



**PVE**  
**Europese niet-openbare aanbesteding**

**Planmatig en Correctief onderhoud vastgoedportefeuille  
gemeente Alkmaar  
WTB-installaties**

<b>Aanbestedende dienst:</b>	Gemeente Alkmaar
<b>Projectnaam:</b>	Planmatig en Correctief onderhoud vastgoedportefeuille gemeente Alkmaar WTB-installaties
<b>Kenmerk:</b>	2026.02.06 def
<b>Publicatiedatum:</b>	6 februari 2026
<b>Status:</b>	Concept
<b>Versie:</b>	1.0

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Opdrachtgevers	8
1.2 Visie	8
1.3 Contractfilosofie	9
<b>2 Administratieve voorwaarden en begripsbepaling</b>	<b>10</b>
<b>3 Algemene eisen &amp; wet- en regelgeving bij het uitvoeren van de opdracht</b>	<b>11</b>
3.2 Normen (NEN, EN, ISO, etc.)	12
3.3 Inventarisatie	12
3.4 Onderaannemers	12
3.5 Overdrachtsperiode	13
<b>4 Garantie, overdracht en opleveringen</b>	<b>15</b>
4.1 Garantie	15
4.2 Aansprakelijkheid	15
<b>5 Uitgangspunten en uitvoeringskaders</b>	<b>17</b>
5.1 Vakbekwaamheid	17
5.2 Verklaring omtrent gedrag	17
5.3 VCA	17
5.4 Second opinion	18
5.5 Werkvergunning	18
5.6 Veiligheid personeel	18
5.7 Gedrag personeel	18
5.8 Voortgang	19
5.9 Legitimatie	19
5.10 Kleding en gedragsvoorschriften	19
5.11 Incidenten/ongevallen	19
5.12 Geheimhouding	20
5.13 Privégebruik en ontzegging	20
5.14 Werkgebied	20
5.15 Begeleiding van onderaannemers	20
5.16 Tekeningenbeheer en gebouwdossier	20
5.17 Toegang tot ruimten en /of terrein	20
5.18 Werkbonnen, aan - en afmelden	20
5.19 Software back -up	21
5.20 Buiten kantoortijden	21
5.21 Voorrijkosten	21
<b>6 Werkzaamheden</b>	<b>22</b>
6.1 Werkzaamheden – algemeen	22
6.2 Aankondiging preventief onderhoud	22
6.3 Hinder bedrijfsvoering	22
6.4 In- of uitschakelen installaties	23
6.5 Afval	23
6.6 Werktijden	23

6.7	Gebruik faciliteiten	23
6.8	Opslag materialen	23
6.9	Meerwerk	23
6.10	Duurzaamheid	24
6.11	Certificeringen	24
6.12	Milieukeuringen en milieu -inspecties	24
6.13	Stofvrij werken	24
6.14	Melding gebreken	25
6.15	Hulpmiddelen en materialen	25
6.16	Verontreiniging	25
6.17	Brandscheiding doorvoeringen	25
6.18	Vervangend onderhoud, verbeteringen en modificaties	25
6.19	Vervangen van onderdelen	26
6.20	Wijzigingen of aanpassingen	26
<b>7</b>	<b>Preventief en planmatig onderhoud</b>	<b>27</b>
7.1	Algemeen uitgangspunt preventief onderhoud	27
7.2	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer inzake preventief onderhoud	27
7.3	Activiteitenplan en uitvoeringsplanning	28
7.4	Hoeveelheden	28
7.5	Werkzaamheden preventief onderhoud	28
7.6	Logboek 29	
7.7	Calculatieblad	29
<b>8</b>	<b>Correctief onderhoud</b>	<b>30</b>
8.1	Uitgangspunten bij het afhandelen van storingsmeldingen:	30
8.2	Binnenkomst meldingen	30
8.3	Kosten correctief onderhoud	30
8.4	Eis - Toeslagpercentage materiaalkosten	31
8.5	Storingsdienst	31
8.6	Calamiteiten	31
8.7	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer	32
8.8	Responstijd en storingsopvolging	32
<b>9</b>	<b>Communicatie</b>	<b>34</b>
9.1	Communicatie	34
9.2	Overlegstructuur	34
9.3	Rapportagevereisten	35
<b>10</b>	<b>Bijlage 1 Omschrijving perceel WTB-Klein</b>	<b>36</b>
10.1	Algemene omschrijving	36
10.2	Doel van het onderhoud	36
10.3	Preventief onderhoud	36
10.4	Correctief onderhoud en storingen	37
10.5	Wettelijke keuringen en controles	37
<b>11</b>	<b>Bijlage 2 W-GROOT</b>	<b>38</b>
11.1	Algemene omschrijving	38
11.2	Doel van het onderhoud	38

11.3	Preventief onderhoud	38
11.4	Correctief onderhoud en storingen	39
11.5	Wettelijke keuringen en controles	39
11.6	WKO	39
11.7	SCIOS inspecties gasinstallaties	39

## Begripsbepaling

In dit document worden bepaalde begrippen gebruikt en met een hoofdletter geschreven. De omschrijving van deze begrippen kunt u hieronder vinden. Alle toepasselijke begripsbepalingen dienen zowel in enkelvoud als in meervoud te worden geïnterpreteerd.

### **Aanbestedende Dienst**

De Gemeente Alkmaar.

### **Aanbestedingsplatform**

De afgeschermdde, elektronische omgeving die de Gemeente Alkmaar gebruikt om deze aanbestedingsprocedure uit te voeren.

### **Activiteitenplan**

Het Activiteitenplan is een door de Opdrachtnemer op te stellen en door de Opdrachtgever goed te keuren document waarin de Opdrachtnemer inzichtelijk maakt op welke wijze de werkzaamheden binnen de scope van de overeenkomst planmatig, gestructureerd en beheerst worden uitgevoerd. Het Activiteitenplan beschrijft de organisatie, aanpak en planning van de werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst en vormt een sturings- en toetsingsinstrument voor de uitvoering

### **Adequaat tekeningenbeheer**

Opdrachtnemer zal o.b.v. de aan hem ter beschikking gestelde (installatie) tekeningen zorgdragen voor een weergave van de meest actuele situatie ter plaatse. Wijzigingen worden actief door Opdrachtnemer op tekening doorgevoerd en ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.

### **Assetlijst**

Een door opdrachtgever vastgestelde en door opdrachtnemer geactualiseerde lijst van het betreffende perceel, waarin alle gebouwgebonden installaties, onderdelen en componenten zijn opgenomen die onder het onderhoudscontract vallen.

De assetlijst bevat per installatie minimaal de volgende gegevens: objectlocatie, merk, type, serienummer, capaciteit, bouwjaar, onderhoudsfrequentie en conditiescore.

De assetlijst wordt digitaal beheerd en vormt een leidend document voor het opstellen van het MJOP, het activiteitenplan en de rapportages.

De huidige assetlijst is als prijzenblad per perceel opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en maakt daarvan integraal onderdeel uit.

### **PVE**

Dit document, inclusief alle Bijlagen.

### **Bijlage(n)**

De bijlage(n) behorende bij dit PVE.

### **Combinatie**

Een samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers, die zich gezamenlijk inschrijven op de aanbestedingsprocedure. Iedere Combinant wordt contractpartner van de Aanbestedende Dienst en aanvaardt hoofdelijke aansprakelijkheid jegens de Aanbestedende Dienst. Een maatschap wordt gelijkgesteld aan een Combinatie.

### **Combinant/Vennoot**

Een rechts- of natuurlijk persoon, die deelneemt aan een Combinatie.

### **Conditie score (NEN 2767)**

De conditiescore drukt volgens de NEN 2767-methodiek de technische staat uit van een bouwkundig element of installatieonderdeel. De score loopt van 1 (uitstekend) tot 6 (zeer slecht) en vormt een objectieve basis voor inspecties, onderhoudsplanning en meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's).

### **Correctief / curatief onderhoud**

Correctief (curatief) onderhoud is onderhoud dat wordt uitgevoerd naar aanleiding van een storing, defect of schade die is ontstaan en waarbij herstel noodzakelijk is om de functionaliteit, veiligheid of beschikbaarheid van het object te herstellen.

Het onderhoud vindt plaats nadat het probleem zich heeft voorgedaan.

### **MJOP**

Meer Jaren Onderhoudsplan

### **MJOP-software / Onderhoudssoftware**

Een digitale applicatie waarin onderhoudsgegevens, inspectieresultaten, conditiescores en uitvoeringsplanningen worden vastgelegd en beheerd.

De software ondersteunt het opstellen, actualiseren en monitoren van

meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's) en maakt koppeling mogelijk met logboeken en assetlijsten.

### **Nadere Opdracht**

Een specifieke opdracht die binnen de raamovereenkomst wordt verstrekt door de opdrachtgever aan de Opdrachtnemer, voor de uitvoering van onderhouds-, herstel-, of aanpassingswerkzaamheden aan installaties.

Een Nadere Opdracht bevat ten minste een beschrijving van de werkzaamheden, planning, locatie, prijsafspraken en eventuele bijlagen.

De Nadere Opdracht vormt een juridisch bindende aanvulling op de raamovereenkomst.

### **Object**

Bouwwerk dat een voor mensen toegankelijke, overdekte, geheel of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt.

### **Ondernemer**

Een aannemer, dienstverlener of andersoortige leverancier.

### **Opdracht**

De overheidsopdracht als bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.

### **Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer is reeds degene die de Overeenkomst gegund krijgt, alsmede degene die de Nadere Opdracht gaat uitvoeren.

### **Opdrachtgever**

De Gemeente Alkmaar en Alkmaar Duurzaam Vastgoed BV.

### **Overeenkomst**

De overeenkomst, inclusief bijlagen, die de Aanbestedende Dienst sluit met de Inschrijver of Inschrijvers aan wie de Opdracht is gegund.

### **Preventief onderhoud**

Preventief onderhoud is onderhoud dat planmatig en periodiek wordt uitgevoerd met als doel storingen, defecten en achteruitgang te voorkomen en de levensduur van objecten en installaties te verlengen. Het onderhoud vindt plaats vóórdat een storing of defect optreedt.

### **Prestatieverklaring**

Een door opdrachtgever ondertekend bewijs dat de werkzaamheden conform de overeengekomen prestaties zijn uitgevoerd en opgeleverd.

### **Storingsmelding**

Een melding van een storing, defect of afwijking aan een installatie of onderdeel daarvan, gedaan door opdrachtgever of gebruiker via het meldpunt van de opdrachtgever.

De melding wordt geregistreerd in het meldsysteem, waarna Opdrachtnemer verplicht is de melding te bevestigen, op te volgen binnen de afgesproken responstijden en na herstel te rapporteren met een fotorapportage en werkbon. Elke storingsmelding wordt afgehandeld onder een uniek meldings- of opdrachtbonnummer.

