

PROGRAMMA VAN EISEN

W & E-ONDERHOUD

GEMEENTE HOOGEVEEN & GEMEENTE DE WOLDEN

DIVERSE LOCATIES

Inhoudsopgave:

1.	Inleiding	4
2.	Definities	5
3.	Beschrijving uitvoering en verantwoording op locatie	6
3.1	Functioneren installaties en documenten beheer	6
3.2	Preventief onderhoud	6
3.3	Gebouwbeheersystemen	7
3.4	Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving	7
3.5	Brandwerende doorvoeringen	8
3.6	Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's).....	8
3.7	Materialen en garantie	8
3.8	CE Richtlijnen.....	10
3.9	Vaste technici.....	10
3.10	Representativiteit technici.....	11
3.11	Klant- en servicegerichtheid	11
3.12	Uitlatingen betreffende de installaties.....	11
4.	Plannen van de werkzaamheden	13
4.1	Opstellen jaarplanning werkzaamheden	13
4.2	Opstellen detailplanning werkzaamheden.....	13
4.3	Opstellen planning werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers.....	13
4.4	Ongelijkzijdige uitvoering onderhoudswerkzaamheden	13
4.5	Aanmelden op locatie.....	13
4.6	Afmelden op locatie.....	14
5.	Implementatie	15
5.1	Implementatie periode	15
5.2	Installatieafwijkingen.....	15
6.	Opvolging storingen en klachten	16
6.1	Beschikbaarheid	16
6.2	Responstijden	16
6.3	Registratie.....	17
7.	Aanvullende werkzaamheden	18
7.1	Correctief onderhoud	18
7.2	Facturering extra werk.....	18
8.	Rapportages	19
8.1	Rapportage.....	19
9.	Communicatie	21
9.1	Communicatie.....	21
10.	Kwaliteitsborging	22
10.1	Kwaliteitscontrole	22
10.2	Doelmatigheid/Duurzaamheid.....	22
10.3	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en zelfbeoordeling	22
11.	Voorwaarden	24
11.1	Organisatorische wijzigingen	24
11.2	Correspondentie	24
12.	Veiligheid	25
12.1	Gezondheidsplan	25
12.2	Coördinator uitvoeringsfase	25
12.3	Risicosignalering	25
12.4	Procedure bij calamiteit	25
12.5	Veiligheid, Gezondheid en Milieu	25
13.	Prijsstelling	26
13.1	Aanneemsom preventief onderhoud.....	26
13.2	Tariefaanpassing	26
13.3	Verrekeningen	26
13.4	Onkosten	26

14.	Aanvang, looptijd en beëindiging overeenkomst	27
14.1	Aanvang en looptijd	27
14.2	Gebouwmutaties	27
14.3	Exit strategie	27
15.	Bijlage	29
15.1	Bijlagen behorende bij dit programma van eisen	29

1. Inleiding

De Gemeente Hoogeveen en de Gemeente de Wolden heeft met de overeenkomst het doel een onderhoudspartner te contracteren die verantwoordelijk is voor de onderstaande diensten.

- ✓ Beheer en onderhoud van de in pit Programma van Eisen genoemde installaties;
- ✓ Actueel houden van tekeningen;
- ✓ Opstellen van verbeteradviezen;
- ✓ Opstellen MeerJarenOnderhoudsPlan (MJOP) op basis van NEN2767 (Verbeteradviezen en werkzaamheden die worden opgenomen in het MJOP vallen expliciet **buiten scope** van de opdracht);
- ✓ Proactief voorstellen van verbeteringen in de algehele dienstverlening.

De Opdrachtgever volgt haar inkoopbeleid waarin staat omschreven dat investeringen die niet binnen het programma van Eisen vallen zoals uitvoering van de door Opdrachtnemer ingediende verbeteradviezen of werkzaamheden die worden opgenomen in het door Opdrachtnemer opgestelde MJOP in concurrentie moeten worden aangevraagd. Dit houdt in dat het niet vanzelfsprekend is dat Opdrachtnemer deze werkzaamheden automatisch gegund krijgt.

Indien werkzaamheden worden uitgevoerd door een derde partij dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de oplevering vanuit de derde aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal direct na oplevering de door derde geleverde installaties opnemen in de afgesloten overeenkomst. Hiervoor worden de afspraken per werk vastgelegd voorafgaande de oplevering.

Medewerkers van de Opdrachtgever zijn niet altijd op locatie waar de werkzaamheden plaatsvinden. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden altijd conform het Programma van Eisen uit te voeren volgens planning en de in dit Programma van Eisen beschreven kwaliteit. De werkzaamheden worden altijd op locatie afgestemd met de contactpersoon op deze locatie.

I Perceel 1:

- | | | |
|-------------------------------|--|----------------|
| • Raadhuis | Raadhuisplein 1, 7901 BP Hoogeveen | 6454m2 |
| • Compagnieshuis | Raadhuisplein 24, 7901 BW Hoogeveen | 4630m2 |
| • Werkplein | Dekkersplein 1, 7901 BZ, Hoogeveen | 3438m2 |
| • De Tamboer en De Werkplaats | Hoofdstraat 17 en 17a, 7902 EA Hoogeveen | 9642m2 + 230m2 |

II Perceel 2:

- | | | |
|-------------------------|--|---------|
| • Parkeergarage De Kaap | Notaris Mulderstraat 20, 7902 HG Hoogeveen | 12516m2 |
|-------------------------|--|---------|

III Perceel 3:

- | | | |
|----------------------------|--|--------|
| • Schoolwoningen Erflanden | Citroenvlinder 1-3, 7908 XN Hoogeveen | 1634m2 |
| • MFC De Eiken | Molenweg 4 A t/m C, 7936 PB Tiendeveen | 2031m2 |
| • MFC De Opsteker | De Spil 1-9, 7918 AX, Nieuwlande | 2391m2 |
| • Sporthal Activum | Sportveldenweg 2, 7902 NX Hoogeveen | 5817m2 |

IV Perceel 4:

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------|
| • Gemeentehuis De Wolden | Raadhuisstraat 2, 7921 GD Zuidwolde | 4674m2 |
| • Kindcentrum Ruinerwold | Dijkhuizen 68A, 7961 AM Ruinerwold | 2245m2 |
| • IKC De Horst De Wijk | Postweg 43a, 7957 BV De Wijk | 3261m2 |

2. Definities

Calamiteit:

Incident waarbij sprake is van acuut gevaar of een levensbedreigende situatie of een incident dat kan leiden tot ernstige gevolgschade en/of beperking in de continuïteit van de processen van De Opdrachtgever of haar medewerkers en/of gasten.

Correctief onderhoud

Onderhoud aan installaties en/of installatiedelen dat georganiseerd en uitgevoerd wordt nadat zich een storing heeft voorgedaan met het doel deze installatie/ dit installatieonderdeel terug te brengen in een staat waarin het de vereiste functie conform ontwerp kan vervullen. Het correctief onderhoud dient erop gericht te zijn dat de storingsbron structureel wordt bestreden en/of weggenomen (geen symptoombestrijding).

Hersteltijd/Reparatietijd:

Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van de storing en stopt op het moment dat de storing is opgelost.

Klacht:

Uiting van ontevredenheid over de geleverde prestatie door materiaal en/of installatie alsmede een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de contractueel overeengekomen activiteiten.

KPI:

Kritische Prestatie Indicator. Meetbaar criterium op basis waarvan de beoordeling van de Opdracht plaatsvindt.

Object:

Gebouw of onderdeel van een gebouw waar de installaties, die deel uitmaken van de afgesloten overeenkomst en beschreven staan in dit Programma van Eisen, zich bevinden.

Preventief Onderhoud:

Onderhoud dat aan installaties en/of installatiedelen georganiseerd en uitgevoerd wordt volgens bepaalde intervallen of op basis van voorspellingen of verplichtingen met het doel de technische levensduur van Installatiedelen te verlengen, de kans op uitval of storingen te verlagen waardoor de continuïteit van de processen van de Opdrachtgever wordt geborgd en/of (visuele) degradatie van gebouwen of onderdelen daarvan, te verkleinen of te voorkomen. Tot het preventief onderhoud wordt ook gerekend het naleven van en uitvoering geven aan de onderhoudsinstructies van de fabrikant/Opdrachtnemer van het te onderhouden installatiedeel.

