

Programma van eisen

Behorend bij bestek

Offerteaanvraag voor een Europese aanbesteding

Beveiligingsdienstverlening

(Alarmopvolging, meldkamerdiensten en onderhoud van beveiligings-, CCTV- en brand/ontruimingsinstallaties en CO-LPG detectie)

Kenmerk: TN 542699

Datum : 20-03-2025

Auteur : Team Vastgoed en Grondzaken

Versie : Definitief

© Niets uit onderhavig document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Emmen.

Inhoudsopgave

1	Opdrachtschrijving	5
2	Projectgegevens	5
2.1	Beschikbare informatie	5
3	Werkzaamheden	6
3.1	Preventief onderhoud	6
3.1.1	Uitvoering	6
3.1.2	Planning	6
3.1.3	Opstart.....	6
3.2	Implementatie	6
3.2.1	Installateurcode (bestaand)	6
3.2.2	Installateurcode (nieuw)	7
3.2.3	Bediencode ALOP	7
3.2.4	Bediencode Schoonmaak	7
3.2.5	Bediencode team Vastgoed en Grondzaken	7
3.2.6	Bediencode Piketdienst	7
3.2.7	Bediencode overig.....	7
3.2.8	Alarmopvolging tijdens implementatie	7
3.2.9	Sleuteloverdracht	7
3.2.10	Stickers/reclame	7
3.2.11	Periodieke werkzaamheden	7
3.3	Meldkamerdiensten	8
3.3.1	Doormelding naar de meldkamer	8
3.3.2	Meldkamerdiensten prijsvorming	8
3.3.3	Tijdelijke installaties	8
3.3.4	Afmeldcodes.....	8
3.3.5	Procedure overvalknop	8
3.3.6	Procedure MER-ruimte.....	9
3.4	Alarmopvolging	9
3.4.1	Algemeen.....	9
3.4.2	Bloktijden.....	9
3.4.3	Opvolgtijd	10
3.4.4	Onafhankelijk registratie opvolgtijd	10
3.4.5	Overschrijding opvolgtijd.....	10
3.4.6	Gemiddeld aantal ALOP's	11
3.4.7	Schade beperkend optreden	11
3.4.8	ALOP-prijsvorming.....	11
3.4.9	Sleutelbeheer	11
3.5	Onderhoud Beveiligingsinstallaties	12
3.5.1	Definitie preventief onderhoud.....	12
3.5.2	Preventief onderhoud	12
3.5.3	Preventief onderhoud prijsvorming	12
3.5.4	Storingsonderhoud	12
3.6	Onderhoud Brand-Ontruimingsinstallaties	12
3.6.1	Definitie preventief onderhoud.....	12
3.6.2	Preventief onderhoud brand-/ontruimingsinstallaties	12
3.6.3	Preventief onderhoud prijsvorming	12
3.6.4	Storingsonderhoud	13
3.7	Onderhoud CCTV Installaties.....	13
3.7.1	Definitie preventief onderhoud.....	13
3.7.2	Preventief onderhoud CCTV-installaties.....	13
3.7.3	Preventief onderhoud prijsvorming	13
3.7.4	Storingsonderhoud	13