### **Storings- en calamiteitenmelding**

Elke melding van een storing of calamiteit

### **Technisch onderhoud**

Alle activiteiten gericht op het in stand houden, herstellen en optimaliseren van de werking, prestaties en veiligheid van de installaties binnen de objecten van opdrachtgever.

### **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Het Europees standaardformulier dat in Nederland wordt toegepast op aanbestedingen, zowel boven als onder de Europese aanbestedingsdrempel. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een eigen verklaring over de financiële toestand, de bekwaamheden en de geschiktheid van ondernemingen voor een aanbestedingsprocedure.

### **V&G-plan (Veiligheids- en Gezondheidsplan)**

Een plan conform artikel 2.27 van het Arbeidsomstandighedenbesluit waarin de veiligheids- en gezondheidsrisico's tijdens de uitvoering van werkzaamheden worden geïnventariseerd en beheerst. Het plan beschrijft de organisatorische en technische maatregelen die Opdrachtnemer neemt om de veiligheid van werknemers, gebruikers en derden te waarborgen.

Het V&G-plan bestaat uit een standaardversie op raamcontractniveau en project-specifieke aanvullingen per Nadere Opdracht.

### **Werkbon**

Een digitaal document waarin de Opdrachtnemer per bezoek of uitgevoerde werkzaamheid vastlegt: datum, object, aard van de werkzaamheden, bevindingen, gebruikte materialen, tijdsregistratie (aanvang- en eindtijd) en de naam van de monteur(s).

De werkbon wordt na uitvoering digitaal ondertekend door zowel de Opdrachtnemer als de vertegenwoordiger van de opdrachtgever (bijv. gebouwbeheerder of bode) en dient als bewijs van uitvoering en oplevering van werkzaamheden.

# 1 Inleiding

De Gemeente Alkmaar heeft voorliggende opdracht in de markt gezet met als doel het contracteren van een professionele en deskundige Opdrachtnemer voor het uitvoeren van onderhouds- en instandhoudingswerkzaamheden aan haar vastgoed en bijbehorende bouwdelen.

Dit Programma van Eisen (hierna: het PVE) beschrijft de functionele, technische en kwalitatieve eisen waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen bij de uitvoering van de overeenkomst. Het PVE vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst en is richtinggevend voor de aard, omvang en kwaliteit van de te leveren prestaties.

De werkzaamheden binnen de scope van deze opdracht bestaan in ieder geval uit:

- het uitvoeren van planmatig onderhoud conform de door de gemeente Alkmaar vastgestelde meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's);
- het uitvoeren van periodieke keuringen en metingen conform geldende wet- en regelgeving;
- het uitvoeren van correctief onderhoud naar aanleiding van storingsmeldingen;
- het uitvoeren van preventief onderhoud ter voorkoming van storingen en gebreken;
- het toepassen van verduurzamingsmaatregelen bij (gedeeltelijke) vervanging van bouwdelen, conform de beleidsdoelstellingen van de Gemeente Alkmaar.

In de navolgende hoofdstukken zijn de eisen en randvoorwaarden verder uitgewerkt waaraan de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden dient te voldoen.

## 1.1 Opdrachtgevers

### **Gemeente Alkmaar**

Unit vastgoed, gronden en duurzaamheid  
Mallegatsplein 10, Alkmaar  
Postbus 53, 1800 BC ALKMAAR

### **Alkmaar Duurzaam Vastgoed BV**

Postbus 53, 1800 BC ALKMAAR

Opdrachtgever is volledig eigenaar van Alkmaar Duurzaam BV. Voorts geldt dat dit PVE voor beide entiteiten van toepassing wordt verklaard. De facturatie verschilt per entiteit en per pand en per Nadere Opdracht wordt dit kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer.

## 1.2 Visie

Opdrachtgever streeft naar een duurzame, veilige en functionele vastgoedportefeuille die optimaal bijdraagt aan de leefbaarheid en het welzijn van haar inwoners en de gebruikers van het betreffende vastgoedobject. Om dit te realiseren, hanteren we een integrale aanpak voor zowel planmatig als correctief bouwkundig onderhoud, gebaseerd op de volgende pijlers:

1. **Duurzaamheid en Energie-efficiëntie:** Onze onderhoudsplannen zijn gericht op het verminderen van de ecologische voetafdruk van het vastgoed. Opdrachtgever streeft naar energie-efficiënte gebouwen door het toepassen van duurzame materialen en technieken, en het implementeren van energiebesparende maatregelen.
2. **Proactief en Planmatig Onderhoud:** Opdrachtgever wil investeren in preventief onderhoud dat gebaseerd is op regelmatige inspecties. Dit helpt om vroegtijdig gebreken te identificeren en aan te pakken voordat ze uitgroeien tot kostbare



problemen, wat de levensduur van onze gebouwen verlengt en de veiligheid garandeert.

3. **Effectief Correctief Onderhoud:** In geval van onvoorziene schade of storingen, verwacht Opdrachtgever een snelle en efficiënte respons. De prioriteit is het minimaliseren van de overlast voor gebruikers en het snel herstellen van de functionaliteit en veiligheid van onze gebouwen.
4. **Transparantie en Communicatie:** Opdrachtgever onderhoudt een open communicatie met alle stakeholders, inclusief bewoners, gebruikers van het vastgoed en andere belanghebbenden. Transparantie in de planning en uitvoering zorgt voor vertrouwen en betrokkenheid bij ons onderhoudsbeleid.
5. **Financiële Verantwoordelijkheid:** Opdrachtgever beheert de onderhoudsbudgetten zorgvuldig en streeft naar kostenefficiëntie zonder concessies te doen aan kwaliteit en veiligheid. Door slimme investeringen en strategisch beheer optimaliseren we de waarde van onze vastgoedportefeuille.

Door deze visie te implementeren, waarborgen we dat het vastgoed van Opdrachtgever niet alleen voldoet aan de huidige behoeften, maar ook toekomstbestendig is en een positieve bijdrage levert aan de gemeenschap.

### 1.3 Contractfilosofie

Onze contractfilosofie is essentieel om de bovengenoemde doelen te bereiken en is gebaseerd op de volgende principes:

- **Partnership:** Samenwerking vanuit vertrouwen door rekening te houden met de gerechtvaardigde (commerciële) belangen van de betrokken partijen en door het bieden van transparantie.
- **Realistische Prijzen:** Opdrachtgever streeft naar eerlijke en marktconforme prijzen voor al onze onderhoudscontracten. Dit betekent dat we zorgvuldig budgetteren en onderhandelen om ervoor te zorgen dat we de beste waarde krijgen zonder concessies te doen aan kwaliteit en duurzaamheid.
- **Second Opinion:** Om de kwaliteit en kostenefficiëntie van onze projecten te waarborgen, maken we gebruik van second opinions. Dit houdt in dat we regelmatig externe deskundigen inschakelen om onze plannen en offertes te evalueren, zodat we altijd de meest effectieve en betrouwbare oplossingen implementeren.
- **High trust, high penalty (no turnover):** indien Opdrachtnemer niet opereert in de geest van deze Overeenkomst, volgen er geen Nadere Opdrachten meer.

## **2 Administratieve voorwaarden en begripsbepaling**

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart de inschrijver onvoorwaardelijk en volledig akkoord te gaan met onderstaande eisen.

### 3 Algemene eisen & wet- en regelgeving bij het uitvoeren van de opdracht

De Opdrachtnemer heeft een meldplicht richting de opdrachtgever bij wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op de Overeenkomst. Daarbij maakt de Opdrachtnemer inzichtelijk welke consequenties deze wijzigingen hebben voor:

- de opdrachtgever,
- de scope van de dienstverlening, en
- de uitvoering van het onderhoud.

De Opdrachtnemer verstrekt tevens een advies over de oplossingsrichting en eventuele noodzakelijke aanpassingen.

Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden binnen de vigerende wet- en regelgeving uit te voeren.

In dit kader worden de volgende wet- en regelgeving en richtlijnen extra benadrukt:

#### 3.1.1 Wetten en Regels

#### 3.1.2

1. **Arbowet (Arbeidsomstandighedenwet)**  
Veiligheid en gezondheid van werknemers in alle werkomstandigheden.
2. **Arbeidsomstandighedenbesluit (ARBO-besluit)**  
Regels voor veilige werkomstandigheden in verschillende werksectoren.
3. **Wet Milieubeheer**  
Regels voor de bescherming van het milieu, inclusief regels voor afvalverwerking, emissies en energiegebruik.
4. **Afvalstoffenwet**  
Regels voor het beheer van afvalstoffen, zoals het veilig en milieuvriendelijk verwijderen van gevaarlijke stoffen bij onderhoudswerkzaamheden.
5. **Besluit Bouwwerken Leefomgeving (BBL)**  
Bevat de bouwtechnische en gebruikseisen voor bouwwerken, installaties en hun omgeving, gericht op veiligheid, gezondheid, duurzaamheid en bruikbaarheid.
6. **Machinerichtlijn 2006/42/EG**  
Regels voor de veiligheid van machines, gereedschappen en installaties binnen Europa.
7. **Laagspanningsrichtlijn 2014/35/EU**  
Richtlijnen voor de veiligheid van elektrische apparatuur (voor apparaten tot 1000 V).
8. **Wet Ketenaansprakelijkheid**

#### 3.1.3 Specifieke Regelgeving en Handleidingen

1. **CE-markering**  
Geeft aan dat producten voldoen aan de Europese veiligheids- en gezondheidseisen.
2. **Fabrikantenspecificaties en -handleidingen**  
Normen en richtlijnen die specifiek door de fabrikanten van machines en installaties worden opgesteld voor installatie, onderhoud en gebruik.
3. **NIBHV (Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening)**  
Richtlijnen voor bedrijfshulpverlening en veiligheid op de werkplek.
4. **Brandveiligheidsvoorschriften**  
Specifieke eisen voor brandbeveiliging bij onderhoud van technische installaties, zoals brandblussystemen en rookafvoerinstallaties.

### 3.2 Normen (NEN, EN, ISO, etc.)

Voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden dient de Opdrachtnemer te werken conform de geldende wet- en regelgeving en onderstaande normen. Deze normen vormen het kader voor kwaliteit, veiligheid, milieu en onderhoudssystematiek.

De Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over voldoende kennis van deze normen en past deze toe in de uitvoering van de werkzaamheden.

1. **NEN 2767**
  - Kennis van en kunnen werken volgens NEN 2767 is vereist.
  - Kennis van de norm is vereist; certificering is niet verplicht.
2. **ISO 45001**
  - Managementsysteem voor gezondheid en veiligheid op de werkplek.
  - De Opdrachtnemer dient werkzaamheden uit te voeren conform de uitgangspunten van ISO45001.
  - Kennis van de norm is vereist; certificering is niet verplicht.
3. **ISO 14001**
  - Milieumanagementsystemen: eisen en richtlijnen.
  - Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de principes van ISO 14001.
  - Kennis van de norm is vereist; certificering is niet verplicht.
4. **ISO 9001**
  - Kwaliteitsmanagementsystemen, ook van belang voor de documentatie en kwaliteitscontrole bij onderhoudswerkzaamheden.
  - De Opdrachtnemer werkt volgens de uitgangspunten van ISO 9001.
  - Kennis van de norm is vereist; certificering is niet verplicht.
5. **VCA (Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers)**
  - Certificeringssysteem voor bedrijven die werkzaam zijn in risicovolle sectoren, inclusief onderhoud. VCA-certificering is verplicht.
  - Medewerkers dienen minimaal te beschikken over een geldig VCA-Basis leidinggevende dienen in het bezit te zijn van een VCA-VOL certificaat.

