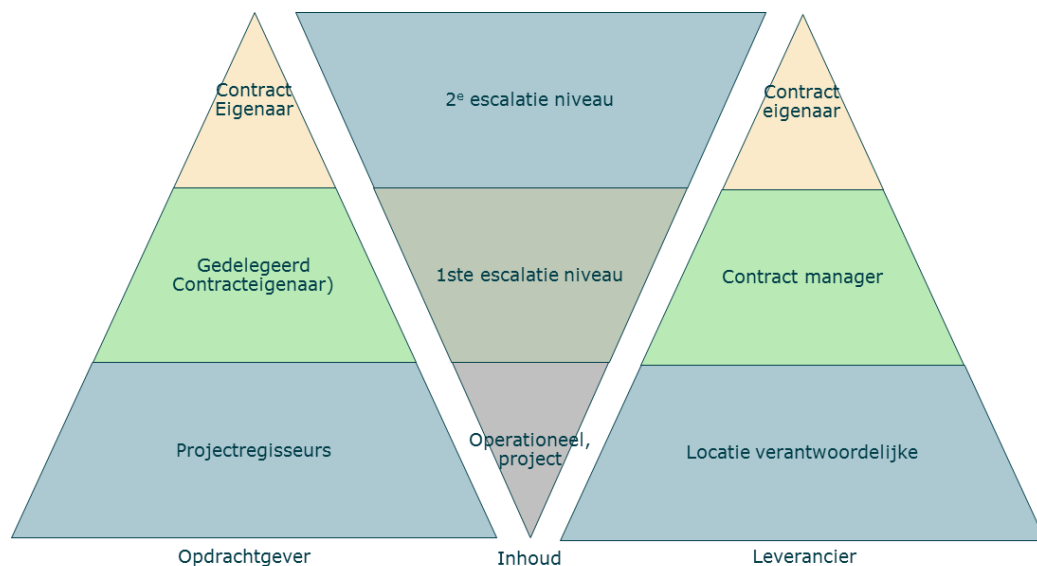
4.4.6 Tevredenheidsonderzoek gebruikers

Opdrachtgever zal een tevredenheidsonderzoek onder gebouwgebruikers houden. Uitgangspunt hierbij is dat de gebouwgebruikers tevreden moeten zijn over diensten en bijbehorende communicatie van/door Opdrachtnemer. Dit geldt als een prestatie-indicator (KPI). Structurele ontevredenheid kan leiden tot een gesprek of corrigerende maatregel.

4.5 Escalatie

De exacte invulling van het escalatiemodel bepaalt de Opdrachtgever tijdens het ingroei-/implementatiejaar. Het uitgangspunt hierbij is dat escalatie bottom-up (van laag naar hoog) plaatsvindt. In geval van een geconstateerde tekortkoming informeert de beheerder de (gedelegeerd) contracteigenaar. De (gedelegeerd) contracteigenaar voert vervolgens een managementgesprek met de Opdrachtnemer en/of treft indien hij dit noodzakelijk acht aanvullende maatregelen.

Indien noodzakelijk kan men, bij wijze van escalatie, besluiten om - naast het jaarlijkse overleg - overleg te voeren op (gedelegeerd) contracteigenaarsniveau. Dit gebeurt alleen als er zich problemen voordoen die de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op contractmanagementniveau niet kunnen oplossen. Bij de contractafstemming legt de Opdrachtnemer vast welke persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaarsniveau verzorgt. Deze persoon is vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd.



Figuur 2: Escalatiemodel tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

5 Prestatie-eisen

5.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De Opdrachtgever evalueert en beoordeelt de prestaties van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer aan de hand van vastgestelde en overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). Een prestatie-eis geldt per contractjaar. De prestatie-eisen zijn bedoeld om de uitvoering van de Overeenkomst op een objectieve manier meetbaar te maken.

De Opdrachtgever heeft de KPI's in de volgende resultaatgebieden (Kritische Succes Factoren) bepaald:

Uitvoering Prestatie (UP)

- UP1: Maximale Respons- en Oplossingstijd
- UP2: Reductie van Correctief Onderhoud
- UP3: Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen
- UP4: Reductie van ernstige (en serieuze) gebreken volgens NEN 2767

Strategisch Partnerschap (SP)

- SP1: Informatievoorziening
- SP2: Klanttevredenheid

De doelwaarden, meetmethodiek, bron en weegfactoren van de KPI's zijn omschreven in paragraaf 5.2.

5.2 Uitvoering Prestatie (UP) en Strategisch Partnerschap (SP)

5.2.1 Algemeen

Onder Uitvoering Prestatie (UP) en Strategisch Partnerschap (SP) verstaat de Opdrachtgever de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van het Correctief- en Preventief Onderhoud en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie-eis meet de Opdrachtgever door middel van onderstaande prestatiescores:

5.2.2 UP1: Maximale Respons- en Oplossingstijd

De maximale Respons- en Oplossingstijd is de periode, gerekend vanaf het moment dat de Opdracht aan de Opdrachtnemer is gemeld, waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de Opdrachtnemer gestart en volledig opgelost is. De meting hiervan vindt plaats in het VGMIS middels een terugmelding. De Opdrachtgever verdeelt de Oplossingstijd onder in Functioneel Gereed (FG) en Technisch Gereed (TG). Voor het oplossen van een Storing of Klacht ligt de eerste prioriteit bij het zo spoedig mogelijk herstellen van het proces (Functioneel Gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen van het element in de gewenste aanvangstoestand (Technisch Gereed). Het bedrijfsproces van de Opdrachtgever mag nooit stilvallen. De Opdrachtnemer streeft er naar de Storing of Klacht bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