3.8	Onderhoud CO-LPG detectie Installatie	13
3.8.1	Definitie preventief onderhoud	13
3.8.2	Preventief onderhoud CO-LPG installaties	13
3.8.3	Preventief onderhoud prijsvorming	13
3.8.4	Storingsonderhoud	13
3.9	Beheerder BMI	13
3.9.1	Definitie Beheerder BMI	13
3.9.2	Beheerder BMI	14
3.9.3	Prijsvorming voor beheerderstaken	14
3.10	Weer- en/of terreinomstandigheden	14
3.11	Stilstand uren	14
3.12	Correctief onderhoud	14
3.12.1	Uitvoering	14
3.12.2	Responsetijden	14
3.12.3	Werkzaamheden	15
3.12.4	Piketdienst	16
3.12.5	Calamiteiten 24/7	16
3.12.6	Planmatig Onderhoud	16
3.13	Incidentele werkzaamheden	16
3.13.1	Uitvoering	16
3.13.2	Werkzaamheden	16
3.14	Werkzaamheden eigen organisatie	16
3.15	Garanties	17
3.15.1	Coördinatie garantie derden	17
3.15.2	Garantie uitgevoerd werk	17
3.16	Voorschriften	17
3.16.1	Wet- en regelgeving	17
3.16.2	Normen en richtlijnen	17
3.17	Werktijden	17
3.18	Materiaal, middelen en machines	17
4	Kwaliteitsmeetsystemen	18
4.1	Audits	18
4.2	Kwaliteit preventief onderhoud	18
4.3	Kwaliteit correctief onderhoud	18
4.4	Kwaliteit facturering	18
4.5	Kwaliteit rapportages	18
5	Rapportage en terugkoppeling	19
5.1	Terugkoppeling preventief onderhoud	19
5.2	Terugkoppeling correctief onderhoud	19
5.3	Terugkoppeling adviespunten	19
5.4	Terugkoppeling mutaties	19
5.5	Wijze van aanleveren documenten	20
6	Contractmanagement	20
6.1	Algemeen	20
6.2	Facturering	20
6.2.1	Vaste facturen	20
6.2.2	Variabele facturen	20
6.2.3	Factuurkenmerken	20
6.2.4	Factuuradres gemeente Emmen	20
6.2.5	Verzending facturen digitaal	20
6.3	Communicatie	21
6.3.1	Algemeen	21
6.3.2	Communicatiematrix	21
6.3.3	Verslaglegging overleggen	21

6.3.4	Preventieve werkzaamheden	22
6.3.5	Correctieve werkzaamheden.....	22
6.3.6	Buitencontractuele werkzaamheden	22
6.3.7	Communicatie e-mail	22
6.3.8	Communicatie calamiteiten telefoonnummer	22
6.4	Managementrapportages.....	22
6.4.1	Opbouw rapportage	22
6.4.2	Wijze van aanleveren documenten	23
6.5	Verandering tijdens contractperiode	23
6.5.1	Mutaties in objecten	23
6.5.2	Afwijkingen in eenheden	23
6.6	Klachten.....	23

1 Opdrachtsomschrijving

De doelstelling van deze aanbesteding van de gemeente Emmen is om voor zowel de objecten in de vastgoedportefeuille van de gemeente Emmen als de gemeente Borger-Odoorn beveiligingsdienstverlening voor langere tijd te organiseren. De gemeente Emmen is de opdrachtgever en organiseert het vastgoedonderhoud voor de gemeente Borger-Odoorn via een dienstverleningsovereenkomst. Er zal één contract komen tussen de gemeente Emmen en de opdrachtnemer. Met het uitvoeren van het preventief onderhoud beoogt de gemeente Emmen een goed beheersbaar onderhoudscontract te realiseren met een minimum aan correctief onderhoud. Daarnaast is het doel om één leverancier te contracteren.

De opdracht bestaat uit het uitvoeren van onderhoud aan beveiliging, brand-/ontruiming-/CCTV installaties en CO-LPG detectie in de vastgoedportefeuille van de opdrachtgever. Met deze werkzaamheden wordt functiebehoud, veiligheid en gezondheid nagestreefd. Verder worden meldkamerdiensten, alarmopvolging en beheer brandmeldinstallatie (hierna: 'BMI') uitgevraagd.

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en te leveren diensten bestaan op hoofdlijnen uit:

- Het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud aan gebouw gebonden beveiliging/inbraakinstallaties gericht op functiebehoud, veiligheid en gezondheid.
- Het organiseren van de alarmopvolging en meldkamerdiensten.
- Het inspecteren van installaties gericht op het functioneren en (toekomstig) noodzakelijk onderhoud en rapporteren van verbeteringsvoorstellen en kostenreducties.
- Het uitvoeren van én rapporteren over, vanuit wet- en regelgeving, verplichte/noodzakelijke keuringen en inspecties met name gericht op veiligheid, gezondheid, milieu en rapportages hiervan.
- Het periodiek verantwoorden van uitgevoerd correctief onderhoud, voortgang preventief onderhoud en uitgevoerde inspecties/keuringen.