### 3.3 Inventarisatie

Opdrachtnemer dient gedurende het eerste contractjaar van de Overeenkomst de aanwezige installaties te inventariseren. Uitgangspunt hierbij is de informatie zoals opgenomen in de Assetlijst.

Na afronding van het eerste contractjaar wordt de assetlijst door Opdrachtnemer definitief vastgesteld in afstemming met opdrachtgever. Vanaf dat moment is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden van de assetlijst gedurende de looptijd van de overeenkomst. De geactualiseerde assetlijst dient:

- jaarlijks, aan het einde van ieder contractjaar, te worden aangeleverd bij opdrachtgever;
- continu inzichtelijk te zijn in het online portaal;
- bij beëindiging van de overeenkomst in de meest recente versie te worden overhandigd aan opdrachtgever.

### 3.4 Onderaannemers

Indien de Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, dient hij een lijst met de betreffende onderaannemers aan te leveren. Deze lijst dient voorafgaand aan de inzet van de onderaannemers ter goedkeuring aan de opdrachtgever te worden voorgelegd.

Eventuele wijzigingen in de onderaanneming gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen vooraf schriftelijk te worden gemeld en te worden goedgekeurd door de opdrachtgever, waarna de geactualiseerde lijst wordt bijgewerkt. De Opdrachtnemer blijft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst het enige aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht conform de gestelde eisen - ook wat betreft kwaliteitsborging en de daaruit volgende voortvloeiende verplichtingen, ook als deze (gedeeltelijk) wordt uitgevoerd door onderaannemers;
- Bij de inzet van onderaannemers wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze voor de te verrichten werkzaamheden marktconforme en reële tarieven aanbiedt.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de geoffreerde prijzen - indien nodig door een externe kostendeskundige - te beoordelen en te toetsen op marktconformiteit. Indien uit deze beoordeling en of toetsing blijkt dat de gehanteerde prijzen niet marktconform en of reëel overkomen, zal opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om tot een oplossing te komen. Wanneer dit overleg niet tot een bevredigend resultaat leidt, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om bedoelde vervanging niet te laten uitvoeren door Opdrachtnemer en voor de betreffende vervanging een offerte op te vragen aan een derde partij.
- De dienstverlening van onderaannemers moet naar objectieve maatstaven noodzakelijk zijn voor de juiste nakoming van de verbintenissen van de Opdrachtnemer voortvloeiend uit deze overeenkomst of de wet;
- Voorafgaand aan de inzet van de onderaannemers kan de opdrachtgever van de Opdrachtnemer vragen aan te tonen dat de onderaannemer(s) aan alle relevante eisen in het programma van eisen voldoet/voldoet.
- Bij werkzaamheden die door onderaannemers worden uitgevoerd, blijft de Opdrachtnemer te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van de afspraken.

### 3.5 Overdrachtsperiode

Bij de start én het einde van de looptijd van de overeenkomst geldt een overdrachtsperiode waarin een soepele overgang tussen de vertrekkende en de nieuwe Opdrachtnemer wordt gewaarborgd.

#### **Implementatiefase (onboarding nieuwe Opdrachtnemer)**

Bij de ingangsdatum van de overeenkomst draagt de opdrachtgever de relevante lopende onderhoudscontracten, contractinformatie en systeemtoegangen over aan de nieuwe Opdrachtnemer. Omdat de gemeente geen centraal mantelcontract voor de gehele portefeuille heeft, maar meerdere afzonderlijke contracten met diverse leveranciers, ontvangt de nieuwe Opdrachtnemer een set van bestaande onderhoudscontracten die onderdeel worden van zijn taakuitvoering.

De nieuwe Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het inventariseren en beoordelen van de bestaande onderhoudscontracten;
- het coördineren, aansturen en monitoren van de betreffende onderhoudsleveranciers;
- het bewaken van prestatieafspraken, servicelevels en naleving van contractvoorwaarden;
- het signaleren van risico's, onvolkomenheden en optimalisatiemogelijkheden;
- het borgen van een ononderbroken dienstverlening aan de opdrachtgever.

De vertrekkende Opdrachtnemer draagt in deze fase uitsluitend de lopende werkzaamheden, documentatie en relevante technische/operationele informatie over die voortvloeien uit de huidige overeenkomst (zoals MJOP's, inspectiegegevens, openstaande acties).

De opdrachtgever, vertrekkende Opdrachtnemer en nieuwe Opdrachtnemer stemmen gezamenlijk af welke informatie, toegang en documentatie wanneer wordt overgedragen.

### **Afloopfase (offboarding Opdrachtnemer)**

Bij het einde van de looptijd van de overeenkomst werkt de Opdrachtnemer kosteloos mee aan een soepele overgang naar een nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere leverancier). De overdrachtsperiode beslaat de laatste drie maanden van het laatste contractjaar.

In deze periode draagt de huidige Opdrachtnemer onder meer over:

- lopende werkzaamheden en openstaande acties;
- informatie over de afzonderlijke onderhoudscontracten die onder de overeenkomst vallen;
- relevante documentatie, inspectiegegevens en historische data;
- systeemtoegang, software en platforms.

De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Nadere uitwerking vindt plaats in overleg tussen opdrachtgever, zittende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer.

Indien de doorlooptijd van een Nadere Opdrachten de contractperiode overschrijdt, dan wordt deze Nadere Opdracht afgerond zoals is overeengekomen. De betreffende bepalingen uit de overeenkomst blijven in dat geval gelden als ware de contractperiode nog niet was afgelopen.

## 4 Garantie, overdracht en opleveringen

### 4.1 Garantie

De Opdrachtnemer garandeert de deugdelijkheid van alle door hem uitgevoerde onderhoudsmaatregelen aan de objecten gedurende de onderhoudsperiode. Deze garantie houdt in dat de Opdrachtnemer zich verplicht om alle schade of gebreken die voortvloeien uit door hem uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden kosteloos te herstellen, tenzij de Opdrachtnemer aantoonbaar dat de schade is veroorzaakt door andere factoren dan een onjuiste of ondeugdelijke uitvoering van de onderhoudsmaatregelen.

Daarnaast geldt dat voor specifieke machines, installaties en kritieke componenten waarbij snelle service of specialistische ondersteuning noodzakelijk is, de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het:

- afsluiten van passende onderhouds- en servicecontracten met de betreffende leveranciers en/of fabrikanten;
- borgen van snelle reactietijden, onderdelenbeschikbaarheid en adequate technische ondersteuning;
- coördineren en monitoren van de prestaties van deze leveranciers;
- tijdig escaleren richting opdrachtgever wanneer leveranciers niet aan de overeengekomen serviceniveaus voldoen.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze serviceafspraken zodanig zijn ingericht dat uitval, stilstand en risico's voor bedrijfscontinuïteit tot een minimum worden beperkt. De bijbehorende contracten en serviceniveaus worden op verzoek van de opdrachtgever inzichtelijk gemaakt.

Opdrachtnemer verstrekt op alle door hem geleverde en vervangen onderdelen een minimale garantie van 2 jaar, zowel op de onderdelen zelf als op de bijbehorende arbeid (montage- en vervangingswerkzaamheden). Indien op het betreffende onderdeel een langere fabrieksgarantie van toepassing is, prevaleert deze en wordt de langere termijn volledig aangehouden.

Na de minimale garantietermijn van 2 jaar geldt dat:

- onderdelen binnen de geldende fabrieksgarantie kosteloos worden vervangen;
- arbeidsuren voor vervanging van onderdelen buiten de eerste 2 jaar mogen worden doorbelast aan de opdrachtgever, ook wanneer de fabrieksgarantie op het onderdeel bijvoorbeeld 10 jaar bedraagt.

Deze garantiebepaling heeft uitsluitend betrekking op de vervangen onderdelen en de daarbij behorende werkzaamheden. De garantie strekt zich niet automatisch uit tot de volledige installatie waarvan slechts een onderdeel is vervangen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### 4.2 Aansprakelijkheid

1. De Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor de afhandeling van alle garantieclaims die voortvloeien uit de door hem uitgevoerde werkzaamheden en de door hem geleverde materialen en onderdelen.
2. De Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever te allen tijde minimaal de geldende fabrieks- en/of leveringsgaranties op onderdelen en materialen. Indien van toepassing verhaalt de Opdrachtnemer garantieclaims zelfstandig bij onderaannemers, fabrikanten en/of leveranciers.
3. Bestaande garanties die zijn verstrekt door huidige aannemers en/of onderhoudspartijen blijven gedurende de lopende garantietermijnen onverkort van kracht. Tot het einde van

deze garantietermijnen blijft het onderhoud van de betreffende installaties en bouwdelen onder verantwoordelijkheid van de huidige contractpartijen.

4. De Gemeente Alkmaar behoudt de bestaande onderhoudscontracten tot het moment waarop deze contractueel aflopen. De Opdrachtnemer neemt deze onderhoudsverantwoordelijkheid pas over na beëindiging van de betreffende contracten.
5. De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst:
  - de bestaande onderhoudscontracten te inventariseren, voor zover deze betrekking hebben op de scope van de opdracht;
  - een inventarisatie uit te voeren van zogenoemde 'jonge' installaties en bouwdelen, met als doel het vaststellen van:
    - resterende garantietermijnen;
    - onderhoudsstatus;
    - eventuele aandachtspunten of risico's bij overdracht.
6. Op basis van deze inventarisatie stelt de Opdrachtnemer een overdrachts- en overnameoverzicht op, dat na afstemming met de Opdrachtgever als uitgangspunt dient voor de verdere uitvoering van de overeenkomst.



## 5 Uitgangspunten en uitvoeringskaders

Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel dat minimaal geschoold is als monteurs installatietechniek en instructies heeft ontvangen over de nieuwste ontwikkelingen. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel.

Onder gekwalificeerd personeel wordt verstaan: gediplomeerd in de voor het werk van toepassing zijnde disciplines en met het juiste ervaringsniveau. Op verzoek van opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat zijn medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn.

### 5.1 Vakbekwaamheid

Opdrachtnemer dient gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst te beschikken over alle wettelijke of anderszins voorgeschreven vergunningen, diploma's, certificaten en overige bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Op verzoek van de opdrachtgever toont Opdrachtnemer deze onverwijld aan.