Programma van Eisen:

Een verzameling van eisen en doelen die betrekking heeft op de te leveren dienst en/of producten of anderszins. Het Programma van Eisen behelst een beschrijving van de verwachting van de Opdrachtgever ten aanzien van de resultaten die uitvoering van de Opdracht dienen op te leveren. Aan de eisen en doelen uit dit Programma van Eisen dient onverkort voldaan te worden.

Reparatietijd:

De tijd tussen de aankomst van de monteur op locatie en de tijd waarop de storing is verholpen en de reparatie is uitgevoerd.

Responstijd:

De tijd tussen het melden van een storing door de Opdrachtgever en het moment waarop de Opdrachtnemer start met de oplossing van de storing.

Storing:

Toestand waarin een installatie(deel) niet meer functioneert conform de ontwerp specificaties/eisen.

3. Beschrijving uitvoering en verantwoording op locatie

3.1 Functioneren installaties en documenten beheer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het “functioneren in overeenstemming met ontwerp” van de in **bijlage C** genoemde installaties die staan opgesteld in de gebouwen van de Opdrachtgever. Dat betekent onder meer dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden aan de installaties. Binnen dit Programma van Eisen valt al het preventief en correctief onderhoud aan de genoemde installaties. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het coördineren van het onderhoud betreffende de WKO-installatie. Hetgeen inhoudt dat Opdrachtnemer tijdig signaleert, beheert, corrigeert en adviseert om onbalans te voorkomen of om de WKO in balans te brengen. Het onderhoud van de WKO zal worden uitgevoerd door de vaste Opdrachtnemer van de Opdrachtgever.

Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering van alle inspecties, keuringen, certificeringen en andere werkzaamheden die in overeenstemming met wet- & regelgeving uitgevoerd moeten worden.

Naast het correct laten functioneren van de installaties is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden van de revisiebescheiden (tekeningen, schema's, onderhoud- en bedieningsvoorschriften etc.). Opdrachtnemer draagt bij doorgevoerde wijzigingen zorg voor verwerking op de originele digitale tekeningen. Indien de tekeningen niet digitaal beschikbaar zijn volstaat een zogenaamde “rood revisie”.

3.2 Preventief onderhoud

De preventieve onderhoudswerkzaamheden omvatten mede het begeleiden en organiseren van de eventuele wettelijke periodieke keuringen aan de installaties en alle voor het goed en volledig functioneren conform ontwerp van de installaties inclusief alle randapparatuur/installatiecomponenten. De werkzaamheden dienen zich niet te beperken tot de in de opsomming genoemde installatiecomponenten maar ook tot alle installatietechnische elementen die gerekend kunnen worden tot deze installaties, Zoals bijvoorbeeld brandkleppen, keerkleppen, leidingen (gas en water), appendages, wandcontactdozen, schakelmateriaal, armaturen.

De installaties moeten worden onderhouden zodat het gewenste conditieniveau 3, conform de NEN2767, van de installaties wordt geborgd. De mate van de gebreken bepaald de conditiescore. Hierbij heeft leeftijd van de installatie geen invloed op de conditiebepaling. Indien een installatie niet in conditiescore 3 kan worden onderhouden dan dient Opdrachtnemer dit in de kwartaalrapportage te rapporteren. De Opdrachtgever zal vervolgens in overleg treden en bepalen of er opdracht zal worden verstrekt voor de noodzakelijke investering of dat een lagere conditiescore wordt geaccepteerd. De conditie kan, indien hierover twijfel over is, conform paragraaf 10.1 worden beoordeeld.

De minimale preventieve taakstellingen die jaarlijks uitgevoerd dienen te worden staan omschreven in **bijlage 2**. Mochten de taakstellingen ten aanzien van de conditiescore 3, zoals beschreven in **bijlage 2** onvoldoende zijn om de minimaal gewenste conditie te borgen c.q. te voorkomen dat normaal degradatie gedrag van de installaties niet sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of te voldoen aan wet- & regelgeving, dan dient Opdrachtnemer de taakstellingen aan te passen waardoor de gewenste conditie en de borging van de functie en wet- & regelgeving en normaal degradatieverval gerealiseerd kan worden.

Ten aanzien van installaties met een conditiescore lager dan 3 (4, 5 of 6) geldt eveneens dat Opdrachtnemer de onderhoudstaakstellingen zodanig dient aan te passen dat ook voor deze installaties wordt voorkomen dat normaal degradatie gedrag van de installaties niet sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of te voldoen aan wet- & regelgeving. Hierbij geldt dat de conditie (4, 5 of 6) op dat moment de gewenste conditie is. Het aanpassen van de taakstellingen heeft geen gevolgen voor de aanneemsom.

Zie hoofdstuk 7 voor verdere toelichting betreffende het uitvoeren en factureren betreffende correctief onderhoud.

3.3 Gebouwbeheersystemen

De Opdrachtgever heeft de installaties uitgerust met een GBS-systeem van Kieback & Peter, Priva en Deos waardoor er m.u.v. van de schoolwoningen beheer op afstand mogelijk is. Voor de gebouwen Raadhuis, Compagnieshuis, Werkplein en Tamboer is het onderhoud ondergebracht bij Kieback & Peter, voor deze gebouwen geldt dat alleen de coördinatie wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer krijgt hierover de beschikking en dient ervoor zorg te dragen dat het beheersysteem optimaal wordt benut waardoor de kosten voor de Opdrachtgever verlaagd worden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tot stand brengen en in stand houden van de juiste werking van het GBS-systeem. Storingen en afwijkingen op instellingen worden momenteel niet automatisch door gemeld vanuit het GBS naar de 24/7 meldkamer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer monitort de installaties d.m.v. het GBS en dient de storingen/afwijkingen af te handelen/op te volgen zoals beschreven in artikel 6 van dit Programma van Eisen.

Doelstelling bij het beheer op afstand moet zijn dat storingen op afstand kunnen worden voorkomen en/of worden verholpen. Jaarlijks moet Opdrachtnemer inzichtelijk maken welke besparingen hierdoor gerealiseerd zijn.

Opdrachtnemer zal met behulp van aanwezige communicatieapparatuur en het GBS-systeem storingsmeldingen op afstand beoordelen en, indien mogelijk, de installaties op afstand veiligstellen. Als een storing, gemeld vanuit het GBS, ertoe leidt dat er een monteur naar de betreffende locatie moet gaan om de storing te verhelpen dan gelden voorwaarden zoals omschreven in dit Programma van Eisen.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het verlagen van het energieverbruik zonder verlies van comfort en het optimaliseren van de instellingen waardoor klimaatklachten tot een minimum worden gereduceerd. Opdrachtnemer monitort vanaf haar eigen kantoor met behulp van het GBS de installaties en de instellingen.

Tijdens de overleggen (communicatie) dient te worden gerapporteerd welke acties uitgevoerd zijn om het energieverbruik te reduceren en de installatie-instellingen te optimaliseren waardoor klimaatklachten/comfortklachten verminderd worden.

In een investeringsadvies dienen eventuele verbeteradviezen te worden opgenomen die ertoe leiden dat het energieverbruik wordt verlaagd zonder dat het comfort in de locaties verminderd. Bij elk verbeteradvies dien een onderbouwing te worden toegevoegd inclusief verwachte energiebesparing en terugverdientijd. De Opdrachtgever heeft de vrijheid meerdere offertes op te vragen voor de ingediende verbeteradviezen.

Tijdens het jaaroverleg moet Opdrachtnemer een kopie van de back-up van elk systeem overdragen aan De Opdrachtgever. Storingen die d.m.v. het GBS-systeem opgelost hadden kunnen worden maar waar de monteur dit op locatie oplost kunnen niet worden gefactureerd.

3.4 Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en coördineren van alle keuringen, certificeringen en inspecties die op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht zijn voor de in bijlage C opgenomen installaties. Deze keuringen worden uitgevoerd binnen de wettelijk toegestane keuringsintervallen, met inachtneming van specifieke termijnen zoals die per installatie in relevante normen, besluiten of vergunningen zijn vastgelegd. De per installatietype geldende wet- en regelgeving en normen zijn hieronder nader uitgewerkt. Voorafgaande de start van de overeenkomst moet Opdrachtnemer de certificeringen overleggen aan de Opdrachtgever.