Het oplossen van de Storing of Klacht start binnen de vastgestelde Responstijden. De afhandeling van de Storing vindt plaats binnen de gestelde Oplossingstijd. Hierbij maakt de Opdrachtgever onderscheid in de volgende deelprestaties:

Responstijd	Oplossingstijd	
	Functioneel Gereed (FG)	Technisch Gereed (TG)
90%	90%	90%

Tabel 3: Deelprestaties

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer neemt op **portefeuilleniveau** 90% van alle Storingen binnen de gestelde termijn in behandeling (Responstijd), lost deze op en meldt deze af (Oplossingstijd). Bij het niet realiseren van één van de ijkpunten - Responstijd, Technisch Gereed (TG) en Functioneel Gereed (FG) - van de Storing, beschouwt de Opdrachtgever dit als één Storing die niet tijdig opgelost is. De Opdrachtgever lost tenminste 90% van de Storingen en Klachten binnen de gestelde norm op. Bij het niet bereiken van de ondergrens van 90% voldoet de Opdrachtnemer niet aan deze prestatie-eis.

5.2.3 UP2: Reductie van Correctief Onderhoud

De opgave voor de Opdrachtnemer is het aantal Storingen te reduceren door het optimaliseren van het Preventief Onderhoud. Het gewenste resultaat van de inzet van de Opdrachtnemer is dat er een optimale balans ontstaat tussen het aantal Storingen en zijn inzet ten aanzien van het Preventief Onderhoud.

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer reduceert per contractjaar het aantal Storingen met 5% ten opzichte van het voorgaande contractjaar. Dit is van toepassing na het eerste contractjaar. Het eerste contractjaar fungeert als ingroei-/ implementatiejaar waarin de Opdrachtgever en Opdrachtnemer de samenwerking tot in detail uitwerken. Tijdens het ingroei-/ implementatiejaar bepalen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk het uitgangspunt voor het aantal Storingen ten behoeve van de door de Opdrachtnemer te behalen reductie. Bij het behalen van de beoogde reductie kent de Opdrachtgever een bonus toe. Bij het niet realiseren van de beoogde reductie past de Opdrachtgever een malus toe.

5.2.4 UP3: Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen

De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Dit betekent onder meer het tijdig uitvoeren van alle wettelijke verplichtingen. De Opdrachtgever brengt deze zorgplicht onder in deze Overeenkomst. Het onderhoudsbeleid van de Opdrachtgever is erop gericht wettelijke verplichtingen conform de vigerende wet- en regelgeving tijdig uit te voeren.

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer voert minimaal 100% van alle wettelijke verplichtingen voortkomend uit de Overeenkomst tijdig uit. De Opdrachtgever genereert deze informatie en de informatie waarop de Opdrachtgever deze prestatie-eis toetst uit het VGMIS.

5.2.5 UP4: Reductie van ernstige (en serieuze) gebreken volgens NEN 2767

De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanstellen van een onafhankelijk inspectie-/adviesbureau die de kwaliteit van de gebouwen bepaalt. Het onafhankelijke inspectie-/adviesbureau voert een (5) vijfjaarlijkse schouw uit bij de Opdrachtnemer met de mogelijkheid tot een tussentijdse (na 2-3 jaar) schouw. De schouw bestaat uit een inventarisatie van de staat van onderhoud van de werktuigbouwkundige elementen volgens NEN 2767 waarbij de conditie van de elementen minimaal 3 moet zijn.

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer voorkomt ernstige (en serieuze) gebreken aan de bouwkundige elementen volgens NEN 2767 door werkzaamheden proactief uit te voeren. De Opdrachtgever genereert deze informatie en de informatie waarop de Opdrachtgever deze prestatie-eis toetst uit het VGMIS.

5.2.6 SP1: Informatievoorziening

Om de beheertaken zo optimaal mogelijk uit te kunnen voeren is een actueel Gebouwdossier van groot belang. De tijdens de Werkzaamheden gegenereerde gebouwinformatie verwerkt de Opdrachtnemer in het Gebouwdossier. De Opdrachtnemer houdt het Gebouwdossier actueel en toegankelijk voor de Opdrachtgever.

Verslagen, geactualiseerde logboeken, werkbonden, inspectie-, onderhouds- en keuringsrapportages, (garantie)certificaten, (revisie)tekeningen, berekeningen, schema's, beheerplannen, handleidingen en andere relevante documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst voegt de Opdrachtnemer toe aan het betreffende element/gebouw in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat een actueel Gebouwdossier.

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer voegt minimaal 95% van de informatie binnen tien (10) werkdagen na uitvoering van het onderhoud toe aan het betreffende element/gebouw in het VGMIS.

5.2.7 SP2: Klanttevredenheid

De Opdrachtgever hecht er waarde aan dat haar klanten (huurders, verenigingen, stichtingen, etc.) en burgers tevreden zijn over de huisvesting en de Dienstverlening die de Opdrachtgever hun biedt. De Opdrachtnemer speelt hierin een belangrijke rol omdat het tactische en operationele deel van het te verzorgen gebouwonderhoud wordt ondergebracht bij de Opdrachtnemer.

Prestatie-eis

De Opdrachtnemer behaalt minimaal het rapportcijfer 7,0. De Opdrachtgever houdt hiervoor jaarlijks een enquête onder haar klanten en burgers. Elk contractjaar ondervraagt de Opdrachtgever 1/3 deel van de gebruikers van de te onderhouden gebouwen.