### 5.2 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers die binnen deze opdracht werkzaamheden uitvoeren op locatie dienen te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet zijn afgegeven op basis van de voor deze opdracht relevante functieaspecten, te weten:

- Functieaspect 11 – Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen;
- Functieaspect 12 – Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan;
- Functieaspect 13 – Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen;
- Functieaspect 41 – Het verlenen van diensten (o.a. onderhoud, schoonmaak, beveiliging, catering).

Wanneer medewerkers werkzaamheden verrichten binnen scholen of in ruimten waar minderjarigen aanwezig kunnen zijn, geldt aanvullend het vereiste voor:

- Functieaspect 84 – Belast zijn met de zorg voor minderjarigen.

Indien medewerkers werkzaamheden verrichten op locaties die onder de Wet kinderopvang vallen (kinderopvang, peuteropvang, buitenschoolse opvang), geldt daarnaast:

- Functieaspect 86 – Voor de kinderopvang en de inschrijving in het persoonsregister kinderopvang (PRK).

Opdrachtnemer waarborgt dat uitsluitend medewerkers met een geldige en passende VOG worden ingezet op de locaties van opdrachtgever. Medewerkers zonder geldige VOG conform bovenstaande functieaspecten, krijgen geen toegang tot de locaties. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige vernieuwing van de vereiste VOG's. Alle kosten voor het aanvragen, verkrijgen en tijdig actueel houden van de vereiste Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG) voor medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in het kader van deze overeenkomst, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en dienen volledig te zijn opgenomen in de inschrijfprijs

### 5.3 VCA

Het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer dient VCA ((Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers)) VOL voor leidinggevenden dan wel VCA voor medewerkers gecertificeerd te zijn. Ter bewijsvoering overlegt de Opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever bewijsstukken.

#### 5.4 Second opinion

Om de kwaliteit van het onderhoud te borgen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de kwaliteit van het uitgevoerde onderhoud door een derde partij te laten toetsen.

#### 5.5 Werkvergunning

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient gerechtigd te zijn om in Nederland arbeid te verrichten en te beschikken over alle hiervoor benodigde werkvergunningen of verblijfsdocumenten. Daarnaast dient het ingezette personeel de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen om:

- instructies, procedures en veiligheidsvoorschriften correct te kunnen begrijpen en opvolgen;
- effectief en veilig te kunnen communiceren met de opdrachtgever, gebruikers en andere betrokkenen;
- schriftelijke aanwijzingen, relevante documentatie te kunnen lezen en interpreteren.

Opdrachtnemer waarborgt dat alleen personeel wordt ingezet dat aan bovenstaande vereisten voldoet en is verantwoordelijk voor de controle en naleving hiervan.

#### 5.6 Veiligheid personeel

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locatie en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van de opdrachtgever en derden, de eigen eigendommen, eigendommen van de opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade.

#### 5.7 Gedrag personeel

De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gedrag, de houding en de communicatie van alle personen die namens hem werkzaamheden uitvoeren in of op de locaties van de opdrachtgever.

Van deze personen wordt te allen tijde een professionele, representatieve en dienstverlenende werkhouding verwacht. Zij dienen zich beleefd en respectvol te gedragen tegenover gebouwgebruikers, bezoekers en medewerkers van de opdrachtgever, en dienen hun werkzaamheden zorgvuldig en met minimale hinder voor gebruikers uit te voeren.

Ongewenst gedrag, waaronder wordt verstaan: onbeleefdheid, confronterend of respectloos gedrag, het niet naleven van huisregels, onzorgvuldige omgang met eigendommen van opdrachtgever of gebruikers, of andere gedragingen die afbreuk doen aan de professionele uitstraling van de Opdrachtnemer, wordt beschouwd als een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

Indien opdrachtgever gegronde bezwaren heeft tegen het gedrag van een personeelslid van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer — na een schriftelijk en gemotiveerd verzoek — binnen één (1) werkdag zorgdragen voor vervanging van de betreffende persoon.

Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan zij een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen of terreinen weigeren. In dat geval is Opdrachtnemer onverwijld verplicht een geschikte vervanger te leveren, zodat de continuïteit van de werkzaamheden niet wordt verstoord.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor dat al zijn medewerkers en ingeschakelde onderaannemers op de hoogte zijn van de gedragsregels en huisvoorschriften die gelden binnen de gebouwen van opdrachtgever, en dat zij deze strikt naleven.

## 5.8 Voortgang

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de overeengekomen werkzaamheden op gelijk kwaliteitsniveau voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Opdrachtnemer ingezette personeel.

## 5.9 Legitimatie

Als aanvulling op de wettelijke legitimatieplicht zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle medewerkers bij binnenkomst in het gebouw of terrein van opdrachtgever zich kunnen legitimeren als een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de gebouwbeheerder of bode.

## 5.10 Kleding en gedragsvoorschriften

De Opdrachtnemer draagt zorg voor dat al het ingezette personeel, inclusief personeel van onderaannemers, tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locaties van de opdrachtgever representatief, herkenbaar en veilig gekleed is.

Alle medewerkers dienen te allen tijde:

- bedrijfskleding te dragen die schoon, verzorgd en herkenbaar is voorzien van de bedrijfsnaam en/of het logo van de Opdrachtnemer;
- gebruik te maken van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) conform de geldende veiligheidsvoorschriften en het V&G-plan;
- zich te houden aan de huis- en veiligheidsregels van de betreffende locatie.

Het dragen van onprofessionele of niet-veilige kleding — zoals korte broeken, petten, mutsen, zonnebrillen of het gebruik van muzikspelers tijdens werkzaamheden — is niet toegestaan, tenzij opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft verleend. De kosten voor het verstrekken, onderhouden en vervangen van werkkleding en PBM's zijn volledig inbegrepen in de tarieven van de Opdrachtnemer.

Medewerkers dienen zich tevens te gedragen in overeenstemming met de veiligheids- en gedragsvoorschriften van opdrachtgever, zoals bedoeld in paragraaf 5.7 (Gedrag personeel). Opdrachtnemer ziet erop toe dat deze voorschriften worden nageleefd en dat zijn medewerkers zich te allen tijde professioneel, veilig en representatief gedragen binnen de gebouwen en terreinen van de opdrachtgever.

Indien opdrachtgever constateert dat medewerkers niet voldoen aan de kleding- of gedragsvoorschriften, is Opdrachtnemer verplicht hier onmiddellijk corrigerend op te treden.

## 5.11 Incidenten/ongevallen

Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van opdrachtgever te voorkomen.

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in gebouwen of terreinen van opdrachtgever dient het personeel van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de gebouwbeheerder hierover onverwijld te informeren.

### 5.12 Geheimhouding

Opdrachtnemer staat ervoor in haar personeel, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheim te houden tegenover derden.

### 5.13 Privégebruik en ontzegging

Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur enzovoort van opdrachtgever. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van opdrachtgever.

### 5.14 Werkgebied

Het werkgebied wordt door Opdrachtnemer netjes en schoon achtergelaten. Bij werkzaamheden in de openbaar bereikbare gebieden maakt de Opdrachtnemer gebruik van eigen verzorgde deugdelijke afzettingen. Bij onderbrekingen van het werk (halverwege of aan het einde van de werkdag) worden materialen en gereedschap deugdelijk opgeborgen. Waar nodig gebeurt dit in overleg met de opdrachtgever.

### 5.15 Begeleiding van onderaannemers

Opdrachtnemer verzorgt de coördinatie en begeleiding bij gebruik van onderaanneming op locatie. Als ook de oplevering van hun activiteiten. De opdrachtgever zal hier geen rol in spelen en handelt zaken uitsluitend af met de Opdrachtnemer.

### 5.16 Tekeningenbeheer en gebouwdossier

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequaat tekeningenbeheer, zowel digitaal als hardcopy op locatie. As-built tekeningen, de actuele tekeningen blijven eigendom van opdrachtgever. Een digitale set van de tekeningen en gebouwdossiers wordt aan de Opdrachtnemer verstrekt door de zittende onderhoud -partij in DWG en PDF bestanden (overdrachtsperiode). Daarnaast dient de Opdrachtnemer alle Autocad tekeningen up-to-date te houden (Revisie). Elke revisie wordt na goedkeuring van de opdrachtgever verwerkt.

### 5.17 Toegang tot ruimten en /of terrein

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer, de opslag en de beveiliging van alle door de opdrachtgever ter beschikking gestelde toegangsmiddelen (waaronder sleutels, toegangstags en/of codes). De Opdrachtnemer treft hiertoe passende maatregelen, bijvoorbeeld het plaatsen van een afsluitbaar sleutelkastje met code. Deze code mag uitsluitend aan medewerkers van de Opdrachtnemer worden verstrekt en niet aan onderaannemers of derden.

De Opdrachtnemer houdt een registratie bij waarin ten minste wordt vastgelegd:

- welke toegangsmiddelen zijn uitgegeven;
- aan wie deze zijn verstrekt;
- de datum van uitgifte en inname.

Bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst levert de Opdrachtnemer onverwijld alle ontvangen toegangsmiddelen (inclusief kopieën en duplicaten) in bij de opdrachtgever.

### 5.18 Werkbonnen, aan - en afmelden

Werkzaamheden worden vooraf aangekondigd naar de gebouwbeheerder van de opdrachtgever. Bij binnenkomst in het gebouw meldt het personeel van Opdrachtnemer zich bij de bode(s)/gebouwbeheerder. Voor ieder bezoek van de Opdrachtnemer aan de locatie (onderhoud, storing, levering etc.) moet een (digitale) werkbbon worden ingevuld met informatie over de

uitgevoerde werkzaamheden inclusief bevindingen. De werkbond dient ondertekend te worden door de bode of gebouwbeheerder. Een afschrift van de werkbond, eventueel aangevuld met een rapportage, wordt binnen een week via de mail of via eventuele online portal aan de gebouwbeheerder verstuurd.

Op de werkbond moet de volgende gegevens terugkomen:

- Datum van opvolging;
- referenties van de opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Namen van de monteur(s);
- Beschrijving storing/melding en eventuele bekende oorzaak;
- Beschrijving van uitgevoerde werkzaamheden, bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen;
- De uren voor uitvoering (waaronder de specifieke aankomsttijd en vertrektijd);
- Eventuele gebruikte materialen.

Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben, mits tijdig aangemeld en goedgekeurd door de opdrachtgever, tijdens kantoortijden vrije toegang tot de algemene ruimten en/of terrein waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Werkzaamheden in lokalen en/of kantoren dienen gepland te worden in overleg met de opdrachtgever.

### 5.19 Software back -up

Van Opdrachtnemer wordt verwacht met betrekking tot de regeltechnische installatie en eventuele overige systemen, dat te allen tijde een datahouder (bv. USB -stick) met de laatste versie van de software aangeleverd wordt, om op locatie te bewaren. De inrichting hiervan wordt in overleg met de opdrachtgever nader bepaald.