De gevraagde dienstverlening worden in de volgende hoofdstukken nader gespecificeerd en hebben betrekking op de in bijlage aangegeven elementen/bouwdelen.

2 Projectgegevens

2.1 Beschikbare informatie

Voor aanvang van de werkzaamheden zal de opdrachtgever onderstaande informatie digitaal beschikbaar stellen aan de opdrachtnemer:

- Beschikbare plattegronden van de objecten in PDF- en DWG-formaat;
- Objecten- en elementenlijst waarin elementen/installatiedelen zijn verwerkt;
- Garantiebepalingen van recent aangebrachte elementen;
- De typologie van de objecten zoals gebruiksfunctie, globaal bouwjaar en omvang;
- De locatiegegevens van de objecten;
- De boekingsgegevens voor de facturatie;
- De contactgegevens voor het bezoek ter plaatse, waaronder tenminste de naam, het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de beheerder voor het object.

Alle vooraf beschikbare objectgegevens van opdrachtgever zijn verwerkt in Bijlage 2 Objectenlijst anoniem. De overige informatie zoals de objecten met bijbehorende elementen wordt na opdracht verstrekt. In verband met het openbare karakter van de aanbesteding, kiest aanbestedende dienst ervoor om de objectenlijst in eerste instantie anoniem aan te bieden. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden en de looptijd van het contract zijn diverse onderwerpen van belang. Het gaat hierbij om personeel, gedrag, veiligheid en afval. De eisen zijn verwerkt in Bijlage 3 Personeel, gedrag, veiligheid en afval.

De beschikbaar te stellen plattegronden zijn opgesteld maar zijn door de opdrachtgever niet op locatie gecontroleerd. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan het ontbreken van informatie en/of aan afwijkingen op de tekeningen ten opzichte van de actuele situatie. De opdrachtnemer is verplicht de aangereikte informatie op juistheid te controleren en zo nodig te corrigeren. Indien relevant en aanwezig worden gegevens van de objecten beschikbaar gesteld in een door de opdrachtgever voorgeschreven beheerdashboard.

3 Werkzaamheden

3.1 Preventief onderhoud

3.1.1 Uitvoering

Onder preventief onderhoud worden periodieke onderhoudswerkzaamheden verstaan bedoeld om de installaties optimaal te laten functioneren en om storingen en gebreken te voorkomen. In dit hoofdstuk wordt een overzicht van de minimaal uit te voeren periodieke preventieve onderhoudswerkzaamheden per installatiedeel weergegeven.

3.1.2 Planning

Alle werkzaamheden binnen het preventieve onderhoud dienen door opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Hierin is tevens inzichtelijk wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden, rekening houdend met de relevante onderhoudscycli.

De opdrachtnemer dient zelf met de gebruikers van de objecten afspraken te maken over tijdstip en toegangsverlening, de opdrachtgever heeft hierin geen verantwoordelijkheden. Belangrijk is dat de uitvoering van de werkzaamheden geschiedt op de afgesproken dag, zoals vastgelegd is in de planning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende beheerder doorgegeven te worden. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de bedrijfsprocessen van de gebruiker van het object. Dit betekent ook dat de opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodig overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere hinder waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden. De benodigde gegevens voor het maken van afspraken worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Door de opdrachtgever zal geborgd worden dat er gedurende de gehele uitvoeringsperiode een contactpersoon bereikbaar is voor vragen.

3.1.3 Opstart

De opdrachtnemer dient ten aanzien van de opstart van het contract een planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Hiervoor zal een opstartbespreking worden gepland. Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, alsmede het bespreken van de door opdrachtnemer opgestelde opstartplanning. De accountmanager en contractmanager zullen de opstart vanuit de opdrachtgever gaan coördineren. Vanaf het moment van starten van het "overzetten" is de opdrachtnemer geheel verantwoordelijk voor de dienstverlening zoals beschreven in dit document.