5.2.8 Overzicht KPI's

De op deze Overeenkomst van toepassing zijnde KPI's zijn hieronder weergegeven:

KPI	Onderdeel Prestatie Indicator (PI)	Prestatie Indicator (PI)	Middel
Uitvoering Prestatie (UP)	Maximale Respons- en Oplossingstijd (UP1)	90% van de gemelde Storingen zijn opgelost volgens de volgende deelprestaties: Responstijd: 90% Functioneel Gereed: 90% Technisch Gereed: 90%	VGMIS
	Reductie van Correctief Onderhoud (UP2)	Op basis van het aantal gemelde Storingen realiseert de Opdrachtnemer een reductie van 5% op het aantal opgetreden Storingen per contractjaar t.o.v. het vorige contractjaar.	VGMIS
	Tijdig uitvoeren wettelijke verplichtingen	100% van de wettelijke verplichtingen tijdig	VGMIS

	(UP3)	uitvoeren en verwerken in het VGMIS	
	Reductie van ernstige (en serieuze) gebreken aan bouwkundige elementen volgens NEN 2767 (UP4)	De elementen hebben minimaal conditiescore 3 conform NEN 2767.	VGMIS
Strategisch Partnerschap (SP)	Informatievoorziening (SP1)	95% van de in het VGMIS te verwerken informatie is ten minste binnen 10 werkdagen verwerkt.	VGMIS
	Klanttevredenheid (SP2)	Minimaal rapportcijfer 7,0	Enquête

Tabel 4: Overzicht KPI's.

5.2.9 Beoordeling KPI's

Na het eerste contractjaar beoordeelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer per contractjaar op basis van de hiervoor omschreven KPI's:

- De Opdrachtgever beoordeelt per contractjaar de 5 KPI's (UP1, UP2, UP3, SP1 en SP2).
- De Opdrachtgever beoordeelt per vijf (5) jaar de KPI UP4 (met een mogelijkheid tot een tussentijdse beoordeling 2-3 jaar).
- Per gerealiseerde KPI ontvangt de Opdrachtnemer één (1) punt.
- Om contractverlenging af te dwingen behaalt de Opdrachtnemer in het vijfde contractjaar tenminste vijf (5) punten.
- De Opdrachtgever beschouwt het eerste contractjaar als ingroei-/implementatiejaar. In dit eerste contractjaar kan de Opdrachtnemer geen punten verdienen. De Opdrachtnemer ontvangt in het eerste contractjaar ook geen beoordeling.
- Indien de Opdrachtnemer niet aan de minimale eis voldoet kan de Opdrachtgever beslissen de Overeenkomst niet te verlengen.

5.2.10 Bonus-malusregeling

Bij het realiseren van de beoogde reductie van het Correctief Onderhoud (UP2) ontvangt de Opdrachtgever een bonus van 2% exclusief BTW van de opdrachtsom voor het Preventief Onderhoud. Bij het niet realiseren van deze prestatie-eis kent de Opdrachtgever een malus toe van 2% exclusief BTW van de opdrachtsom voor het Preventief Onderhoud. De Opdrachtgever beoordeelt de bonus-malus per contractjaar.

6 Uitvoeringseisen

6.1 Correctief Onderhoud

Het uitvoeren van Correctief Onderhoud aan de gebouwen valt binnen de scope van deze Overeenkomst. Onder het Correctief Onderhoud verstaat de Opdrachtgever het gehele jaar 7 dagen per week 24 uur per dag opheffen van de in het VGMIS gemelde Storingen en Klachten.

6.1.1 Melding Storingen en Klachten

Een melding van een Storing of Klacht gebeurt via het meldportal van het VGMIS. Elke Storing of Klacht krijgt vanuit het meldpunt van de Opdrachtgever een uniek opdrachtnummer en wordt verwerkt in het VGMIS. Per Storing of Klacht geeft de Opdrachtnemer de waarschijnlijke oorzaak aan zodat het mogelijk is deze informatie bij het analyseren van de Storingen en Klachten te gebruiken. Het proces en de werkwijze ten aanzien van de afhandeling van de Storingen en Klachten is door de Opdrachtnemer in het Plan van Aanpak dat tijdens de aanbestedingsprocedure is ingediend omschreven. Dit sluit naadloos aan op de te behalen KPI's.

De maximale Respons- en Oplossingstijd is de periode, gerekend vanaf het moment dat de Opdracht aan de Opdrachtnemer is gemeld, waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de Opdrachtnemer is gestart en volledig opgelost is. Voor het oplossen van een Storing of Klacht ligt de eerste prioriteit bij het zo spoedig mogelijk herstellen van het proces (Functioneel Gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen van het element in de gewenste aanvangstoestand (Technisch Gereed). Het bedrijfsproces van de Opdrachtgever mag nooit stilvallen. De bedrijfsveiligheid en -gezondheid mag nimmer in het geding zijn. De Opdrachtnemer streeft er naar de Storing of Klacht bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed). Mocht de Storing of Klacht bij het eerste bezoek niet opgelost kunnen worden door Opdrachtnemer dan informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover schriftelijk. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer vervolgens een onderling afgesproken redelijke termijn om de Storing of Klacht alsnog te verhelpen. Indien Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn niet reageert of de Storing of Klacht niet oplost, kan Opdrachtgever overgaan tot het in werking stellen van de boeteclausule volgens de Aanbestedingsleidraad.

Het oplossen van de Storing of Klacht start binnen de vastgestelde Responstijden. De afhandeling van de Storing vindt plaats binnen de gestelde Oplossingstijd. De specifieke Respons- en Oplossingstijden per urgentie zijn beschreven in de volgende paragraaf.