### 5.20 Buiten kantoortijden

Buiten kantoortijden is de toegang tot de ruimten en/of het terrein niet toegestaan. Tenzij er een storing is en/of er contact is geweest met opdrachtgever.

### 5.21 Voorrijkosten

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om voorrijkosten afzonderlijk in rekening te brengen op basis van reistijd, afstand of het aantal ingezette functionarissen. Voor het afhandelen van een melding mag door de Opdrachtnemer één vast bedrag per melding aan voorrijkosten worden gehanteerd. Dit vaste bedrag per Nadere Opdracht dient door de Opdrachtnemer te zijn opgenomen in de inschrijving en is van toepassing ongeacht het aantal bezoeken dat noodzakelijk is om de betreffende melding af te handelen.

Voor werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van planmatig of preventief onderhoud, dan wel binnen een overeengekomen aanneemsom, worden geen voorrijkosten in rekening gebracht. Deze kosten worden geacht te zijn verdisconteerd in de overeengekomen tarieven en aanneemsommen.

Voor calamiteiten en urgente storingen geldt eveneens het vaste bedrag per melding, tenzij voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk anders is overeengekomen met de Opdrachtgever. Het gelijktijdig uitvoeren van meerdere werkzaamheden op één locatie of het combineren van meldingen geeft geen recht op het in rekening brengen van meerdere vaste bedragen, tenzij sprake is van afzonderlijk geregistreerde meldingen.

## 6 Werkzaamheden

### 6.1 Werkzaamheden – algemeen

Opdrachtnemer is in staat om de volgende werkzaamheden uit te voeren:

1. 24 uren bereikbaarheidsdienst voor storingen en calamiteiten om de continuïteit van het primaire proces binnen de gebouwen te waarborgen;
2. Het uitvoeren van correctief en/of curatief onderhoud, installaties en installatieonderdelen. Hieronder wordt tevens verstaan het uitvoeren van alle taken die ten gevolge van storingen, calamiteiten of incidenten aan de installaties moeten worden uitgevoerd. Het signaleren van (aanvullende) onderhoudsbehoefte van de installaties om herhaling zoveel mogelijk te voorkomen;
3. Het uitvoeren van preventief onderhoud, aan de installaties en installatieonderdelen, zoals benoemd in de Assetlijst. Hieronder wordt tevens verstaan het uitvoeren van alle taken die op grond van norm -, wet - en regelgeving aan de installaties moeten worden uitgevoerd. Het signaleren van (aanvullende) onderhoudsbehoefte van de installaties.
4. Assetlijst is met zorg samengesteld, echter bestaat de mogelijkheid dat elementen die jaarlijks onderhoud behoeven niet in de lijst zijn opgenomen. De Opdrachtnemer voert daarom in het eerste jaar van onderhoud een nulmeting uit. De ontbrekende elementen worden, met instemming van alle partijen, alsnog toegevoegd aan Assetlijst waarbij, indien nodig, een aanvullende kostprijs wordt bepaald voor de onderhoudswerkzaamheden.
5. Het signaleren van besparingsmogelijkheden op het gebied van energie en onderhoud Gemeente Alkmaar in het algemeen;
6. Het doen van verbetervoorstellen in brede zin;
7. Aanleveren van rapportages van uitgevoerde testen, inspecties, keuringen en werkzaamheden.
8. Voor alle uit te voeren werkzaamheden aan de installaties geldt dat gesignaleerde overige afwijkingen en/of gebreken worden gemeld aan de Opdrachtgever middels op de werkbou.
9. Opdrachtnemer zorgt dat het onderhoud jaarlijks tussen januari en december wordt gepland/uitgevoerd en afgerond. Met uitzondering van het eerste contractjaar.
10. Opdrachtnemer zorgt vanaf het eerste contractjaar uiterlijk medio september (tijdens het derde tactische overleg) voor een jaarplanning voor het komende kalenderjaar. Hierop staan de uit te voeren werkzaamheden en de maand van de uitvoering vermeld. De definitieve jaarplanning wordt in afstemming met en na goedkeuring van opdrachtgever vastgesteld. Afwijkingen op de planning moeten tijdig met opdrachtgever worden overlegd. De afgegeven jaarplanning is in principe bindend.
11. Mocht van de opgegeven planning afgeweken moeten worden, dan gebeurt dat uitsluitend in overleg en met wederzijdse goedkeuring. Hierover vindt dan vooraf overleg plaats in een maand - of kwartaal overleg.

### 6.2 Aankondiging preventief onderhoud

Opdrachtnemer kondigt de datum voor uitvoering van preventief onderhoud minimaal tien werkdagen vóór de uitvoering schriftelijk per mail aan bij de vaste contactpersoon van de Gemeente.

### 6.3 Hinder bedrijfsvoering

Indien installaties c.q. onderdelen vervangen c.q. uitgeschakeld moeten worden waardoor de bedrijfsvoering van het gebouw gehinderd wordt, dient Opdrachtnemer de desbetreffende beheerder van het gebouw (gebouwbeheerder) hiervan op de hoogte te stellen. Zonder toestemming van de gebouwbeheerder is het niet toegestaan om de installatie(s) in - of uit te schakelen. Dit om een juiste afstemming te bereiken en met de gebruikers van het gebouw.

#### 6.4 In- of uitschakelen installaties

Het in - of uitschakelen van installatie(s) van het gebouw t.b.v. onderhoud of inspectie is zonder van de Opdrachtgever niet toegestaan.

#### 6.5 Afval

Tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer behoren het vervangen van installatieonderdelen en het aanbrengen van verbruiksmaterialen. Na het voltooien van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de locatie schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/ rest materiaal dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan dit op locatie van opdrachtgever achter te laten.

#### 6.6 Werktijden

Werkzaamheden worden bij voorkeur uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Om overlast voor gebruikers zoveel mogelijk te beperken, kunnen werkzaamheden (in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever) ook buiten reguliere openingstijden worden uitgevoerd, bijvoorbeeld in de avonduren of in het weekend (zoals bij kantoren of scholen).

Indien werkzaamheden (mogelijk) hinder of overlast veroorzaken, dient dit vóór aanvang met de opdrachtgever te worden afgestemd. De Opdrachtnemer stelt, in overleg met de opdrachtgever, voorafgaand aan de werkzaamheden de werktijden en uitvoeringsperiode vast waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd.

#### 6.7 Gebruik faciliteiten

Gebruik van de faciliteiten op de locatie van opdrachtgever, waaronder ook watertappunten ten behoeve van onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de contactpersoon van het technisch team van de Gemeente Alkmaar of iemand die namens de contactpersoon optreedt.

#### 6.8 Opslag materialen

Opdrachtnemer heeft in beginsel geen mogelijkheid om materialen en alle overige benodigde zaken ten behoeve van uitvoering van de werkzaamheden op het terrein van opdrachtgever op te slaan. In overleg met opdrachtgever is het (beperkt) mogelijk om ruimte voor opslag beschikbaar te stellen.

#### 6.9 Meerwerk

Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien.

Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk.

Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis, middels een open begroting. Die kennisgeving kan opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte (open begroting) aan opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven.

Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de

Overeenkomst, waaronder de verrekenprijs en (uur) tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen.

### 6.10 Duurzaamheid

In overleg met Opdrachtgever wordt gezocht naar de mogelijkheden om:

- Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van gebruikers, bezoekers en eigen personeel;
- Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling);
- Verantwoord energie- en watergebruik.

### 6.11 Certificeringen

Alle kosten van certificeringen en instandhouding hiervan die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing is op deze opdracht dienen opgenomen te worden in het calculatieblad (zie paragraaf 7.7).

### 6.12 Milieukeuringen en milieu -inspecties

Alle kosten van milieukeuringen en inspecties alsmede de instandhouding hiervan die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving elke van toepassing zijn op deze opdracht gedurende de volledige looptijd dienen opgenomen te worden in het calculatieblad.

### 6.13 Stofvrij werken

Bij de uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer aantoonbaar stofvrij te werken.

#### 6.13.1 Algemeen

Onder stofvrij werken wordt verstaan: het zodanig uitvoeren van werkzaamheden dat verspreiding van stof buiten het afgebakende werkgebied wordt voorkomen en geen hinder, vervuiling of gezondheidsrisico ontstaat voor gebruikers, personeel of installaties.

#### 6.13.2 Prestatie-eisen

- Er mag geen zichtbare stofverspreiding optreden buiten het werkgebied.
- Buiten het werkgebied mag geen stofafzetting aantoonbaar zijn op vloeren, wanden, installaties of inventaris.
- Bij stofproducerende werkzaamheden dient het werkgebied onder negatieve druk te staan indien dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### 6.13.3 Verplichte maatregelen Opdrachtnemer

- Gebruik van elektrisch gereedschap met stofafzuiging conform minimaal stofklasse M (bij gevaarlijke stoffen stofklasse H).
- Afzuiging direct aan de bron (gereedschap).
- Afplakken en afdichten van openingen (deuren, roosters, doorvoeren).
- Toepassen van stofschotten, stofdeuren en/of onderdruk machines met HEPA-filter indien de situatie dit vereist.
- Dagelijkse reiniging van het werkgebied met industriële stofzuiger.



#### 6.13.4 Controle en handhaving

- De opdrachtgever is gerechtigd om tijdens de werkzaamheden visuele inspecties uit te voeren.
- Bij constatering van onvoldoende stofbeheersing is de opdrachtgever bevoegd het werk (gedeeltelijk) stil te leggen totdat adequate maatregelen zijn getroffen.
- Eventuele reinigingskosten, herstelmaatregelen of boetes opgelegd door toezichthoudende instanties komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 6.13.5 Sancties

- Bij herhaalde overtredingen kan OBN aanvullende maatregelen opleggen, waaronder het inschakelen van derden op kosten van Opdrachtnemer of het toepassen van contractuele boetes.

#### 6.14 Melding gebreken

Indien tijdens het uitvoeren van het meer jaren onderhoud gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoringen van het functioneren van de bedrijfskritische installaties en ruimtes, dan moet de monteur deze gebreken direct melden bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door de Opdrachtnemer in behandeling en gemeld worden genomen en bij constatering direct gemeld worden bij opdrachtgever.

#### 6.15 Hulpmiddelen en materialen

Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp) middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van opdrachtgever.

De kosten voor het voorzien in hulpmateriaal zoals trappen, ladders, steigers en hoogwerkers om bovengenoemde werkzaamheden uit te voeren, zijn onderdeel van deze overeenkomst.

#### 6.16 Verontreiniging

Opdrachtnemer moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming dan wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu. Eventueel door Opdrachtnemer verontreinigde eigendommen van opdrachtgever en van derden, dienen op kosten en voor risico van de Opdrachtnemer te worden gereinigd.