Onder geldende wet- en regelgeving wordt in ieder geval verstaan, voor zover van toepassing op de betreffende installaties:

- De Omgevingswet en de daaruit voortvloeiende besluiten, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal);
- De Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling;
- De Wet milieubeheer en daarop gebaseerde regelgeving;

- De Gaswet;
- De Drinkwaterwet en het Drinkwaterbesluit;
- De Europese F-gassenverordening (EU) 517/2014 en opvolgende regelgeving;
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) (voor zover van toepassing op gebouwbeheersystemen en monitoring);
- Alsmede de voor de betreffende installaties geldende normen en richtlijnen, waaronder ten minste:
 - NEN 1006 en de daarbij behorende Waterwerkbladen (leidingwaterinstallaties);
 - NEN 1078, NEN 8078 en NPR 3378 (gasinstallaties);
 - NEN 1010 en NEN 3140 (elektrotechnische installaties en veilig werken);
 - NEN-EN 16798-reeks (ventilatie en binnenklimaat utiliteitsgebouwen);
 - NEN-EN ISO 16890 (luchtfilters voor luchtbehandelingsinstallaties);
 - NEN-EN 378-reeks (koelinstallaties en warmtepompen);
 - NEN 2767-reeks (conditiemeting bouw- en installatiedelen);
 - Toepasselijke SCIOS-certificatieregelingen voor stook- en elektrische installaties;
 - SCIOS Scope 12 inspectie van zonnestroominstallaties
 - en eventuele toekomstige wijzigingen, vervangende normen of aanvullende regelgeving die in de plaats treden van of aanvullend zijn op bovenstaande.

De kosten van keuringen die structureel en voorspelbaar onderdeel zijn van het beheer en onderhoud, maken deel uit van de vaste aanneemsom. Keuringen die voortvloeien uit wijzigingen in wetgeving, aanvullende wettelijke eisen of bijzondere omstandigheden worden vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd, inclusief kostenraming.

Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige beschikbaarheid van alle keurings- en inspectierapporten. Hieraan wordt voldaan door digitale aanlevering binnen 10 werkdagen na afronding van de keuring.

Opdrachtnemer hanteert een zorgplicht om installaties te onderhouden conform wet- en regelgeving. Indien tijdens keuring of inspectie blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om aan wettelijke vereisten te voldoen en deze werkzaamheden niet onder het reguliere onderhoud vallen, verstrekt Opdrachtnemer tijdig (minimaal 6 weken vóór het verstrijken van de relevante keurings- of hersteltermijn) een investeringsvoorstel aan de Opdrachtgever.

3.5 Brandwerende doorvoeringen

Bij het openbreken van een brandwerende doorvoering dient dit aan de verantwoordelijk contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld te worden. Ook moet dit op de werkbom vermeld worden. De brandwerende doorvoering dient z.s.m. maar uiterlijk binnen 3 werkdagen worden gesloten en het bijbehorende certificaat dient per omgaande te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.

3.6 Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's)

Opdrachtnemer dient zelf te beschikken over het juiste noodzakelijke gereedschap, klimmateriaal en persoonlijke beschermingsmiddelen. De gebruikte gereedschappen, klimmaterialen en PBM's voldoen aan alle wettelijke eisen en zijn indien van toepassing voorzien van geldige keuring/certificering.

3.7 Materialen en garantie

Gebruikte materialen zijn altijd vrij verkrijgbaar, vrij programmeerbaar, van hoogwaardige kwaliteit, veilig en zo milieuvriendelijk en duurzaam mogelijk. Op alle nieuwe vervangen materialen geldt een volledige garantie van twee jaar na vervangingsdatum (geen molest en onoordeelkundig gebruik).

Materialen, die eventueel op een locatie van de Opdrachtgever worden opgeslagen, worden altijd in overleg met de contactpersoon op locatie opgeslagen. Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de opgeslagen materialen.

Wanneer materialen worden vervangen, draagt Opdrachtnemer zorg voor afvoer en verwerking van afvalstoffen conform de Wet milieubeheer, het Landelijk Afvalbeheerplan (LAP3) en overige toepasselijke milieuwetgeving.

Alle verbruiksmaterialen van de installaties zoals omschreven in dit Programma van Eisen vallen binnen de aanneemsom en moeten worden vervangen wanneer de functionaliteit van het materiaal dreigt uit te vallen of sterk dreigt te verminderen.

Ook verbruiksmateriaal van de technicus zoals “klein materiaal” en verbruiksmiddelen vallen binnen het onderhoudscontract. Hieronder valt o.a.:

- Zekeringen;
- Batterijen/accu's;
- Ontstekingspennen, ionisatiepennen e.d.
- V-snaren;
- Filters (zie minimale eisen onder 3.7.1.);
- Signaallampjes;
- Corrosie bestrijdingsmiddelen (verf en lak);
- Vetten, olie en andere smeringsmiddelen;
- Schoonmaak- en reinigingsmiddelen;
- Alle andere voorkomende verbruiksmaterialen tot € 50,00 (niet cumulatief) die tijdens onderhoudswerkzaamheden nodig zijn.

3.7.1 Minimale eisen luchtfilters

Voor de te leveren filters moeten de onderstaande uitgangspunten worden gehanteerd:

Eisen aan filters voor LBK's ten behoeve van toevoerlucht:

Zakkenfilter type Hi-Flo ES filterklasse ePM1 60% volgens ISO 16890

- Zakkenfilter is Eurovent gecertificeerd (certificaat overhandigen);
- Zakkenfilter is voorzien van een zo optimaal mogelijk Eurovent Energielabel:
 - *Bij mogelijkheid lengte zakken van 635 - 700 mm: minimaal energielabel **A+** (aanvangsweerstand bij 3.400 m³/h mag niet hoger zijn dan **60 Pa**)**
 - *Bij mogelijkheid lengte zakken van 500 - 610 mm: minimaal energielabel **B** (aanvangsweerstand bij 3.400 m³/h mag niet hoger zijn dan **75 Pa**)**
 - *Bij mogelijkheid lengte zakken van 360 - 380 mm: minimaal energielabel **C** (aanvangsweerstand bij 3.400 m³/h mag niet hoger zijn dan **95 Pa**)**
- Controle op prestaties van de filters op www.eurovent-certification.com;
- Medium van zakkenfilter is TÜV gecertificeerd (certificaat overhandigen);
- Luchtbelasting: Frontsnelheid ca. 2,5 m/s;
- Maximale vervangingsweerstand: Aanvangsweerstand + 100 Pa

Filters voor LBK's ten behoeve van afvoerlucht/retourlucht:

Zakkenfilter type Hi-Flo in de filterklasse ePM10 60% volgens ISO 16890

- Zakkenfilter is Eurovent gecertificeerd (certificaat overhandigen);
- Zakkenfilter is voorzien van Eurovent Energielabel;
- Medium van zakkenfilter is TÜV gecertificeerd (certificaat overhandigen);
- Luchtbelasting: Frontsnelheid ca. 2,5 m/s;
- Aanvangsdrukverschil: Maximaal 55 Pa;
- Maximale vervangingsweerstand: aanvangsweerstand + 100 Pa;

*bij filter in de afmeting 592x592 mm

3.8 CE Richtlijnen

Alle materialen die Opdrachtnemer gebruikt ten aanzien van de werkzaamheden zoals beschreven in dit Programma van Eisen moeten conform de geldende CE-richtlijnen worden geïmporteerd, gefabriceerd dan wel geproduceerd worden.

3.9 Vaste technici

Opdrachtnemer voorziet in een continue personele inzet die recht doet aan de omvang van het werk, ten minste bestaande uit inzet op 3 niveaus (strategisch, tactisch en operationeel). Voor de uitvoering van alle werkzaamheden zal Opdrachtnemer voldoende opgeleid, competent en gekwalificeerd personeel inzetten. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan vaste technici met een vaste back-up voor het preventieve en correctieve onderhoud. Op deze wijze kan de Opdrachtgever snel schakelen met de technici, in geval van een calamiteit zijn de technici bekend met de locatie en haar installatie(s) en kunnen hierdoor efficiënt en zelfstandig werken. De technici dienen vanuit de eigen Opdrachtnemersorganisatie te zijn aangewezen volgens de NEN3140, met aantoonbaar minimaal het niveau van een Vakbekwaam Persoon (VP) voor de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer verklaart dat ingezet personeel beschikt over de benodigde kwalificaties en voldoet aan wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid en integriteit. Indien aanvullende screenings zijn vereist op basis van geldende wetgeving of gemeentelijk beleid (zoals VOG voor specifieke locaties), worden deze uitsluitend uitgevoerd conform de AVG en het proportionaliteitsbeginsel.