6.1.2 Urgenties

De Opdrachtgever geeft bij elke Storing of Klacht aan wat de urgentie is. Deze urgentie bepaalt de Respons- en de Oplossingstijd van de melding. De Respons- en Oplossingstijd is, per urgentie, weergegeven in de onderstaande tabel.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel Gereed (FG)	Technisch Gereed (TG)
Urgent	< 45 minuten	Gevaar voor mens, dier, milieu. De Opdrachtnemer handelt de Storing af als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de service-	Binnen 4 uur na melding	Binnen 72 uur na melding

		medewerker van de wacht is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk.		
Kritisch	< 90 minuten	Geen direct gevaar, maar wel veel risico op vervolgschade. De Opdrachtnemer handelt de Storing in de meeste gevallen in eerste instantie af als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de service-medewerker van de wacht is een vervolgactie met spoed noodzakelijk.	Binnen 8 uur na melding	Binnen 72 uur na melding
Niet urgent	< 24 uur, 1 kalenderdag na melding	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast.	Binnen 32 uur na melding	Binnen 72 uur na melding

Tabel 5: Urgentie overzicht

In de tabel is onderscheid gemaakt in het Functioneel Gereed (FG) melden van een Storing of Klacht en het Technisch Gereed (TG) melden van een Storing of Klacht.

Voorbeelden van urgente Storingen of Klachten zijn:

- Stormschade.
- Blikseminslag.
- Elke Storing of Klacht die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit aanmerkelijk verstoort.
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade.
- Het is niet mogelijk een ruimte, object of gedeelte van een object te openen of af te sluiten.
- Storingen aan elementen waarbij de gevolgschade groot is.
- Een lekkage.

Voorbeelden van niet urgente Storingen of Klachten zijn:

- Geluidsoverlast door apparatuur.
- Loszittende delen die geen direct gevaar opleveren voor personen.
- Gebreken met een lage prioriteit.
- Ontstoppen van sanitaire onderdelen.

Deze opsommingen zijn niet limitatief.

- Urgente Storingen of Klachten mogen op jaarbasis maximaal één (1) maal voorkomen.
- Kritische Storingen of Klachten mogen op jaarbasis maximaal twee (2) maal voorkomen.
- Niet urgente Storingen of Klachten mogen op jaarbasis maximaal vijf (5) maal voorkomen.

6.1.3 Oplossen Storingen en Klachten

Vaste medewerkers van de Opdrachtnemer lossen de Storingen en Klachten op. Zij voeren ook alle

bedienings- en begeleidingswerkzaamheden uit.

De Respons- en Oplossingstijd is bepaald op basis van de voor de desbetreffende Storing geldende urgentie. Indien de Opdrachtnemer door omstandigheden de Respons- en/of Oplossingstijd niet kan realiseren, stelt de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer een afwijkende Respons- en/of Oplossingstijd vast.

Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer de Oplossingstijd niet realiseert omdat de Opdrachtnemer specifieke onderdelen die nodig zijn voor het oplossen van de Storing of Klacht niet op voorraad heeft en die een bepaalde levertijd vragen, voor zover het buiten de gebruikelijke voorraad valt. Dit laat onverlet de verplichting van de Opdrachtnemer om een noodreparatie en/of c.q. noodvoorziening te treffen, totdat de betreffende materialen voorhanden zijn.

6.1.4 Registratie Storingen

De Opdrachtnemer werkt elke Storing of Klacht bij in het VGMIS. Aan het einde van elke werkdag meldt de Opdrachtnemer de status van de Storing of Klacht terug middels het VGMIS. Het gereed melden van de Storing of Klacht kan alleen wanneer deze technisch volledig is hersteld.

De Opdrachtnemer registreert minimaal de volgende informatie voor de gehele afhandelingsduur van de Storing of Klacht in het VGMIS:

- De datum en het tijdstip dat de medewerker ter plaatse was (Responstijd).
- De datum en het tijdstip voor de vervolgacties.
- De afhandelingsduur.
- Het betreffende gebouw, ruimte(n) en element(en).
- De oorzaak van de Storing of Klacht.
- De omschrijving van de verrichtte Werkzaamheden, inclusief de verwerkte materialen met specificatie van fabricaat, type, capaciteit en eventuele vervolgacties.
- De status van de Storing of Klacht (in behandeling, gereed, etc.).
- De kosten van de Storing of Klacht, gesplitst in arbeid, materiaalkosten en werk derden.

De in tabel 5 genoemde Responstijden en Oplossingstijden gelden als Prestatie-Indicatoren (KPI's). Structurele overschrijding hiervan kan leiden tot een gesprek of corrigerende maatregel.

6.2 Preventief Onderhoud

Het uitvoeren van Preventief Onderhoud aan de gebouwen valt binnen de scope van deze Overeenkomst en omvat tenminste:

- Het geheel van Werkzaamheden en leveranties nodig voor het onderhouden van de elementen die zijn vermeld in bijlage 7 van de Aanbestedingsleidraad. Dit overzicht geeft inzicht in de elementen per gebouw ten behoeve van het uit te voeren Preventief Onderhoud. De elementen dienen eenmaal per jaar te worden gereinigd. Vervolgens dient de technische staat van de elementen beoordeeld en gerapporteerd te worden.
- Het geheel van Werkzaamheden en leveranties die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de elementen die zijn vermeld in bijlage 7 van de Aanbestedingsleidraad voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. Het betreft Werkzaamheden en leveranties die zowel individueel als in hun onderlinge samenhang nodig zijn om te voldoen aan de eisen die de vigerende wet- en regelgeving daaraan stelt. Ook leveringen van middelen die het einde van hun technische levensduur hebben bereikt behoren hiertoe.
- Het geheel van Werkzaamheden en leveranties die nodig zijn voor het uitvoeren van vervangingen die tijdens de uitvoering van het Preventief Onderhoud als noodzakelijk zijn vastgesteld (niet zijnde planmatige vervangingen) alsmede Werkzaamheden die uit de onderhoudsvorschriften en/of adviezen van de fabrikant/leverancier van het element of een onderdeel van het element voortkomen. In een meerjarig onderhoudsplan geeft de Opdrachtnemer aan wanneer de elementen

behorend tot deze scope naar zijn inschatting vervangen moeten worden. Beveiligingsinstallaties dienen altijd preventief vervangen te worden bij einde levensduur, zodat de veiligheid en bedrijfszekerheid altijd geborgd is.