#### 6.17 Brandscheiding doorvoeringen

Indien Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van werkzaamheden sparingen maakt, brandscheidingen beschadigt of ongedaan maakt, terwijl dit geen onderdeel uitmaakt van geplande werkzaamheden, dient hij deze direct en voor eigen rekening te herstellen. Opdrachtnemer meldt voornoemde onverwijld aan opdrachtgever en geeft daarbij aan wat de herstelwerkzaamheden zijn. Eventuele kosten om de brandscheiding (opnieuw) te beoordelen en of te certificeren zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 6.18 Vervangend onderhoud, verbeteringen en modificaties

De Opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over bijzonderheden over de te verwachten levensduur van de onderhouden installaties en/of installatiedelen. En over wellicht door te voeren wijzigingen en/of verbeteringen (bijvoorbeeld vanwege wijzigende wet - en regelgeving

of geconstateerde gebreken). Dit advies vindt tussentijds plaats, evenals bij het aanleveren van de onderhoudsrapportage.

Het is geen vanzelfsprekendheid dat de opdrachtgever de uitvoering van deze werkzaamheden aan de Opdrachtnemer gunt. Wel is de Opdrachtnemer eerste aanbieder voor deze werkzaamheden.

### 6.19 Vervangen van onderdelen

Bij vervanging van onderdelen is het uitgangspunt dezelfde fabrikant, dezelfde kwaliteit, tenzij er een duurzamere oplossing mogelijk is tegen gelijke of lagere kosten, indien de kosten hoger zijn, dient overleg met de opdrachtgever plaats te vinden. Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn, zal de Opdrachtnemer de fabrikant/leverancier verzoeken om een alternatief hiervoor aan te bieden. Dit alternatief zal de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever.

De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen.

### 6.20 Wijzigingen of aanpassingen

Opdrachtnemer zal geen wijzigingen of aanpassingen uitvoeren of onderdelen vervangen die geen onderdeel uitmaken van deze onderhoudsovereenkomst zonder hiervoor overleg gepleegd te hebben met opdrachtgever.

## 7 Preventief en planmatig onderhoud

### 7.1 Algemeen uitgangspunt preventief onderhoud

Preventief onderhoud aan WTB-installaties is essentieel voor het behoud, de bedrijfszekerheid en het duurzaam gebruik van gebouwen. Dit type onderhoud richt zich op het voorkomen van storingen en het verlengen van de levensduur van de installaties.

De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt bepaald door de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, normen en overige bepalingen uit dit Programma van Eisen en de daaropvolgende Nota's van Inlichtingen.

### 7.2 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer inzake preventief onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het preventief onderhoud, waaronder:

#### 7.2.1 Periodieke onderhoudsinspecties

- Het uitvoeren van onderhoudsinspecties gericht op het signaleren van technische gebreken, afwijkingen en slijtage, ten behoeve van het tijdig uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden.
- Risico's signaleren en terugmelden aan het technisch team van de Gemeente Alkmaar.
- Het tijdig signaleren en rapporteren van gebreken, achterstallig onderhoud en risico's die van invloed zijn op veiligheid, bedrijfszekerheid of levensduur van installaties.

#### 7.2.2 Preventieve vervangingen

- Het preventief vervangen van componenten en onderdelen indien uit inspectie of onderhoud blijkt dat deze binnen drie (3) maanden tot storingen of uitval kunnen leiden.

#### 7.2.3 Planmatig onderhoud

- Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden conform:
  - voorschriften van fabrikanten en leveranciers;
  - geldende normen;
  - onderhoudsplannen van opdrachtgever.

#### 7.2.4 Inspecties en MJOP

- Condiëtmetingen conform NEN 2767-4 en het opstellen en actualiseren van het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) worden uitgevoerd door of namens opdrachtgever door een hiervoor gecontracteerde inspectie- en MJOP-partij. De conditiëmeting maakt derhalve geen onderdeel uit van deze opdracht.
- Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van formele NEN 2767-conditiëmetingen of het opstellen van MJOP's.
- Op verzoek van opdrachtgever kan Opdrachtnemer gevraagd worden ondersteunende informatie aan te leveren ten behoeve van inspecties, zoals:
  - Onderhoudshistorie;
  - storingsinformatie;
  - technische gegevens;
  - bevindingen vanuit onderhoud.

Opdrachtgever maakt gebruik van onderhoudssoftware ten behoeve van registratie en beheer van assets en onderhoudsinformatie.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het tijdig aanleveren van onderhoudsgegevens;

- het correct registreren van uitgevoerde werkzaamheden;
- het melden van afwijkingen en gebreken.

De verantwoordelijkheid voor de datakwaliteit, validatie, conditiebepaling, MJOP-berekeningen ligt bij opdrachtgever.

### 7.3 Activiteitenplan en uitvoeringsplanning

- In het jaar voorafgaand aan de uitvoering van preventief/planmatig onderhoud dient Opdrachtnemer een activiteitenplan met (overall) planning (in kalenderweken) aan te leveren.
- De overall planning wordt medio september voorafgaand aan het uitvoeringsjaar gedeeld. Hierin staan alle werkzaamheden per object uitgezet in de tijd.
- Daarnaast stelt Opdrachtnemer per object een detailplanning op met doorlooptijd en duur van de werkzaamheden. Deze detailplanning wordt gedeeld met zowel gebruikers als opdrachtgever.
- De datum van aanvang en oplevering wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer. Een door opdrachtgever goedgekeurd activiteitenplan is bindend. Het MJOP is leidend voor het opstellen van het activiteitenplan.

### 7.4 Hoeveelheden

- Wanneer in de MJOP hoeveelheden zijn vermeld, dient Opdrachtnemer deze in het werk te verifiëren.
- Afwijkingen dienen duidelijk gespecificeerd en apart vermeld te worden bij het activiteitenplan.
- Na opdrachtverlening gemelde afwijkingen behoren tot het werk en kunnen niet worden verrekend.
- Metingen vinden plaats overeenkomstig de laatste versie van de NEN 3699
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen hoeveelheden wijzigen door mutaties in objecten of installaties.

### 7.5 Werkzaamheden preventief onderhoud

Voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van preventief onderhoud wordt door de Opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering een projectofferte opgesteld. Bij het opstellen van deze offerte worden de uurtarieven gehanteerd zoals opgenomen in het prijzenblad behorend bij de inschrijving.

De Opdrachtgever beslist per geval over het verstrekken van de Nadere Opdracht op basis van de ingediende projectofferte. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder opgave van redenen, af te zien van het verstrekken van een Nadere Opdracht of de uitvoering van werkzaamheden uit te stellen, bijvoorbeeld in verband met beschikbare budgetten, beleidswijzigingen of het afstoten van locaties.

De Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor om werkzaamheden die naar aard, omvang of kosten als bijzonder project worden aangemerkt, afzonderlijk in de markt te zetten en niet onder deze overeenkomst te laten uitvoeren.

Voor zover van toepassing worden lopende onderhoudscontracten voor installaties door de Opdrachtnemer overgenomen na afloop van deze contracten en uitgevoerd conform de overeengekomen voorwaarden.

## 7.6 Logboek

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op elke locatie een logboek aanwezig is. In het logboek wordt een doorlopende documentatie bijgehouden, waarin de werkelijke conditie van de installatie wordt vastgelegd. Na elke inspectie - en/of onderhoudsbeurt en/of storingen worden de actuele gegevens schriftelijk verwerkt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een digitale versie van de logboeken beschikbaar is op de online portal. Opdrachtgever is eigenaar van het logboek.

## 7.7 Calculatieblad

De Opdrachtnemer offreert ten behoeve van de uitvoering van de opdracht conform het aangeboden stramien in de prijzenlijst.

De geoffreerde rekentarieven gelden bij gunning als maximaal te hanteren tarieven. Deze tarieven zijn all-in voor arbeid, materieel, hulpmiddelen, reis-, verblijf- en parkeerkosten.

Materialen en onderdelen zijn in de tarieven inbegrepen, voor zover het standaard en gangbare verbruiks- en vervangingsmaterialen betreft, passend binnen het planmatig onderhoud.

Niet-standaard materialen, projectmatige vervangingen of materiaalkeuzes die voortvloeien uit aanvullende eisen of gewijzigde omstandigheden worden separaat geoffreerd dan wel verrekend. Eventuele kortingen dienen te zijn verwerkt in de verrekenprijzen of uurtarieven. Separate kortingen worden niet geaccepteerd.

## 8 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud aan de installaties richt zich op het herstellen van defecten, storingen of beschadigingen die onverwacht optreden. Dit type onderhoud wordt uitgevoerd na het constateren van een storing of gebrek, zoals uitval van verlichting, defecte schakelaars, storingen aan de verwarmings- of koelinstallatie, of lekkages in de gebouwgebonden installaties. Hoewel correctief onderhoud noodzakelijk is voor het oplossen van acute problemen, kan het leiden tot hogere kosten en verstoringen wanneer onvoldoende preventieve maatregelen zijn getroffen. In dit hoofdstuk wordt de aanpak van correctief onderhoud aan de installaties beschreven, evenals de rol die dit speelt binnen integraal onderhoudsbeheer.

### 8.1 Uitgangspunten bij het afhandelen van storingsmeldingen:

De gemeente Alkmaar beschikt over een Klant Contact Centrum (KCC) dat fungeert als centraal meldpunt voor storingsmeldingen.

- Het Klant Contact Centrum (KCC) fungeert als eerste meldpunt. Opdrachtnemer ontvangt storingsmeldingen via het KCC (standaard via e-mail en mogelijk via telefoon 14072 en vast nummer).
- Indien het KCC geen capaciteit heeft, wordt de melding doorgeschakeld naar een externe meldkamer die Opdrachtnemer benadert.
- Opdrachtnemer dient de in paragraaf 8.3 genoemde reactietijden aan te houden. De responstijd start op het moment dat Opdrachtgever de melding per e-mail of telefonisch aan Opdrachtnemer doorgeeft.
- Bij langdurige of complexe storingen dient de installatie tijdelijk of definitief hersteld/vervangen te worden. De Opdrachtnemer levert daarbij bewijs in de vorm van rapportage, meetwaarden en foto's.

### 8.2 Binnenkomst meldingen

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opsporen en verhelpen van door Opdrachtgever gemelde storingen, gebreken en/of defecten aan de installaties.
- Onder het verhelpen van storingen wordt mede verstaan: het uitvoeren van noodzakelijke reparaties en het vervangen van defecte of versleten onderdelen, componenten of appendages.
- Huurders of gebruikers van de panden mogen storingen of gebreken melden via het e-mailadres van Opdrachtgever (vastgoed@alkmaar.nl). Alleen storingen en/of gebreken die door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer zijn doorgezet, mogen worden uitgevoerd.
- Opdrachten die rechtstreeks door huurders/gebruikers aan Opdrachtnemer worden verstrekt, dienen altijd eerst door Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail te worden goedgekeurd. Indien deze goedkeuring ontbreekt, behoudt Opdrachtgever het recht de werkzaamheden niet te vergoeden.
- Opdrachtgever behoudt, op grond van afspraken met huurders, het recht om gemelde schades of storingen af te wijzen.
- Opdrachtnemer dient na afronding van correctief onderhoud de uitgevoerde werkzaamheden aan te tonen door middel van rapportage met begeleidende foto's.