3.2 Implementatie

Tijdens de implementatie dient er aandacht te zijn voor onderstaande punten. De implementatie kan vanaf vrijdag 1 juli 2026 aanvangen. De implementatie dient uiterlijk vrijdag 31 juli 2026 te zijn afgerond.

Van alle objecten die na dinsdag 31 juli 2026 nog niet zijn afgerond, geldt dat de kosten van de dienstverlening (eventueel door zittende aannemer) voor rekening komen van de opdrachtnemer. De kosten voor de implementatie voor de periode van 1 t/m 31 juli 2026 behoren tot de implementatiekosten.

Overigens heeft u ook de mogelijkheid om de migratiekosten voor eigen rekening te nemen. Indien u bereid bent om de migratiekosten voor eigen rekening te nemen dan dient u deze kosten op € 0,00 te zetten in Tabblad "P1.1 Preventief Onderhoud" van het prijzenblad, bijlage 11.

3.2.1 Installateurcode (bestaand)

De bestaande installateurcode zal tijdens de implementatie periode aan de opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld.

3.2.2 Installateurcode (nieuw)

De installateurcode dient op een door opdrachtgever aangegeven code te worden ingesteld en mag gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtnemer niet worden gewijzigd (is nu ook van toepassing op zittende opdrachtnemer).

3.2.3 Bediencode ALOP

De bestaande codes van de ALOP zullen ter beschikking worden gesteld. Hiermee is het mogelijk de positie van deze code in de programmering te bepalen. Voor de ALOP kan de opdrachtnemer een eigen code programmeren. Opdrachtgever dient over de code te worden geïnformeerd.

3.2.4 Bediencode Schoonmaak

De bestaande codes van de schoonmaak zullen ter beschikking worden gesteld. Hiermee is het mogelijk de positie van deze code in de programmering te bepalen. Voor de schoonmaak zal door opdrachtgever na gunning een nieuw code bekend worden gemaakt.

3.2.5 Bediencode team Vastgoed en Grondzaken

De bestaande code van team Vastgoed en Grondzaken zal door opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Hiermee is het mogelijk de positie in de programmering te bepalen. Voor team Vastgoed en Grondzaken zal door opdrachtgever na gunning een nieuwe code(s) bekend worden gemaakt.

3.2.6 Bediencode Piketdienst

Voor de piketdienst dient een nieuwe bediencode te worden aangemaakt. Voor de piketdienst zal door opdrachtgever na gunning een nieuwe code bekend worden gemaakt.

3.2.7 Bediencode overig

Naast de vier (4) hierboven beschreven bediencodes, dient in overleg met de contactperso(n)en van het object, voor de gebruikers nieuwe bediencodes te worden geprogrammeerd. Naast deze bediencodes dienen er ook twee bediencodes beschikbaar gesteld te worden voor de partijen die voor opdrachtgever het preventief onderhoud voor Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig uitvoeren.

Naast bovenstaande dient de aannemer nog maximaal 10 extra willekeurige bediencodes te programmeren en deze aan opdrachtgever beschikbaar te stellen (per object verschillende) die gedurende de looptijd van de overeenkomst gelijk blijven.

3.2.8 Alarmopvolging tijdens implementatie

Op de dag dat een installatie in het kader van de implementatie is overgezet (of voor de zittende aannemer, de aanpassingen zijn verwerkt) dient de alarmopvolging te starten.

3.2.9 Sleuteloverdracht

Op de dag dat een installatie in het kader van de implementatie is overgezet (of voor de zittende aannemer, de aanpassingen zijn verwerkt) zullen de sleutels door de zittende aannemer ter beschikking worden gesteld. De sleutels zullen dezelfde dag voor 17:00 uur aan de opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld. Per object zijn meestal een tweetal sleutels beschikbaar. Bij objecten voorzien van een looper zijn 2 lopers beschikbaar. (Voor sleutels kan ook gelezen worden "Tag" of "parkeerkaart", enz.). Aan het einde van de contractperiode geldt ook weer de bovenstaande procedure.