- De Opdrachtnemer voert alle Werkzaamheden uit volgens de voorschriften van de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel, element, systeem, etc. Hieronder behoren eveneens de bovenwettelijke verplichtingen van de Opdrachtgever.

6.2.1 Resultaat Preventief Onderhoud

Het resultaat van het Preventief Onderhoud is dat de werktuigbouwkundige elementen naar behoren functioneren. De Opdrachtnemer voert het onderhoud zodanig uit dat:

- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving.
- Veilig gebruik van de elektrotechnische elementen gewaarborgd is.
- Functionele eigenschappen en eisen, waaronder maar niet uitsluitend, de functionele eigenschappen en eisen die zijn vastgelegd in de revisiebescheiden gewaarborgd zijn.
- Onderhoudshandelingen zoals omschreven in de onderhouds- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant/leverancier van het element of een onderdeel van het element, inclusief de adviezen, worden uitgevoerd. Het hebben en/of verkrijgen van de benodigde onderhouds- en bedieningsvoorschriften is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Het energieverbruik van de (samengestelde) element(en) niet toeneemt.
- Geen ernstige en serieuze gebreken optreden conform NEN 2767.
- Geen gebreken optreden die betrekking hebben op de aspecten veiligheid en gezondheid.
- Storingen, (dreigend) functioneel falen en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering conform NEN 2767.
- Gebruikers en bezoekers van de gebouwen een minimum aan overlast ondervinden.
- De veiligheid en gezondheid van de Opdrachtnemer, gebruikers en bezoekers van het gebouw gewaarborgd is.
- De conditiescore van een element minimaal 3 is conform NEN 2767.

6.2.2 Uitvoeren wettelijke verplichtingen

De Opdrachtnemer voert alle voor de eigenaar geldende wettelijke verplichtingen ((her)keuringen en/of certificeringen) uit met inbegrip van assistentie en inschakeling van keurende c.q. certificerende instanties. De Opdrachtnemer voert een keuring als gevolg van een wettelijke verplichting ook uit als het keuringsinterval de uitvoeringsduur van de Overeenkomst overstijgt. Onderdeel van de verplichtingen is het continue actueel houden van de status van de wettelijke verplichtingen in het VGMIS.

6.2.3 Integraal testen

De Opdrachtnemer werkt op verzoek van de Opdrachtgever mee aan het integraal testen van samenhangende elementen. De Opdrachtnemer lost de tijdens de integrale test geconstateerde gebreken op via de procedure voor het Correctief Onderhoud.

6.2.4 Moment van uitvoering

De Opdrachtnemer verdeelt de uitvoering van het Preventief Onderhoud verspreid over het contractjaar in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever.

6.3 Werkzaamheden aan werktuigbouwkundige installaties

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren, inregelen en onderhouden van de elektrotechnische installaties. De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden uit conform de daarvoor geldende relevante wet- en regelgeving, normen en geldende voorschriften van de fabrikant/leverancier. Veilig gebruik, bedrijfszekerheid en de elektrotechnische veiligheid van laag- en hoogspanningsinstallaties zijn gewaarborgd.

De doelstelling is dat de Opdrachtnemer volgens de geldende veiligheidsvoorschriften en voorschriften van de Opdrachtgever zijn Werkzaamheden uitvoert. De in deze paragraaf omschreven onderwerpen zijn daarom niet limitatief om aan deze doelstelling te voldoen.

Alleen gekwalificeerd en bevoegd personeel zoals omschreven in hoofdstuk 7 voert de Werkzaamheden uit. Indien het noodzakelijk is installaties spanningsloos te maken geschiedt dit in overleg met de locatieverantwoordelijke. De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden alleen uit met voorafgaande toestemming van de locatieverantwoordelijke.

6.4 Werkzaamheden aan sanitaire installaties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van de sanitaire installaties zoals douche-, toilet-, urinoir-, wastafel-, fonteincombinaties, etc.

6.5 Werkzaamheden aan rioleringsinstallaties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van rioleringsinstallaties zoals binnen- en buitenrioleringsleidingen, vuilwaterpompen, vetafscheiders, straatkolken, lijngoten, vetvangputten, etc.

6.6 Werkzaamheden aan ventilatie-installaties

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van de ventilatie-installaties zoals afzuig-, axiaal-, box-, mechanische- en raamventilatoren, luchtgordijnen, luchtbehandelingskasten, LBK toe-/afvoer, koelers, verwarmers, WTW-units, etc.

6.7 Werkzaamheden aan verwarmings- en koelinstallaties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van de verwarmings- en koelinstallaties zoals cv-installaties, cv-pompen, cv-verdelers/verzamelaars, radiatoren, heaters, vloerverwarming, warmtepompen, luchtgordijnen, splitsystemen, VRF-systemen, buffervaten warmte- en koudedistributie, etc.

6.8 Werkzaamheden aan waterinstallaties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van waterinstallaties zoals boilers, close-in boilers, buffervaten, circulatiepompen, waterontharders, etc.