### 8.3 Kosten correctief onderhoud

Kosten voor correctief onderhoud worden verrekend op basis van de uurtarieven en toeslag voor materiaalkosten (zie eis 8.3 toeslagpercentage materiaalkosten). Voor de uitvoering van correctief onderhoud worden drempelbedragen gehanteerd. Indien werkzaamheden aan een installatie onder de overeengekomen drempelbedragen blijven (zie eis Drempelbedrag correctief onderhoud), dan kan Opdrachtnemer dit zonder mondelinge/schriftelijke toestemming

uitvoeren. Indien werkzaamheden de drempelbedragen overstijgen dan is toestemming vereist en zal opdrachtgever vooraf een open begroting (inclusief uitleg) willen ontvangen van de Opdrachtnemer. Werkzaamheden mogen dan alleen na schriftelijke toestemming van opdrachtgever (middels een opdrachtbon) uitgevoerd worden.

Correctief onderhoud wordt uitsluitend afgehandeld aan de hand van (uniek genummerd) opdrachtbon. Ook voor zeer urgente meldingen en calamiteiten dient de Opdrachtnemer (achteraf) een opdrachtbon aan te vragen bij de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever én de Opdrachtnemer om hierop toe te zien.

Het afgehandelde correctieve werk wordt maandelijks achteraf op basis van de opdrachtbon gefactureerd.

De maximale tijd tussen afhandeling correctief onderhoud en facturatie is twee (2) maanden na gereed melding van het werk.

Staffels voor correctief onderhoud:

- Indien de geraamde kosten voor dergelijke werkzaamheden maximaal € 1.500 bedragen, mogen deze werkzaamheden door de Opdrachtnemer direct worden uitgevoerd.
- Bij geraamde kosten tussen € 1.500 en € 5.000 vindt uitvoering plaats na telefonisch akkoord door het technisch team van de Gemeente Alkmaar, gevolgd door een bevestiging per e-mail. Indien geen sprake is van spoedeisendheid dient voorafgaand aan de uitvoering een offerte te worden aangeleverd.
- Boven €5.000: uitvoering uitsluitend na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever, op basis van open begroting, fotorapportages en omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden.

Bovenstaande laat onverlet de verplichting van Opdrachtnemer om de werkzaamheden met een open begroting (achteraf) te onderbouwen.

#### 8.4 Eis – Toeslagpercentage materiaalkosten

Voor materialen die worden toegepast bij correctief onderhoud mag de Opdrachtnemer uitsluitend een toeslag hanteren over de netto inkoopprijs.

Het toeslagpercentage bedraagt maximaal [X] % en is vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De Opdrachtnemer is verplicht de inkooprijzen en het toegepaste toeslagpercentage op verzoek van de opdrachtgever te onderbouwen en inzichtelijk te maken.

Afwijkingen van het overeengekomen toeslagpercentage zijn niet toegestaan, tenzij opdrachtgever hier vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.

#### 8.5 Storingsdienst

Opdrachtnemer neemt elke Storing en Calamiteiten melding van opdrachtgever zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit. Voor het opheffen van storingen of calamiteit, dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24 uur per dag bereikbaar is.

#### 8.6 Calamiteiten

Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende verstoring op locatie die de werkzaamheden zodanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit of veiligheid in

gevaar komt. Voorbeelden: lekkage (gevolgschade), wateroverlast, brand, explosie, instorting, bliksemingslag, problemen, stroomstoring of onderbreking noodstroomvoorziening.

De opdrachtgever bepaalt te allen tijde of een storing of situatie als calamiteit of als zeer urgent wordt aangemerkt.

Deze kwalificatie van urgentie door de opdrachtgever is bindend, en hierover is geen discussie mogelijk. Opdrachtnemer is verplicht direct conform de door de opdrachtgever aangegeven urgentie te handelen en de benodigde inzet onmiddellijk op te starten.

## 8.7 Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer

- Storingen en gebreken dienen te worden gerelateerd aan de conditiescore volgens NEN 2767 voor installaties.
- De kwaliteit van onderhoud wordt geborgd door een garantieperiode en een ondergrensniveau:
  - Conditie score 3 voor monumentale panden;
  - Conditie score 3 voor niet-monumenten;
  - Conditie score 4 voor tijdelijke/strategische objecten.

De score is richtinggevend voor de te nemen maatregelen, maar vormt geen harde eis. De opdrachtgever kan – om strategische, functionele of praktische redenen – gemotiveerd afwijken van de gehanteerde conditiescore.

- Bij gevaarlijke situaties (zoals kortsluiting, brandgevaar, CO-lekkage of uitval van noodverlichting) **dient Opdrachtnemer direct noodmaatregelen te treffen**, Opdrachtgever telefonisch te informeren en daarna conform afspraken te handelen.
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die leiden tot een lagere conditiescore vallen niet onder Opdrachtnemers verantwoordelijkheid, maar Opdrachtnemer dient dit wel te signaleren en te rapporteren met voorstel voor herstel en kostenindicatie.
- Indien installaties door ouderdom onder de vereiste conditiescore vallen, is het aan Opdrachtgever om te besluiten over vervanging, renovatie of bijstelling van de conditiescore. Tot dit besluit is genomen, dient Opdrachtnemer, na afstemming met Opdrachtgever, de installatie te stabiliseren in de huidige conditie.

## 8.8 Responstijd en storingsopvolging

Voor de installaties gelden de volgende responstijden:

Omschrijving	Maximale responstijd	Maximale hersteltijd <sup>1</sup>	Rapportage na herstel
Zeer urgente storingen/calamiteiten	2 uur	4 uur	2 werkdagen
Urgente storingen	2 uur	6 uur	2 werkdagen
Overige storingen	5 werkdagen	10 werkdagen	1 werkweek

- Opdrachtgever bepaalt de urgentie van de storing.

<sup>1</sup> maximale hersteltijd betreft de termijn waarbinnen het object of het onderdeel weer 100% in functie is of dat een passende noodoplossing is aangebracht. Indien niet haalbaar moet dit direct worden gemeld met onderbouwing en planning.



- Gekwalificeerd personeel van Opdrachtnemer moet zich tijdig ter plaatse melden en de herstelwerkzaamheden op te starten.
- Offertes voor correctief onderhoud boven € 1.500 dienen binnen een week te worden ingediend na constatering.
- Storingen gemeld tijdens reguliere werktijden dienen dezelfde dag te worden opgepakt (met inachtneming van de responstijden).
- Storingen buiten werktijd kunnen, na overleg met Opdrachtgever, de eerstvolgende werkdag worden uitgevoerd, tenzij sprake is van calamiteiten (brand, inbraak, uitval van veiligheidsinstallaties). In die gevallen is Opdrachtnemer verplicht direct assistentie te verlenen.

## 9 Communicatie

### 9.1 Communicatie

Een gestructureerde overlegvorm en transparante rapportage zijn essentieel voor een goed functionerende samenwerking tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer. De overlegstructuur is gericht op het bewaken van de voortgang, kwaliteit, veiligheid, financiële prestaties en samenwerking binnen het onderhoudscontract.

### 9.2 Overlegstructuur

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee overlegniveaus:

#### 9.2.1 Evaluatieoverleg (kwartaaloverleg)

Het evaluatieoverleg vindt eens per kwartaal plaats tussen de contractmanagers van opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Deelnemers:

- Contractmanager opdrachtgever (voorzitter);
- Contractmanager Opdrachtnemer;
- Indien relevant: technisch beheerder opdrachtgever of specialist.

Doel en inhoud:

- Evaluatie van de uitgevoerde werkzaamheden en voortgang van het onderhoudscontract;
- Bespreken van storingen, responstijden en herstelacties;
- Evaluatie van kwaliteit, veiligheid, Arbo en milieu;
- Financiële voortgang en eventuele risico's;
- Bespreken van verbetermaatregelen en duurzaamheid;
- Afstemming van de komende periode.

Verslaglegging:

Van elk overleg maakt de Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een verslag en actielijst, die ter goedkeuring aan de opdrachtgever wordt voorgelegd. De actielijst vormt onderdeel van de opvolging bij het volgende overleg.

#### 9.2.2 Voortgangsoverleg (op verzoek)

Naast het kwartaaloverleg kan, indien nodig of op verzoek van een van beide partijen, een voortgangsoverleg plaatsvinden.

Doel:

- Bespreken van actuele kwesties, storingen of knelpunten;
- Afstemming over planning of uitvoering van onderhoudswerkzaamheden;
- Opvolging van acties uit eerdere overleggen of rapportages.

De frequentie van deze overleggen wordt bepaald op basis van de actualiteit en behoefte van opdrachtgever of Opdrachtnemer.

#### 9.2.3 Verslaglegging na storing of Nadere Opdracht

Na iedere storing of nadere opdracht stelt de Opdrachtnemer een kort verslag op en deelt dit met de gebouwbeheerder van de Opdrachtgever. Deze verslaglegging mag worden opgenomen in een afzonderlijk rapport of worden vastgelegd op de werkbou, mits de vereiste informatie volledig en eenduidig is vastgelegd.

De verslaglegging bevat in ieder geval een duidelijke omschrijving van de melding of opdracht, een weergave van de uitgevoerde werkzaamheden en bevindingen, een beschrijving van de getroffen herstelmaatregelen en, indien van toepassing, aanbevelingen of voorgestelde vervolgtacties.

De verslagen en/of werkbonden vormen input voor de kwartaaloverleggen (zie paragraaf 9.2.1) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en dragen bij aan transparante communicatie, inzicht in de uitgevoerde werkzaamheden en continue verbetering van de dienstverlening.

### 9.3 Rapportagevereisten

De Opdrachtnemer is verplicht tot het aanleveren van:

- Kwartaalrapportage: voortgang, conditiescores, financiën, risico's, veiligheid en duurzaamheid;
- Jaaroverzicht: samenvatting van prestaties, verbetermaatregelen, gerealiseerde conditiescores en actuele MJOP-status;
- Storings- en opdrachtverslagen: na iedere melding of nadere opdracht, zoals omschreven in paragraaf 9.2.3.

Alle rapportages worden minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het overleg digitaal aangeleverd via het door opdrachtgever aangewezen programma of softwarepakket.

## 10 Bijlage 1 Omschrijving perceel WTB-Klein

### 10.1 Algemene omschrijving

Perceel Klein-W omvat het preventieve en correctieve onderhoud aan alle kleinere werktuigbouwkundige installaties en voorzieningen binnen de vastgoedportefeuille van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig, functioneel en efficiënt in stand houden van deze installaties, conform geldende wet- en regelgeving, NEN-normen, branche-richtlijnen en de instructies van de opdrachtgever.