3.10 Representativiteit technici

De Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de representativiteit op de locaties. Logischerwijs dient de technicus er dus ook representatief (verzorgde bedrijfskleding) uit te zien en zich ook naar behoren te gedragen. Dit geldt logischerwijs ook voor derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en voor de vervoersmiddelen die worden ingezet. Alle medewerkers die op locatie werkzaamheden komen uitvoeren dienen zich te kunnen legitimeren als zijnde werknemer van Opdrachtnemer.

3.11 Klant- en servicegerichtheid

Voor de Opdrachtgever staat de klant centraal, ook als werk uitbesteed wordt, is het belangrijk dat er netjes met onze klant wordt omgegaan. Daarom zijn op werkzaamheden bij of voor de klant altijd de spelregels voor werkzaamheden bij de klant van toepassing.

- Locatie wordt ruim van tevoren geïnformeerd over werkzaamheden door Opdrachtnemer.
- Werkzaamheden vinden plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 17.00 uur. Afwijken van deze tijdstippen kan alleen in overleg met de locatie en nadat de contactpersoon schriftelijk door Opdrachtnemer is geïnformeerd.
- Werkzaamheden van verschillende bedrijven (onderaannemers) worden zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.
- Als het werk langer gaat duren dan verwacht wordt de contactpersoon op locatie en de Opdrachtgever door Opdrachtnemer regelmatig op de hoogte gebracht van de voortgang.
- Medewerkers van Opdrachtnemer en de ingeschakelde onderaannemers stellen zich voor en kunnen zich legitimeren als een medewerker van de Opdrachtgever daarom vraagt.
- Bij werkzaamheden op locatie is ten minste één medewerker aanwezig die de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende beheerst om werkinstructies, veiligheidsvoorschriften en communicatie met de locatiecontactpersoon adequaat uit te voeren.
- Medewerkers van de locatie worden te allen tijde vriendelijk, geduldig en beleefd te woord gestaan.
- Grof, seksistisch en/of discriminerend taalgebruik is uit den boze.
- Discriminatie op basis van ras, geloof, sekse of welke andere grond dan ook is verboden.
- Ongewenst en onzedelijk gedrag door werknemers van Opdrachtnemer leidt tot directe ontbinding van de overeenkomst.
- Bij werkzaamheden wordt geen geluidsapparatuur gebruikt, geschreeuwd of andere niet aan het werk gerelateerde geluidsoverlast veroorzaakt.
- Roken in de locatie, technische ruimten, op daken en andere ruimten is niet toegestaan.
- Al het afval wordt aan het eind van de dag meegenomen door Opdrachtnemer.
- Bij werkzaamheden wordt de werkplek door de technici aan het eind van de werkdag opgeruimd en schoon gemaakt.
- De locatie wordt aan het einde van de werkdag veilig achtergelaten. De locatie en de directe omgeving moet veilig gebruikt kunnen worden.
- Werknemers gaan zorgvuldig met de eigendommen van de Opdrachtgever en de bezoekers om.
- Auto's moeten geparkeerd worden op de daarvoor bestemde plaatsen.
- Door werknemers veroorzaakte schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever of de bezoekers wordt direct gemeld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
- Het laden en lossen mag uitsluitend plaatsvinden op aanwijzing van de contactpersoon op de locatie.

Blijf bij meningsverschillen met medewerkers en/of bezoekers kalm en wordt niet agressief. Neem contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever om te bemiddelen.

3.12 Uitlatingen betreffende de installaties

Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen uitlatingen betreffende de installatie, storing of anderszins wat van toepassing is op dit Programma van Eisen of de afgesloten overeenkomst met de daarbij behorende werkzaamheden aan de medewerkers van de Opdrachtgever te doen. Medewerkers van

Opdrachtnemer dienen over de technische staat alleen te communiceren met de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever.

4. Plannen van de werkzaamheden

4.1 Opstellen jaarplanning werkzaamheden

Opdrachtnemer dient minimaal 4 weken voor aanvang van het contractjaar een onderhoudsplanning in te dienen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.

4.2 Opstellen detailplanning werkzaamheden

Minimaal 7 werkdagen voor uitvoering dient door Opdrachtnemer een detail planning te worden ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever waarbij de onderhoudswerkzaamheden die overlast geven op het gebruik of primaire proces zoveel als mogelijk in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever moet worden uitgevoerd.

Om te borgen dat het gebruik op de locatie niet kan worden verstoord moeten werkzaamheden altijd in overleg en na toestemming van de contactpersoon van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.

In deze detailplanning staat per installatie omschreven op welk dagdeel welke werkzaamheden worden uitgevoerd.

Indien installaties meerdere keren per jaar onderhouden moeten worden dan dienen de onderhoudsbeurten evenredig over het contractjaar te worden verdeeld.

4.3 Opstellen planning werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers

Werkzaamheden die uitgevoerd worden door een onderaannemer van Opdrachtnemer dienen ook te worden gepland conform paragraaf 4.1 en paragraaf 4.2. Onderaannemers zijn gelijktijdig met Opdrachtnemer aanwezig en voeren gelijktijdig onderhoud uit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en conform planning uitvoeren van de werkzaamheden die door de onderaannemers uitgevoerd worden. De overige voorwaarden omtrent onder-aanneming staan beschreven in de partnerovereenkomst.

4.4 Ongelijktijdige uitvoering onderhoudswerkzaamheden

Onderhoud wordt niet gelijktijdig uitgevoerd met een keuring, vervanging, storing of reparatie zonder voorafgaand overleg. Pas na goedkeuring van de Opdrachtgever kan worden aangevangen met de uitvoering van deze onderhoudsplanning. Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van de Opdrachtgever minimaal vijf werkdagen als werkzaamheden overlast gaan veroorzaken.

4.5 Aanmelden op locatie

Opdrachtnemer moet zich altijd vooraf aanmelden op locatie, het is noodzakelijk dat de uitvoerende technici vooraf worden aangemeld bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. De volgende informatie is noodzakelijk bij aanmelding:

- Locatie/gebouwnummer
- Installatietype
- Omschrijving probleem of defect
- Naam medewerker(s),
- Datum en tijdstip
- Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Eventuele aanvullende veiligheidsmaatregelen (benodigd voor een TRA)
- Of de medewerker(s) met de auto op het terrein moet.

Technici dienen zich altijd te kunnen legitimeren d.m.v. een ID kaart of paspoort.

4.6 Afmelden op locatie

Na afronding van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer zich altijd afmelden bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. De volgende informatie moet worden doorgegeven:

- Naam technici;
- Bezoekdatum;
- Welke controles zijn verricht;
- Wat de bevindingen zijn;
- Welke werkzaamheden zijn verricht;
- Welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk worden geacht;
- Rapportages op uitgevoerde werkzaamheden.

Deze informatie ontvangen we tevens op een per mail gestuurde afgetekende werkbbon, voorzien van handtekening.

5. Implementatie

5.1 Implementatie periode

De Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer alle noodzakelijke gegevens en de beschikbare documenten die noodzakelijk zijn voor Opdrachtnemer om haar werkzaamheden conform dit Programma van Eisen te kunnen uitvoeren.

5.2 Installatieafwijkingen

Indien Opdrachtnemer binnen 8 maanden na start van de overeenkomst tot de ontdekking komt dat de omvang van de in **bijlage C** vermelde installaties belangrijk significant afwijkt ten opzichte van de aangetroffen omvang of gewenste conditie, moet Opdrachtnemer dit schriftelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever mededelen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat deze afwijking van invloed is op de door Opdrachtnemer geoffreerde aanneemsom, kan hij binnen drie maanden na aanvang van de overeenkomst een verzoek doen tot aanpassing van de aanneemsom.

Eventuele aanpassing van de aanneemsom geschiedt in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Indien geen overeenstemming tot stand komt eindigt de overeenkomst van rechtswege.

Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om gedurende een periode van maximaal 8 maanden na Go-Live de gebreken van de te onderhouden elementen conform de systematiek van de NEN-2767 te rapporteren, zodat Opdrachtnemer op basis van geconstateerde gebreken, storingsopvolging c.q. onderhoud de Opdrachtgever kan voorzien van een onderbouwd meerjarig vervangings-onderhoudsplan. De kosten voor de gebrekenopname en rapportage dienen in de vaste aanneemsom opgenomen te zijn.

Na de genoemde termijn van drie maanden worden alle installaties, installatiedelen of componenten die op dat moment aanwezig zijn en behoren tot de installaties zoals vermeld in **bijlage C**, met in acht name van paragraaf 3.2 van dit Programma van Eisen geacht onder de overeenkomst te vallen.

Tijdens het jaarlijks overleg levert Opdrachtnemer het meest actuele installatieoverzicht aan conform het format dat is toegevoegd onder **bijlage C**.

6. Opvolging storingsen en klachten

6.1 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer moet zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar zijn voor het verhelpen van storingsen. Het telefoonnummer waarop de Opdrachtgever de storingsen kan melden is:

[STORINGSNUMMER OPDRACHTNEMER]

Door de locatie gemelde calamiteiten dienen altijd direct en zonder uitzondering te worden gemeld aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient altijd zelf een afspraak te maken met de contactpersoon van de Opdrachtgever en/of melder op locatie. Er wordt altijd een specifiek tijdstip genoemd. De monteur dient zich altijd aan en af te melden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever of contactpersoon op locatie. Digitale werkbonnen dienen op locatie te worden afgetekend door de contactpersoon van de Opdrachtgever of de contactpersoon op locatie.

Binnen de grenzen van gestelde responstijden zal Opdrachtnemer dagelijks binnenkomende niet urgente meldingen zoveel mogelijk clusteren en op gezette tijden behandelen (het planbaar maken van meldingen). Voorbeelden hiervan zijn;

- Binnen de gestelde responstijd reageren op een storing. Vervolgens het element eventueel veiligstellen of met een tijdelijke maatregel de functie herstellen, om het daadwerkelijk verhelpen van de storing op een gepland moment te kunnen verrichten.

6.2 Responstijden

Hieronder staan de responsetijden beschreven die gelden bij het opvolgen van storingsen. Op verzoek van de Opdrachtgever kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

Indien een storing niet binnen de gestelde responsetijden kan worden verholpen en de installatie functioneert niet meer waardoor medewerkers en/of bezoekers hinder ondervinden dan is Opdrachtnemer verplicht een alternatieve oplossing te bieden waardoor medewerkers en bezoekers geen hinder gaan ondervinden van het niet functioneren van de installatie.

De storingsen worden conform de storingsafhandelingsprocedure afgehandeld waarbij de onderstaande response- en reparatietijden leidend zijn. In **bijlage 4** staat de storingsafhandelingsprocedure beschreven.

Storingscategorie A (Calamiteit)

Opdrachtnemer zal binnen 1 klokuur na melding aanvangen met het verhelpen van de storing. Binnen 30 minuten na aanvang van de werkzaamheden zal Opdrachtnemer de installatie veiliggesteld hebben en is de kans op vervolgschade geminimaliseerd, pas dan begint Opdrachtnemer met het oplossen van de storing. De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 2 klokuren na aanvang van de werkzaamheden. Het is toegestaan een alternatieve noodoplossing aan te bieden zodat medewerkers en bezoekers op een gelijkwaardig niveau gebruik kan blijven maken van het gebouw en dus geen hinder ondervinden.

Met “calamiteit” wordt bedoeld o.a. de storingsen waarbij:

- De veiligheid en gezondheid van mens en dier in het geding komt en/of
- Het arbeidsproces in gevaar is en/of
- Omzetterderving bij Theater de Tamboer plaatsvindt en/of
- Gas en/of waterlekkages plaatsvinden.

Storingscategorie B (Urgent)

Opdrachtnemer zal binnen 4 klokuren aanvangen met het verhelpen van de storing.

De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 4 klokuren na aanvang van de werkzaamheden. Het is toegestaan een alternatieve noodoplossing aan te bieden zodat bezoekers op een gelijkwaardig niveau gebruik kan blijven maken van de locatie.

Met “urgentie normaal” wordt bedoeld de storingen waarbij de veiligheid en gezondheid van mens en dier **niet** in het geding komt en waarbij het niet juist functioneren van de installatie hinderlijk is voor de bezoekers of medewerkers. Het betreft hierbij storingen aan installaties waarbij functie uitval plaats heeft gevonden.

Storingscategorie C (Niet urgent)

Opdrachtnemer zal uiterlijk de eerstvolgende werkdag of in overleg met de melder of contactpersoon van de Opdrachtgever aanvangen met het verhelpen van de storing.

De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 24 klokuren na aanvang van de werkzaamheden.

Met “niet urgent” wordt bedoeld de storingen waarbij de veiligheid en gezondheid van mens en dier **niet** in het geding komt. Gebruikers ondervinden nog geen hinder van de storing.

6.3 Registratie

Elk bezoek op locatie moet door Opdrachtnemer worden geregistreerd in het logboek dat op locatie aanwezig is. Daarnaast moeten de uitgevoerde werkzaamheden conform de in hoofdstuk 8 genoemde methodiek door Opdrachtnemer worden gerapporteerd.

Indien registratie of rapportage onvolledig is, kan de Opdrachtgever aanvullende informatie opvragen voordat betaling plaatsvindt. Indien Opdrachtnemer, ondanks verzoek, niet binnen 10 werkdagen de ontbrekende informatie aanlevert, kan de Opdrachtgever de betreffende werkzaamheden geheel of gedeeltelijk weigeren, voor zover dit redelijk en proportioneel is.

7. Aanvullende werkzaamheden

7.1 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud is het uitvoeren van reparaties en (kleine) vervangingen, opheffen van klachten inclusief het veiligstellen en het beschikbaar houden van de functionaliteit omdat gebouwelementen en installaties niet (meer) naar behoren functioneren, of binnen afzienbare tijd niet meer zullen functioneren. Daarbij is correctief onderhoud het verhelpen van ongewenste degradatie voordat een gebrek c.q. (ver)storing is ontstaan. Hieronder vallen ook noodzakelijke reparaties die tijdens preventief onderhoud naar voren komen en noodzakelijke reparaties aan gebouw gebonden installaties waar geen preventief onderhoud aan wordt uitgevoerd. Storingsonderhoud, als onderdeel van correctief onderhoud, is het uitvoeren van werkzaamheden nadat een zodanig defect (storingen) is geconstateerd.

Als Opdrachtnemer naar aanleiding van een storingsmelding een gebrek constateert dat invloed heeft op de veiligheid en goede functie van de installatie dan dient Opdrachtnemer dit direct te repareren. Voor correctieve werkzaamheden geldt dat kleine herstelwerkzaamheden met een waarde tot € 300,00 exclusief Btw worden beschouwd als regulier onderhoud en onderdeel vormen van de vaste aanneemsom, mits deze werkzaamheden voortvloeien uit normale degradatie of wettelijk onderhoud. Bij alle storingen en reparaties geldt dat de eerste € 300,00 exclusief Btw niet in rekening gebracht mogen worden en binnen de aanneemsom valt. Voor de installaties geldt dat mochten de kosten van de correctieve handeling groter worden dan € 300,00 exclusief BTW dan moet Opdrachtnemer direct na constatering de kosten conform de tarieven en opslagen (**bijlage C**) voor de correctieve werkzaamheden aangeleverd te worden bij de Opdrachtgever. Elke aanbidding/investeringsadvies dienst te worden onderbouwd met een openbegroting. De systematiek voor het opstellen van deze openbegroting staat beschreven in **bijlage 5**.

Pas na schriftelijk goedkeuring van de Opdrachtgever kan begonnen worden met het aanvangen van de werkzaamheden. Buiten kantoor tijden dient Opdrachtnemer er altijd voor zorg te dragen dat het installatie binnen de kortst mogelijke tijd, binnen de geldende responstijden, gaat functioneren. De kosten dienen dan de eerstvolgende werkdag te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.