6.9 Werkzaamheden aan regeltechnische installaties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren, inregelen en onderhouden van de regeltechnische installaties van het werktuigbouwkundige gedeelte (gebouwbeheersystemen). De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden uit conform de daarvoor geldende relevante wet- en regelgeving, normen en geldende voorschriften van de fabrikant/leverancier. Veilig gebruik en bedrijfszekerheid van de regeltechnische installaties van het werktuigbouwkundige gedeelte zijn gewaarborgd.

Alleen gekwalificeerd en bevoegd personeel zoals omschreven in hoofdstuk 7 voert de Werkzaamheden uit. Indien het noodzakelijk is installaties spanningsloos te maken geschiedt dit in overleg met de locatieverantwoordelijke. De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden alleen uit met voorafgaande toestemming van de locatieverantwoordelijke.

De Opdrachtnemer zet alleen medewerkers in die aantoonbaar beschikken over ervaring en kennis op het gebied van gebouwbeheersystemen. De betrokken medewerkers bezitten aantoonbaar kennis op het gebied van PLC-techniek en programmeren zelf het systeem. De Opdrachtnemer beschikt over voldoende (virtuele) ruimte voor server(s) van het gebouwbeheersysteem. Bij vervanging van het gebouwbeheersystemen garandeert/biedt de Opdrachtnemer de eerste 10 jaar na installatie

vervangende onderdelen, support en instructies.

6.10 Werkzaamheden aan zonnecollectoren

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van zonnecollectoren die vallen onder het eigendom van de Opdrachtgever. Het testen, beheren, aanleggen, wijzigen en onderhouden van bekabeling, voeding en dergelijke ten behoeve van de zonnecollectoren behoort tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer.

De aanwezige zonnecollectoren zijn eigendom van de gebruiker/huurder. U pleegt het onderhoud aan deze zonnepaneleninstallaties altijd in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever en gebruiker/huurder. Bij toestemming van de gebruiker/huurder belast Opdrachtgever de kosten van Correctief en Preventief Onderhoud door aan gebruiker/huurder.

6.11 Werkzaamheden aan sprinklerinstallaties

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van de sprinklerinstallaties.

6.12 Werkzaamheden m.b.t. legionellapreventie en -beheer

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de legionellapreventie en het -beheer. Hiertoe behoren taken zoals testen, beheren, aanleggen, wijzigen en onderhouden van legionellabeheersystemen, het uitvoeren van risicoanalyses, het opleveren van meetrapporten, het opstellen en actualiseren van legionellabeheersplannen, etc. De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden uit conform de daarvoor geldende relevante wet- en regelgeving, normen en geldende voorschriften van de fabrikant/leverancier. Veilig gebruik en bedrijfszekerheid van de legionellabeheersystemen zijn gewaarborgd.

6.13 Uitvoeren legionella-inspecties

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het uitvoeren van legionella-inspecties van gebouwgebonden waterinstallaties. De (herstel)werkzaamheden voortkomend uit de legionella-inspecties behoort eveneens tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer. Deze Werkzaamheden worden behandeld volgens de procedure voor Correctief Onderhoud.

6.14 Opstellen en actualiseren meerjarig onderhoudsplan (MJOP)

Opdrachtnemer stelt een meerjarig onderhoudsplan (MJOP) van de elementen die behoren tot de scope van deze Overeenkomst. De Opdrachtnemer maakt het MJOP kloppend met de werkelijkheid op basis van eigen bevindingen en input van de afdeling gebouwenbeheer. Het MJOP wordt jaarlijks geactualiseerd door Opdrachtnemer. In de bijlage 7 van de Aanbestedingsleidraad is het huidige goedgekeurde MJOP toegevoegd.

7 Algemene Eisen

7.1 Toepasselijke voorwaarden

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst bekijkt de Opdrachtgever per situatie of hiervan afgeweken wordt. Bijvoorbeeld in het geval van Planmatig- en Investeringsonderhoud waarbij er sprake kan zijn van een werk in plaats van een dienst. In dat geval zijn de “Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken 2012” (UAV 2012) van toepassing.

7.2 Randvoorwaarden

De Opdrachtnemer voert alle Werkzaamheden binnen de scope van deze Overeenkomst uit conform de volgende randvoorwaarden:

- De Woningwet;
- het bouwbesluit;
- het Arbeidsomstandighedenbesluit;
- de van toepassing zijnde normen;
- de voorwaarden van NUTS bedrijven;
- de regelgeving t.a.v. monumenten.

7.3 Integriteit

De Opdrachtnemer zal aan de Opdrachtgever, zijn personeel of vertegenwoordigers, noch aan derden, aanbieden c.q. toezeggen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst door de Opdrachtgever, dit zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien hierdoor schade voortvloeit voor de Opdrachtgever verhaalt de Opdrachtgever deze onverkort op de Opdrachtnemer.

7.4 Garanties

De Opdrachtnemer geeft garantie op de door hem uitgevoerde Werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op de levering en montage van de betreffende Werkzaamheden.

De Opdrachtnemer voegt alle garantieverklaringen tijdig toe aan het betreffende element/gebouw in het VGMIS.

Voor alle niet in deze paragraaf genoemde elementen en onderdelen geldt een door de fabrikant/leverancier van het element/onderdeel gegeven garantietermijn. De Opdrachtnemer breidt deze garantie uit naar zowel levering als verwerking van het element/onderdeel.

7.5 Arbo-besluit en veiligheid

De Opdrachtnemer is verplicht iedereen binnen de grenzen van het werkterrein en iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de Overeenkomst erop te wijzen dat de eisen conform het Arbeidsomstandighedenbesluit van kracht zijn.