Onder Klein-W worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende installaties en componenten verstaan:

- kleine klimaatinstallaties (ventilatoren, klein HVAC-werk) (< 200kW)
- luchtbehandelingskasten tot een gedefinieerde capaciteit
- kleine CV-installaties en -ketels (< 100 kW)
- appendages, kleppen, pompen, leidingsystemen
- mechanische ventilatie-units en afzuigsystemen
- sanitaire voorzieningen, toiletten, kranen en spoelsystemen
- kleine warmtapwaterinstallaties
- kleine warmtepompsystemen of hybride systemen
- overige kleine werktuigbouwkundige voorzieningen die binnen de gebouwde omgeving functioneren

Indien installaties qua capaciteit of omvang in Perceel W-groot vallen, worden deze middels een afzonderlijke perceelomschrijving beheerd.

### 10.2 Doel van het onderhoud

Het onderhoud binnen Perceel Klein-W heeft tot doel:

- het garanderen van de veiligheid van gebruikers en installaties;
- het waarborgen van een continue en betrouwbare werking;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen en keuringsplichten;
- het voorkomen van storingen en gevolgschade;
- het optimaliseren van de levensduur en energiestaat van installaties.

### 10.3 Preventief onderhoud

De Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit conform:

- fabrieksvoorschriften;
- geldende NEN-normen waaronder ten minste:
  1. **NEN 1006** – Algemene voorschriften voor leidingwaterinstallaties, inclusief alle eisen voor legionellapreventie, zoals:
    - a. risico-inventarisatie en -evaluatie,
    - b. beheermaatregelen en beheersplannen,
    - c. temperatuurregimes,
    - d. periodieke spoelingen en controles,
    - e. monsternamen en analyse,
    - f. documentatie- en registratieplicht.
  2. **NEN 1078** – Voorschriften voor drinkwaterinstallaties in woningen en gebouwen;
  3. **NEN-EN 806** – Specificaties voor leidingwaterinstallaties binnen gebouwen;
  4. **NEN 3140** – Bedrijfsvoering van elektrische installaties (voor zover van toepassing op W-installaties);
  5. **NEN-EN 12828** – Ontwerp en installatie van watergedragen verwarmingssystemen;

6. **NEN 60730** – Eisen voor automatisch geregelde en beveiligde systemen, waaronder verwarmings- en klimaatinstallaties;
  7. **NEN 1253** – Veiligheids- en prestatie-eisen voor waterinstallaties in gebouwen;
  8. **NEN-EN 12729** – Veiligheidsvereisten voor terugstroombeveiliging in sanitaire installaties.
- branche- en vakrichtlijnen, waaronder ISSO-publicaties;
  - de instructies en onderhoudsscenario's van de opdrachtgever.

Preventieve onderhoudswerkzaamheden omvatten ten minste:

- functionele controles
- veiligheidstoetsingen
- reiniging van onderdelen
- smering van bewegende delen
- vervangen van slijtdelen
- afstellingen en kalibraties
- flow- en drukmetingen
- controle op lekkages, slijtage en corrosie
- rapportage van bevindingen en adviezen

Alle uitgevoerde werkzaamheden worden digitaal geregistreerd en gerapporteerd binnen 10 werkdagen na uitvoering.

#### 10.4 Correctief onderhoud en storingen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten aan Klein-W-installaties. De opdrachtgever bepaalt het urgentieniveau van elke melding. De urgentie kwalificatie van de opdrachtgever is bindend.

De verplichte responstijden staan omschreven in 8.8 Responstijd en storingsopvolging.

#### 10.5 Wettelijke keuringen en controles

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van alle wettelijk verplichte keuringen, waaronder:

- Waterdrukinstallaties
- gasinstallatiecontroles (kleinverbruik)

Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle keuringsdata, certificaten en vervaldata en maakt deze inzichtelijk voor de opdrachtgever.

## 11 Bijlage 2 W-GROOT

### 11.1 Algemene omschrijving

Perceel W-groot omvat het preventieve, correctieve en specialistische onderhoud aan grote en complexere werktuigbouwkundige installaties binnen de vastgoedportefeuille van de opdrachtgever. Het betreft installaties met een omvang, kritieke functie of energie-impact die een hogere mate van vakbekwaamheid, monitoring en regeltechnische kennis vereisen.

Onder W-groot vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- grote klimaatinstallaties (grote luchtbehandelingskasten, klimaatsystemen (> 200kwh)
- grote CV- en verwarmingsinstallaties, ketelhuizen en ketelopstellingen (> 100kwh)
- koelinstallaties en koelmachines
- warmtepompsystemen en WKO-installaties
- pompinstallaties en verdeelgroepen
- grote leidingstelsels (water, gas, HVAC)
- stoominstallaties (indien aanwezig)
- grote warmtewisselaars en technische ruimten
- installatieonderdelen met SCIOS-plicht of brandveiligheidskoppelingen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig, energie-efficiënt en bedrijfszeker functioneren van deze installaties, conform wet- en regelgeving, normen en fabrieksvoorschriften.

Indien in een gebouw zowel grote als kleine installaties zitten, dan valt dit gebouw onder de grote installaties. De betreffende Opdrachtnemer dient in dat geval zowel kleine als grote installaties te onderhouden.

### 11.2 Doel van het onderhoud

Het onderhoud binnen Perceel WTB-groot heeft de volgende doelstellingen:

- waarborgen van veiligheid voor gebruikers en gebouw
- handhaven van bedrijfskritische functies
- realiseren van continuïteit van primaire processen
- minimaliseren van energieverbruik en CO<sub>2</sub>-emissies
- optimaliseren van levensduur, prestatie en betrouwbaarheid
- voldoen aan alle wettelijke verplichtingen en verplichte inspecties

### 11.3 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud wordt uitgevoerd conform:

- geldende wet- en regelgeving, inclusief Machinerichtlijn 2006/42/EG;
- relevante NEN-, EN-, ISO- en Europese normen, waaronder:
- NEN 8020 (koelinstallaties)
- NEN-EN 12828 (verwarmingssystemen)
- NEN-EN 16798 (ventilatie en EPB)
- EN 378 (koelinstallaties – veiligheid)
- NEN 1006 (drinkwaterinstallaties)
- NEN 1078 (gasinstallaties)
- NEN 3140 (elektra – veilig werken en inspecties)
- van toepassing zijnde SCIOS-, en EPBD-eisen;
- alle preventieve onderhouds- en inspectievereisten uit de fabrikantenspecificaties;

- aanvullende onderhoudsinstructies en scenario's opgesteld door Opdrachtgever.

#### 11.4 Correctief onderhoud en storingen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van alle storingen aan W-groot installaties, zowel technisch als regeltechnisch.

- De opdrachtgever bepaalt het urgentieniveau van elke melding.
- De urgentie kwalificatie van de opdrachtgever is bindend.
- De verplichte responstijden staan omschreven in 8.8 Responstijd en storingsopvolging

Bij bedrijfskritische installaties (bijv. scholen, technische ruimten, luchtbehandeling) kan opdrachtgever verkorte responstijden aanwijzen.

#### 11.5 Wettelijke keuringen en controles

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en up-to-date houden van alle wettelijke en normatieve keuringen binnen dit perceel, waaronder:

- EBI keuringen voor eerste inbedrijfstelling
- SCIOS Scope 1 & Scope 2 (verbrandingstoestellen en gasinstallaties)
- SCIOS Scope 7c / Scope 8 (indien van toepassing)
- F-gassen keuringen
- EPBD airco-keuringen
- Drukvluten en pompinstallaties (WBDA, SCIOS Scopes)
- WKO-monitoring
- Gasveiligheidsinspecties conform SCIOS (indien van toepassing)

Opdrachtnemer bewaakt keuringsdata, opvolging en volledige rapportagedossiers.

#### 11.6 WKO

De Omgevingsdienst Noord-Holland is het bevoegd gezag voor WKO-systemen.

Namens de opdrachtgever is VHGM gemandateerd om jaarlijks, uiterlijk vóór 1 april, bij de provincie de energiebalans van de WKO-installaties te rapporteren (jaarlijkse rapportage). Daarnaast draagt VHGM zorg voor het aanleveren van de periodieke evaluatie aan de toezichthoudende dienst. Deze evaluatie dient eens per vier à vijf (4-5) jaar te worden ingediend.

Deze rapportage- en evaluatieverplichtingen vallen buiten de scope van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is wel verplicht om, indien van toepassing, de benodigde technische en operationele informatie aan te leveren ten behoeve van bovengenoemde rapportages.

Momenteel worden de WKO-gerelateerde rapportageverplichtingen uitgevoerd door VHGM (adviseur) in samenwerking met Visser (uitvoerend).

#### 11.7 SCIOS inspecties gasinstallaties

Binnen Perceel W-groot is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitvoeren van inspecties aan alle gasleidinginstallaties en gasverbruikende toestellen conform de geldende SCIOS-regeling, waaronder begrepen de van toepassing zijnde SCIOS-protocollen (o.a. GPI, Scope 7a en 7b) en bijbehorende uitvoeringsrichtlijnen.

##### 11.7.1 Inspectiecyclus

**Initiële inspectie:**

Binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst voert Opdrachtnemer een volledige SCIOS-inspectie uit op alle relevante installaties.

**Periodieke herinspectie:**

Vervolgens worden jaarlijks SCIOS-herinspecties uitgevoerd, uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de vorige inspectie, ongeacht eerdere inspectieresultaten.

### 11.7.2 Uitvoering en beoordeling

De inspecties omvatten ten minste:

- inventarisatie en verificatie van installaties en toegepaste SCIOS-codes;
- beoordeling conform de geldende SCIOS-protocollen en beoordelingsmethodiek;
- vastlegging van gebreken, afwijkingen en risico's;
- classificatie van bevindingen volgens SCIOS-risicoklassen A, B en C;
- formulering van herstel- en verbeteradviezen met prioritering.

### 11.7.3 Risicoklassen en opvolging

Opdrachtnemer hanteert de SCIOS-classificatie:

**Klasse A – direct gevaar:**

- Onmiddellijke buitengebruikstelling, directe melding aan opdrachtgever en het treffen van tijdelijke veiligheidsmaatregelen. Binnen 24 uur volgt een herstelvoorstel met kostenindicatie. Herstel uitsluitend na akkoord opdrachtgever.

**Klasse B – verhoogd risico:**

- Melding aan opdrachtgever binnen 48 uur en binnen 5 werkdagen een herstelvoorstel met termijn. Uitvoering na opdracht.

**Klasse C – normale situatie:**

- Opname in rapportage en regulier onderhoud; geen directe actie vereist.

### 11.7.4 Rapportage

Na iedere inspectie levert Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een digitale SCIOS-rapportage aan in het door opdrachtgever voorgeschreven format, met minimaal:

- overzicht van geïnspecteerde installaties;
- toegepaste SCIOS-codes;
- bevindingen met risicoklasse;
- (indien van toepassing) fotodocumentatie;
- herstel- en verbeteradviezen;
- opvolging van eerdere bevindingen;