Voor correctieve handelingen die worden uitgevoerd gelijktijdig met of binnen twee weken na het uitvoeren van preventief onderhoud geldt dat de gebruikte uren niet gefactureerd kunnen worden (met uitzondering van molest of onoordeelkundig gebruik). Werkbonnen dienen op locatie te worden afgetekend door de contactpersoon op locatie. Daarnaast dient indien van toepassing het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP), inclusief onderbouwing, worden aangepast.

Als Opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van medewerkers en bezoekers van De Opdrachtgever in gevaar is moet Opdrachtnemer alle maatregelen nemen om de veiligheid te kunnen garanderen. Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever in dit geval direct op de hoogte brengen en toelichting geven op de te nemen acties om de veiligheid weer te kunnen garanderen.

7.2 Facturering extra werk

Alle buiten de in dit Programma van Eisen vallende aanvullende werkzaamheden die in opdracht van de Opdrachtgever door middel van een aanvullende opdracht door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, kunnen elk kwartaal d.m.v. een verzamelfactuur per locatie worden gefactureerd.

De geldende tarieven zijn toegevoegd in **bijlage C**.

Op de facturen moeten alle werkzaamheden van voorliggend kwartaal worden opgenomen. Deze factuur moet in het eerstvolgende kwartaaloverleg in concept worden aangeleverd en besproken. Na goed keuring wordt de factuur uiterlijk 30 dagen na de uitgevoerde periode gefactureerd. Per installatie dient duidelijk te worden omschreven welke werkzaamheden gefactureerd worden. De factuur dient conform de administratieve procedure in de opdrachtovereenkomst van de Opdrachtgever.

8. Rapportages

8.1 Rapportage

De Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer op specifieke tijden diverse rapportages van Opdrachtnemer.

- | | | |
|----|---------------|--|
| a) | Rapportage: | Planningslijst |
| | Format: | Eigen format |
| | Frequentie: | 1x per jaar, vier weken voor aanvang nieuwe contractperiode conform hoofdstuk 2. |
| | Omschrijving: | Onderhoudsplanning voor gehele jaar zoals omschreven in hoofdstuk 2. De definitieve onderhoudsplanning (preventief onderhoud en wettelijke keuringen/inspecties) wordt conform hoofdstuk 2 verstrekt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. |
| b) | Rapportage: | Meerjarenonderhoudsplan voor de komende tien jaren |
| | Format: | Eigen format |
| | Frequentie: | Eénmalig binnen 8 maanden na contract start conform de nul situatie en vervolgens jaarlijks een geactualiseerd MJOP uiterlijk 1 maart. |
| | Omschrijving: | Dit investeringsadvies motiveert (op basis van gebreken en risico-inventarisatie) duidelijk per installatie wat volgens Opdrachtnemer gerenoveerd, gemoderniseerd, gewijzigd, gerepareerd of vervangen moet worden en tegen welke kosten. De Opdrachtgever bepaalt welke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden.
Opdrachtnemer zal uiterlijk 3 maanden na aanvang op basis van de aangeleverde assetlijst (bijlage C) de assets voorzien van gebreken en conditiescore conform NEN2767 waarbij de leeftijd van de installaties afzonderlijk wordt weergegeven (theoretische levensduur dient in de berekening van de conditiescore niet worden meegewogen; zie artikel 3.2), dus los van de feitelijk geconstateerde gebreken. |
| c) | Rapportage: | Voortgangsrapportage |
| | Format: | Eigen format |
| | Frequentie: | 1x per kwartaal binnen 2 weken na einde Kwartaal en één week voor de kwartaalbespreking. |
| | Omschrijving: | Veiligheid & Gezondheid plan, V&G dossier en procedures t.b.v. veilig werken;
Actueel installatieoverzicht conform paragraaf 4.2 (1x per jaar);
Storingsrapportage, dient per storing de onderstaande gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Code Installatie; ➤ Locatieadres en locatiecode; ➤ Datum en tijdstip storingsmelding; ➤ Datum en tijdstip uitvoering; ➤ Reactietijd; ➤ Storingsomschrijving; ➤ Oorzaak; ➤ Uitgevoerde werkzaamheden; ➤ Gespecificeerde kosten (loon en materiaal component); ➤ Storingsanalyse met verbeterplan. Per installatie de uitgevoerde (wettelijke) werkzaamheden omschrijven; |

Opdrachtnemer levert de volgende rapportage in een eigen door de Opdrachtgever goedgekeurd format in.

- Jaarlijks per installatie de bijzonderheden rapporteren, gebreken rapportage & analyse met verbeterplan/ voorstel tot aanpassing in het onderhoud als gevolg van actualisatie van de conditiebepaling;
- Openstaande offertes;
- Openstaande facturen;

Alle genoemde rapportages worden aangeleverd in Excel en er dient een management samenvatting te zijn toegevoegd van maximaal 2 enkelzijdige A4 bladen.

9. Communicatie

Goede communicatie is voor de Opdrachtgever essentieel om te komen tot een succesvolle samenwerking met Opdrachtnemer. Vaste contactpersonen voor accountmanagement, facturatie en planning zijn hiervoor een vereiste.

9.1 Communicatie

Tijdens de implementatie periode en/of bij calamiteiten kan van de communicatieprocedure worden afgeweken. Als blijkt dat gedurende de samenwerking het aantal overleggen aangepast moet worden, kan dit in overleg aangepast worden. De contactpersonen worden na gunning toegevoegd aan dit Programma van Eisen.

De volgende communicatiemomenten zijn minimaal vereist:

Regulier overleg

Frequentie:	In januari, april, juli en oktober (exacte data nader te bepalen)
Deelnemers:	Accountmanager Opdrachtnemer Vaste Technici Opdrachtnemer Facility manager, de Opdrachtgever; Technisch beheerder, de Opdrachtgever.
Onderwerp:	Investeringsadvies; Verbetervoorstellen t.a.v. verduurzaming; Jaarplanning en voortgang; Rapportage; Beoordeling van de geleverde prestaties (zie paragraaf 10.3);

Tijdens de samenwerking dienen vragen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijd te worden beantwoord. Hieronder staan de afspraken omschreven waaraan Opdrachtnemer moet voldoen.

Omschrijving werkzaamheden:	Responstijden
Beantwoorden vragen van de Opdrachtgever/ vertegenwoordiger (ook via mail)	2 werkdagen
Aanleveren offerte onderhoud (nieuwe installatie)	2 weken
Aanleveren offerte keuringspunten	2 weken
Herstellen afkeerpunten technische aard	1 week
Aanleveren offertes renovatie	4 weken
Aanleveren offertes reparaties als installatie functiebehoud heeft	3 weken
Aanleveren raming reparaties als installatie geen functiebehoud heeft	Direct
Aanleveren planning uitvoering werkzaamheden	1 week
Uitvoeren werkzaamheden renovatie	4 weken
Uitstellen aanvang werkzaamheden	Direct
Uitloop montage- en/of reparatie- tijd	Direct

10. Kwaliteitsborging

10.1 Kwaliteitscontrole

De Opdrachtgever kan, indien twijfel bestaat over de geleverde dienstverlening van Opdrachtnemer, op basis van een representatieve steekproef controle uitvoeren op het uitgevoerde preventieve en correctieve werkzaamheden. De controle zal worden uitgevoerd door een externe adviseur en de bevindingen worden schriftelijk aan Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer kan binnen 10 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken tegen de bevindingen. Indien geen bezwaar wordt gemaakt, worden de bevindingen als geaccepteerd beschouwd.

De constateringen zullen in het eerstvolgende overleg worden meegenomen. Blijkt uit deze kwaliteitsronde dat Opdrachtnemer de werkzaamheden niet in overeenstemming met afspraak heeft uitgevoerd dan zullen de kosten die gerekend zijn voor de deze werkzaamheden en de kosten voor het uitvoeren van de kwaliteitsronde in mindering worden gebracht op het eerstvolgende betalingstermijn.

10.2 Doelmatigheid/Duurzaamheid

Opdrachtnemer zal de diensten op de voor de Opdrachtgever meest doelmatige en duurzame wijze leveren, hetgeen inhoudt dat gestreefd wordt naar een optimaal resultaat (welke zich uit in kwaliteit, tijd, kosten en rekening houdende met maatschappelijk verantwoord ondernemen) en zal daarvoor zo nodig alternatieven ter besluitvorming aan de opdrachtgever voorleggen, daarbij in het oog houdend de gewenste conditie en de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening. Zoveel als nodig, maar ten minste eenmaal per jaar tijdens het jaaroverleg worden besproken. Opdrachtnemer zal aangeven waar en hoe de doelmatigheid van dit Programma van Eisen kan worden verhoogd.