Het personeel van de Opdrachtnemer en van eventueel in te schakelen Onderaannemers is in het bezit van een geldig veiligheidszorgcertificaat conform VCA* of een minimaal gelijkwaardig certificaat uit het land van vestiging, of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van veiligheidszorg, dat ziet op veilig, gezond en milieubewust werken overeenkomstig VCA* certificering. Opdrachtnemer moet gelijkwaardigheid tonen.

Ingevolge het bepaalde in Artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt de Opdrachtnemer één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de uitvoeringsfase aan. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatietaken genoemd in Artikel 2.31 van het

Arbeidsomstandighedenbesluit. De V&G coördinator maakt per kwartaal een verslag en brengt dat in tijdens het tactisch overleg.

7.6 Certificering en erkenning

Alleen een vakbekwaam persoon voert de Werkzaamheden uit. Deze persoon is minimaal in bezit van de vereiste opleidingen en ervaring die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren Werkzaamheden. De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever voor elke persoon werkzaam, in opdracht van de Opdrachtnemer, een overzicht op. Dit overzicht maakt inzichtelijk dat het personeel dat in Opdracht van de Opdrachtnemer werkzaam is beschikt over de kwaliteiten en kwalificaties die nodig zijn voor de uitvoering van de Werkzaamheden. Het overzicht beschrijft tenminste de navolgende kwaliteiten en kwalificaties:

- Functie;
- kennis en kunde;
- ervaring;
- opleiding;
- kwalificatie of deelkwalificaties;
- VCA.

Het betreft hier een niet limitatieve opsomming.

Ten aanzien van de te beschikken kwalificaties en erkenning is de onderstaande, niet limitatieve opsomming een aanzet:

- STEK-erkenning; alle Werkzaamheden aan koelinstallaties waarbij de mogelijkheid bestaat dat lekkages van CFK's, HCFK's of HFK's optreden laten uitvoeren door STEK-gecertificeerde bedrijven/medewerkers.
- SCIOS-erkenning; alle gecertificeerde Werkzaamheden aan stookinstallaties > 100 kW nominale belasting laten uitvoeren door SCIOS-gecertificeerde bedrijven/medewerkers. Na afloop van de gecertificeerde Werkzaamheden het betreffende SCIOS-rapport via de mail aanleveren bij de Opdrachtgever, waarop deze worden verwerkt in het Gebouwdossier.
- De Opdrachtnemer heeft een geldige REOB-certificering en voert keuring aan de blusmiddelen uit volgens de omschrijving in de werkvoorschriften van de REOB.
- De Opdrachtnemer heeft een kwaliteitsborgingsysteem waarin de uitvoering van de keuring van blusmiddelen staat zoals in NEN-EN 671-3 is vastgelegd. Procedures en controlelijsten van de uitvoering van de keuring moet u meesturen met uw aanvraag.

7.7 Onderaannemers

Indien de Opdrachtnemer onderdelen van het werk wenst uit te laten voeren in onderaanneming door Onderaannemers die niet in bij de Inschrijving zijn benoemd, dient hij daartoe een strekkend verzoek, met vermelding van de naam van de Onderaannemer, in bij de Opdrachtgever. De eventueel in te schakelen Onderaannemers zijn erkend volgens de erkenningsregeling van de desbetreffende brancheorganisatie. De Opdrachtgever is niet verplicht te motiveren waarom hij een bepaalde Onderaannemer niet accepteert. De hieruit voortvloeiende financiële gevolgen komen geheel ten laste van de Opdrachtnemer, tenzij de directie uitdrukkelijk anders bepaald.

Indien de Opdrachtnemer voornemens is onderdelen van het werk in onderaanneming uit te voeren, overlegt de Opdrachtnemer voor aanvang van de desbetreffende werken de volgende documenten aan de Opdrachtgever:

- Een verklaring waarin de Onderaannemer verklaart dat hij met de bepalingen en voorschriften opgenomen in dit PvE en het vervaardigde Plan van Aanpak volledig bekend is en dat hij zich daaraan onderwerpt.
- Een verklaring waaruit blijkt dat de Onderaannemer in het bezit is van een geldig registratienummer van de Kamer van Koophandel.

- Met betrekking tot de Wet Ketenaansprakelijkheid een verklaring van de bedrijfsvereniging en Belastingdienst, omtrent het betalingsgedrag van de Onderaannemer.

De Opdrachtnemer kan gebruik maken van Onderaannemers. Ten aanzien van personeel van Onderaannemers gelden dezelfde eisen als aan personeel van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer blijft ten allen tijde verantwoordelijk voor het onderhoud, ook indien Onderaannemers bepaalde onderdelen van de Werkzaamheden uitvoeren. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever, ook bij gebruikmaking van Onderaannemers.

7.8 Werkzaamheden op locatie

De Opdrachtnemer voert de Werkzaamheden op locatie uit conform het van toepassing zijnde huisreglement. De onderstaande aanvullende eisen zijn van toepassing:

- De Opdrachtnemer stemt de Werkzaamheden en werktijden vooraf per gebouw af. Medewerkers legitimeren zich middels een geldig legitimatiebewijs. Medewerkers schrijven zich in bij de receptie of melden zich bij de eindgebruiker(s).
- In geval van BHV-oefeningen conformeren medewerkers zich te allen tijde aan de instructies van het BHV-personeel.
- Indien het noodzakelijk is installaties c.q. onderdelen te vervangen c.q. uit te schakelen waarbij hindering van bedrijfsvoering van de Opdrachtgever aan de orde is, stelt de Opdrachtnemer de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever op locatie hiervan op de hoogte. Dit om een juiste afstemming te bereiken met de gebruikers van het gebouw. De Opdrachtnemer houdt daarbij rekening met de weersomstandigheden. Indien er schade ontstaat aan apparatuur door handelen van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door het niet melden van Werkzaamheden) is voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Indien de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van Werkzaamheden springen maakt, brandwerende scheidingen beschadigd of ongedaan maakt, herstelt hij deze direct op eigen kosten.
- De Opdrachtnemer treft voor eigen rekening de nodige maatregelen ter voorkoming dan wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, objecten, goederen en het milieu. De Opdrachtnemer reinigt de eventueel door hem verontreinigde eigendommen van de Opdrachtgever en van derden grondig. De Opdrachtgever doet dit geheel op zijn kosten en voor zijn risico. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in kennis over de verontreiniging.
- Na het voltooien van de Werkzaamheden laat de Opdrachtnemer de locatie schoon achter. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, verpakkingsmaterialen etc.
- Voor het maken van foto's, films, video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk.
- Zonder schriftelijke toestemming van de locatieverantwoordelijke en/of de Opdrachtgever is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie van het werk aan derden niet toegestaan.

8 Begrippen en definities

In dit PvE zijn de navolgende begrippen met een Beginhoofdletter aangeduid en gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Horst aan de Maas 2026

Op deze Opdracht zijn de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Horst aan de Maas 2026 van toepassing.

Bijlage

Een bijlage van het Aanbestedingsdocument.

Correctief Onderhoud

Omvat alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op het functioneel oplossen van Storingen, Klachten en andere onvoorziene omstandigheden die het gevolg zijn van externe invloeden, dit binnen de gestelde Respons tijd(en) en beschikbaarheidseisen.

Dagelijks Onderhoud

Het totaal van Correctief en Preventief Onderhoud dat benodigd is om elementen naar behoren hun functie te kunnen laten vervullen.

Dienstverlening

De door de Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten Werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties.

Functioneel Gereed (FG)

Het resultaat van het geheel aan Werkzaamheden nodig om het proces na een Storing te herstellen.

Gebouwdossier

Een bestand van verslagen, geactualiseerde logboeken, werkbonden, inspectie-, onderhouds- en keuringsrapportages, (garantie)certificaten, (revisie)tekeningen, berekeningen, schema's, beheerplannen, handleidingen en andere relevante documenten betreffende de te beheren gebouwen en gebouwgebonden elementen.

Inschrijver

Een geïnteresseerde marktpartij die een Inschrijving indient.

Inschrijving

Een aanbieding/offerte van een Inschrijver.

Klacht

Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of product, waarbij mogelijk het verminderen van vertrouwen, reputatieschade en juridische stappen kunnen ontstaan. Deze situatie kan onder meer ontstaan door een lekkage, geluidsoverlast door apparatuur, loszittende delen die geen direct gevaar opleveren voor personen.

Kritische Prestatie Indicator (KPI)

Een variabele om prestaties te analyseren. Op basis van metingen bepaalt de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer het afgesproken kwaliteitsniveau waaraan een dienst of werk moet voldoen, behaalt.

Onderaannemer

In de ARW 2016 wordt regelmatig gesproken over de aannemer en Onderaannemer. Voor aannemer kan gelezen worden de Inschrijver of Opdrachtnemer. Een Onderaannemer is een bedrijf dat in Opdracht van

de Opdrachtnemer onderdelen van de Opdracht voor zijn rekening neemt.

Opdracht

De Opdracht zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument, de bijlagen en de omschrijving.

Opdrachtgever

De Opdracht zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, de bijlagen en de omschrijving.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie, op basis van deze aanbestedingsprocedure, een Overeenkomst is gesloten inzake onderhavige Opdracht.

Oplossingstijd

De tijd die verstrijkt tussen de start van de opgedragen Werkzaamheden op locatie voor het oplossen van een Storing of Klacht en het tijdstip waarop de Storing of Klacht is verholpen en het onderdeel, element of systeem weer functioneert conform de gestelde specificaties/eisen.

Overeenkomst

De Overeenkomst die op grond van de uitkomst van de aanbestedingsprocedure wordt gesloten met het Opdrachtnemer.

Planmatig Onderhoud

Omvat alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op het opheffen van kwaliteitsverliezen. Dit betreffen doorgaans integrale vervangingen van elementen.

Preventief Onderhoud

Zijn alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op het vertragen van kwaliteitsverliezen en daarmee verlengen van de technische levensduur, en ook voorkomen van Storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig de onderhouds- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden.

Programma van Eisen

Dit document, waarin de Opdrachtgever alle informatie heeft opgenomen die relevant is voor de te verrichten Werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties.

Responstijd

De tijd tussen de melding van de Storing of Klacht en de start van de opgedragen Werkzaamheden.

Storing

Onvoorziene situatie, soms het gevolg van externe invloeden, waarin een element niet meer functioneert conform de overeengekomen specificaties/eisen, waarbij mogelijk schadelijke gevolgen voor personen, milieu en/of het bedrijfsproces ontstaan. Deze situatie kan onder meer ontstaan door molest, een defect, een calamiteit, slijtage of verkeerd gebruik.

Storingsafhandelingstijd

Geeft de maximale tijdsduur aan waarbinnen een Storing of Klacht, vanaf het moment dat deze is gemeld, moet zijn afgehandeld. Het totaal van de Respons- en Oplossingstijd.

Technisch Gereed (TG)

Het resultaat van het geheel aan Werkzaamheden nodig om het element na een Storing in goede staat terug te brengen in de gewenste aanvangstoestand.

Werkzaamheden

Het verrichten van de taken die de Opdrachtnemer in het kader van onderhavige Overeenkomst door de Opdrachtgever opgedragen zijn.