10.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en zelfbeoordeling

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks uitvoeren van een zelfbeoordeling van de geleverde prestaties op basis van de in bijlage 3 vastgelegde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Als Opdrachtnemer tijdens een beoordeling minder dan 70 punten haalt moet deze binnen 2 weken een plan van aanpak indienen en bij de volgende beoordeling moet een zichtbare verbetering worden geconstateerd.

Tijdens het jaarlijks overleg zal het resultaat van de beoordelingen worden besproken.

Heeft Opdrachtnemer gemiddeld van alle beoordelingen 70 of meer punten dan komt Opdrachtnemer in aanmerking voor contractverlengingen en de indexering kan, indien van toepassing, worden doorgevoerd.

Heeft Opdrachtnemer gemiddeld van alle beoordelingen minder dan 70 punten maar meer dan 40 punten en is een zichtbare verbetering geconstateerd dan moet Opdrachtnemer een plan van aanpak schrijven en binnen 3 maanden zichtbare verbeteringen laten zien om in aanmerking te komen voor contractverlengingen, de eerstvolgende indexering kan niet worden doorgevoerd. Dit is dan de laatste mogelijkheid om in aanmerking te komen voor contractverlenging.

Indien Opdrachtnemer gemiddeld minder dan 40 punten behaalt, vindt een overleg plaats waarin de Opdrachtgever beoordeelt of beëindiging van de overeenkomst proportioneel en noodzakelijk is. De Opdrachtgever kan de overeenkomst beëindigen met een redelijke opzegtermijn conform het Burgerlijk Wetboek.

10.3.1 Aanlevering zelfbeoordeling

De door Opdrachtnemer uitgevoerde zelfbeoordeling wordt uiterlijk twee (2) weken vóór het jaaroverleg schriftelijk aan de Opdrachtgever verstrekt.

Deze zelfbeoordeling dient volledig, transparant en inhoudelijk onderbouwd te zijn en bevat minimaal:

- De score per KPI, inclusief toelichting;
- Objectieve onderbouwing aan de hand van rapportages, registraties, storingsgegevens en overige relevante bewijsstukken;
- Een reflectie op afwijkingen ten opzichte van de doelstellingen;
- Een samenvattende totaalscore.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan of tijdens het jaaroverleg nadere toelichting of aanvullende onderbouwing te verlangen.

10.3.2 Presentatie en integratie doelmatigheid en duurzaamheid

Tijdens het jaaroverleg presenteert Opdrachtnemer de zelfbeoordeling aan de Opdrachtgever.

In deze presentatie worden tevens expliciet meegenomen en geïntegreerd:

- De gerealiseerde en voorgestelde verbeteringen op het gebied van doelmatigheid, en
- De gerealiseerde en voorgestelde verbeteringen op het gebied van duurzaamheid, zoals bedoeld en omschreven in artikel 10.2.

Opdrachtnemer maakt hierbij inzichtelijk op welke wijze de dienstverlening bijdraagt aan optimalisatie van kwaliteit, kosten, energieverbruik, milieu-impact en continuïteit van de installaties.

10.3.3 Verbeterplan bij niet behaalde KPI's

Indien uit de zelfbeoordeling blijkt dat één of meerdere KPI's niet zijn behaald, is Opdrachtnemer verplicht om gelijktijdig met de presentatie van de zelfbeoordeling een concreet en uitvoerbaar verbeterplan te presenteren.

Dit verbeterplan bevat minimaal:

- Een analyse van de oorzaak of oorzaken van het niet behalen van de betreffende KPI('s);
- Specifieke corrigerende en preventieve maatregelen;
- Een planning met duidelijke mijlpalen;
- Verantwoordelijkheden binnen de organisatie van Opdrachtnemer;
- Meetbare doelstellingen waaruit blijkt hoe en binnen welke termijn de KPI('s) alsnog worden behaald.

10.3.4 Beoordeling door Opdrachtgever

De Opdrachtgever beoordeelt de zelfbeoordeling en het eventuele verbeterplan op volledigheid, plausibiliteit en onderbouwing. Indien de Opdrachtgever gemotiveerd van oordeel is dat de zelfbeoordeling onvoldoende onderbouwd of niet representatief is, kan zij aanvullende informatie verlangen of een (her)beoordeling laten uitvoeren conform artikel 10.1.

De uitkomst van de beoordeling en de afspraken over eventuele verbetermaatregelen worden vastgelegd in de notulen van het jaaroverleg en vormen de basis voor verdere besluitvorming over contractverlenging en indexering.

11. Voorwaarden

Op deze overeenkomst zijn van toepassing de algemene verkoop en leveringsvoorwaarden van de Gemeente Hoogeveen/de Wolden. Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer of andere voorwaarden waarna Opdrachtnemer naar verwijst zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Dit geldt ook voor offertes die gedurende de afgesloten overeenkomst worden ingediend bij de Opdrachtgever. Ook dan zijn alleen de algemene verkoop en leveringsvoorwaarden van de Gemeente Hoogeveen/de Wolden van toepassing.

11.1 Organisatorische wijzigingen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden elkaar op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van de in dit Programma van Eisen beschreven werkzaamheden. De contactpersonen van beide organisaties worden na gunning toegevoegd aan dit Programma van Eisen.

11.2 Correspondentie

Correspondentie moet uitsluitend worden gericht aan de contactpersonen en het daarbij vermelde adres. De lijst met contactpersonen wordt na gunning toegevoegd aan dit Programma van Eisen toegevoegd.

12. Veiligheid

12.1 Gezondheidsplan

Wanneer in verband met de opgedragen werkzaamheden een veiligheids- en gezondheidsplan en/of een veiligheids- en gezondheidsdossier moeten worden opgesteld, dan wel coördinatoren moeten worden aangewezen, wordt dit door Opdrachtnemer in de werkomschrijving aangegeven. Wanneer sprake is van een veiligheids- en gezondheidsplan, staat de Opdrachtnemer in voor de tijdige, correcte en volledige uitvoering daarvan.

12.2 Coördinator uitvoeringsfase

Wanneer er sprake is van de aanwijzing van een coördinator uitvoeringsfase, en de aanwijzing daarvan wordt opgedragen aan Opdrachtnemer, staat deze ervoor in dat de door de aangestelde coördinator(en) uit te voeren taken, zoals omschreven in het Arbeidsomstandighedenbesluit, tijdig, correct en volledig worden uitgevoerd.

12.3 Risicosignalering

Als Opdrachtnemer of coördinator uitvoeringsfase tijdens de werkzaamheden bijzondere risico's of bouwkundige en technische kenmerken signaleert, die voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers bij toekomstige onderhoudswerkzaamheden van belang zijn en die afwijken van de risico's of kenmerken aangegeven in de opdracht, moet hij dit per omgaande telefonisch melden en vervolgens binnen 1 werkdag schriftelijk melden aan de Opdrachtgever.

12.4 Procedure bij calamiteit

Medewerkers van Opdrachtnemer moeten kennis hebben van de vluchtwegen op de locatie zodat zij zich bij een eventuele calamiteit snel in veiligheid kunnen brengen. Tevens dient Opdrachtnemer de aanwijzingen van de aanwezige Bhv'er op locatie op te volgen.

12.5 Veiligheid, Gezondheid en Milieu

Opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften, overheidsvoorschriften of aanvullende veiligheidsvoorschriften, zoals (doorlopende) werkvergunningen en specifieke veilig werk verklaringen, betreffende veiligheid en alle andere reglementen in acht nemen.

Op de locaties van de Opdrachtgever gelden specifieke eisen, waarvan de Opdrachtnemer kennis dient te nemen en haar bedrijfsvoering dusdanig in te richten, dat alle bij de Opdrachtgever werkzame medewerkers hieraan voldoen.

- Opdrachtnemer werkt mee aan screening van haar bij de Opdrachtgever werkzame medewerkers;
- Opdrachtnemer organiseert zelfstandig eventueel benodigde (werk)vergunningen;
- Opdrachtnemer werkt met volgens vigerende wetgeving goedgekeurd materiaal.
- Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat haar medewerkers op de hoogte zijn van mogelijke asbestrisico's.
- Opdrachtnemer verklaart middels dat het in te zetten personeel betrouwbaar is.

13. Prijsstelling

13.1 Anneemsom preventief onderhoud

De vaste aanneemsom omvat alle planmatige kosten, zoals het (wettelijk) verplichte onderhoud, keuringskosten, preventief onderhoud, klein vervangingsonderhoud, garantieonderhoud (indien van toepassing), coördinatie, en management. In de prijs voor het preventief onderhoud dienen de kosten van de onderdelen van standaard slijtonderdelen, klein materiaal, smeeroliën, filters, snaren, etc. te zijn meegenomen.

De prijs voor de geleverde diensten is als weergegeven in **bijlage C**.

13.2 Tariefaanpassing

Tariefsaanpassingen vinden maximaal eenmaal per jaar in januari plaats mits Opdrachtnemer gedurende de voorgaande jaren een goede beoordeling, 70 punten of meer, ontvangt conform de beoordelingsmethodiek zoals omschreven in paragraaf 10.3.

Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever onder vermelding van grondslag en berekeningswijze in oktober op de hoogte van de gehanteerde indexering voor het volgende contractjaar. Opdrachtnemer dient gelijktijdig de geïndexeerde aanneemsom en tarieven bij de Opdrachtgever in te leveren. Verzuimt Opdrachtnemer het indexcijfer aan de Opdrachtgever door te geven of stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever te laat op de hoogte van het indexcijfer dan worden de aanneemsom en tarieven voor de volgende twee contractjaren niet geïndexeerd. De eerste indexering vindt plaats in **januari 2028**. Indexering geschiedt op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde indexcijfer 'B-F Nijverheid en Energie, CAO lonen per uur incl. bijzondere beloningen' 'een en ander op basis van de navolgende formule: (Index oktober contractjaar – index oktober voorgaand jaar)/index oktober voorgaand jaar.

Indexering wordt toegepast met een correctiefactor van 0,85. Tariefaanpassingen worden vooraf schriftelijk gemotiveerd aangeleverd. Indien Opdrachtnemer nalaat de index tijdig aan te leveren vervalt het recht op indexatie voor het daaropvolgende contractjaar.

Tariefaanpassingen zijn van toepassing op de in **bijlage C** vermelde aanneemsom en de genoemde tarieven. Verlaging van tarieven kunnen altijd worden doorgevoerd.

13.3 Verrekeningen

Leegstand, vervanging van installaties, renovatie en garanties hebben gevolgen op de aanneemsom en worden zo nodig eenmaal per jaar verrekend.

13.4 Onkosten

Reiskosten, voorrijdtarieven, reizen, parkeerkosten, overheadkosten, winst & risico en overige niet in dit Programma van Eisen gedefinieerde kosten kunnen niet worden verrekend. Deze zijn opgenomen in het all-in uurtarief of vallen binnen de vaste aanneemsom.

14. Aanvang, looptijd en beëindiging overeenkomst

14.1 Aanvang en looptijd

De overeenkomst waaronder dit Programma van Eisen valt treedt in werking op 1 augustus 2026 en eindigt op 31 juli 2030. Na deze periode van vier (4) jaar kan de overeenkomst twee (2) keer met twee (2) jaar worden verlengd, mits de verlengingsbeslissing tijdig, schriftelijk en gemotiveerd wordt genomen conform art. 2.138 Aanbestedingswet. Verlenging vindt uitsluitend plaats als de prestaties van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geven zoals onder andere de geleverde prestaties zoals omschreven in paragraaf 10.1 en paragraaf 10.3

14.2 Gebouwmutaties

De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over nieuw- en verbouw of verkoop, afstoting van één of een deel van een gebouw, waarop dit Programma van Eisen betrekking heeft en waardoor bepaalde dienstverlening niet meer nodig is. De werkzaamheden voor deze laatstgenoemde gebouwen of deel van een gebouw komen per direct te vervallen en kunnen niet meer in rekening worden gebracht door Leverancier. Opdrachtgever kan niet gehouden worden tot enige schadevergoeding. De kosten worden pro rato verrekend. Bij verbouwing of renovatie in de gebouwen kan de Opdrachtgever het preventief onderhoud aan de installatie laten vervallen en is alleen het correctieve onderhoud van toepassing.

14.3 Exit strategie

Indien de overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, waaronder begrepen het verstrijken van de looptijd, tussentijdse beëindiging, ontbinding of opzegging, is Opdrachtnemer verplicht om een zorgvuldige, volledige en ordelijke overdracht van werkzaamheden, informatie en documenten aan de Opdrachtgever en/of een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgend Opdrachtnemer te waarborgen.

14.3.1 Algemeen

Opdrachtnemer zal gedurende een overdrachtsperiode van maximaal drie (3) maanden na de einddatum van de overeenkomst, en indien noodzakelijk reeds voorafgaand aan het einde van de overeenkomst, volledige medewerking verlenen aan een soepele en ononderbroken continuering van het beheer en onderhoud van de installaties. De overdracht maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en brengt geen aanvullende kosten met zich mee voor de Opdrachtgever.

14.3.2 Aan te leveren documentatie en gegevens

Uiterlijk vier (4) weken na beëindiging van de overeenkomst levert Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, in digitale vorm en in een gangbaar en overdraagbaar bestandsformaat, minimaal de volgende informatie aan:

- Een actueel en volledig installatieoverzicht conform bijlage C;
- Alle revisietekeningen, schema's en technische documentatie (inclusief rood-revisie indien van toepassing);
- Het meest recente Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) inclusief onderliggende aannames;
- Overzicht van uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden over de laatste contractperiode;
- Alle geldende keurings-, inspectie- en certificeringsrapporten;
- Een overzicht van openstaande gebreken, risico's en herstelpunten, inclusief prioritering;
- Storingshistorie inclusief analyses en getroffen maatregelen;
- Overzicht van ingestelde parameters en regelingen binnen gebouwbeheersystemen (GBS);

- De meest recente back-ups van GBS-systemen, voor zover door Opdrachtnemer beheerd;
- Overzicht van lopende offertes, goedgekeurde maar nog niet uitgevoerde werkzaamheden en openstaande verplichtingen.

14.3.3 Kennisoverdracht

Op verzoek van de Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer, zonder aanvullende kosten:

- Eén of meerdere overdrachtsgesprekken met de Opdrachtgever en/of opvolgend Opdrachtnemer;
- Toelichting op de technische staat van de installaties, bekende aandachtspunten en risico's;
- Overdracht van relevante contactgegevens van onderaannemers en Opdrachtnemers, voor zover van toepassing op dit Programma van Eisen.

14.3.4 Continuïteit en zorgplicht

Opdrachtnemer blijft tot de daadwerkelijke einddatum van de overeenkomst volledig verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen uit deze overeenkomst. De kwaliteit, beschikbaarheid en responstijden van de dienstverlening mogen gedurende de overdrachtsperiode niet afnemen. Het achterhouden, onvolledig aanleveren of vertragen van informatie wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming.

14.3.5 Eigendom en gebruiksrechten

Alle in het kader van de afgesloten overeenkomst opgestelde documenten, rapportages, tekeningen, data en overzichten worden na beëindiging van de overeenkomst eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verkrijgt het onbeperkte gebruiksrecht om deze informatie te gebruiken, te wijzigen en te verstrekken aan derden, waaronder een opvolgend Opdrachtnemer.

15. Bijlage

15.1 Bijlagen behorende bij dit programma van eisen

Bijlage 1	De algemene verkoop en leveringsvoorwaarden van de Gemeente Hoogeveen/de Wolden
Bijlage 2	Onderhoudstaakstellingen;
Bijlage 3	Prestatie-indicatoren;
Bijlage 4	Storingsafhandelingsprocedure;
Bijlage 5	Systematiek open begroting
Bijlage C	Overzicht installaties;
Bijlage C	Aanneemsom preventief onderhoud en tariefstelling;

Opdrachtnemer verklaart voor ondertekening ook een exemplaar te hebben ontvangen.

Het Programma van Eisen en deze bijlagen maken een integraal onderdeel uit van de overeenkomst. De bepalingen uit de overeenkomst prevaleren boven de bepalingen uit de bijlage(n).