3.2.10 Stickers/reclame

De opdrachtnemer dient op de ramen van deuren en grote puien, identificatie-stickers te plakken waarop aangegeven is wie alarmopvolging doet en op welke meldkamer de installatie is aangesloten (voor onderhoud beveiligingsinstallaties en ontruiming is dit niet toegestaan). Oude stickers van voorgaande bedrijven dienen te worden verwijderd door de opdrachtnemer. In overleg met opdrachtgever zal aantallen en plaats worden besproken.

3.2.11 Periodieke werkzaamheden

De cyclus van de periodieke werkzaamheden staat vermeld in onderstaand overzicht. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de werkzaamheden, inspecties en/of keuringen/certificeringen, tijdig en volgens de

wettelijke bepalingen uitgevoerd worden. Wettelijke eisen welke een hogere frequentie vragen, dan is aangegeven in het frequentieoverzicht, zijn maatgevend voor de frequentie.

Indien bij het uitvoeren van het preventieve onderhoud het bijhouden van een logboek of het opstellen van een rapportage vereist wordt vanuit wetgeving of voorgeschreven normen, dan dienen ook deze documenten aan opdrachtgever verstrekt te worden na uitvoer van de werkzaamheden. Van het preventieve onderhoud dienen zowel logboeken als rapportages digitaal te worden verstrekt. Indien er geen logboek aanwezig is, dient opdrachtnemer deze op te stellen tegen een vooraf vastgesteld en geaccordeerd tarief. Dit tarief dient ingevuld te worden in het prijzenblad.

3.3 Meldkamerdiensten

3.3.1 Doormelding naar de meldkamer

De doormelding naar de meldkamer zal met de huidige installaties en de huidige protocollen geschieden. De meldingen dienen volgens de volgende methoden binnen te komen:

- SP2 of DP1 (incl. via gsm-kiezer) (overige gebouwen)
- DP4 (Gemeentehuis)

3.3.2 Meldkamerdiensten prijsvorming

U dient hiervoor het Prijzenblad in te vullen. Ten behoeve van de meldkamerdiensten zal in Tabblad P1.1 "Preventief Onderhoud" de jaarlijkse kosten voor de aansluiting op de Meldkamer moeten worden ingevuld.

3.3.3 Tijdelijke installaties

Op de meldkamer moet het mogelijk zijn om ook tijdelijke installaties aan te sluiten. Bijvoorbeeld tijdelijke uitbreidingen van objecten, of objecten die slechts tijdelijk in het bezit zijn van de opdrachtgever.

3.3.4 Afmeldcodes

3.3.4.1 Algemeen

De afmeldcodes bij de gemeentelijke objecten mogen numeriek niet aaneensluitend/ opvolgend zijn en bij vier cijfers niet in één duizend reeks vallen en bij vijf cijfers niet in één tienduizend reeks.

3.3.4.2 Afmeldcode contactpersoon per object

Aan de contactperso(n)en per object dient een afmeldcode beschikbaar te worden gesteld door opdrachtnemer. De contactpersoon van het object moet met deze afmeldcode wijzigingen in contactpersonen kunnen doorgeven en historische overzichten van het object kunnen aanvragen. Verder moet de contactpersoon alle operationele zaken met de meldkamer kunnen regelen op basis van de afmeldcode. Afmeldcodes dienen tijdens het migreren van de installatie beschikbaar gesteld te worden aan de contactperso(n)en.

3.3.4.3 Afmeldcode contractbeheer

Voor de contractbeheerder van de gemeente Emmen en Borger-Odoorn dienen beide één afmeldcode voor alle objecten beschikbaar te zijn. Met deze afmeldcode moeten alle mutaties, wijzigingen en rapportages kunnen worden opgevraagd/doorgegeven.

3.3.4.4 Afmeldcode leveranciers met betrekking tot Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig onderhoud.

Voor de contactpersonen van onze contractpartijen met betrekking tot E- en W onderhoud dienen een tweetal afmeldcodes beschikbaar te zijn waarin alle objecten zijn opgenomen.

3.3.4.5 Afmeldcode piket- en wachtdienst

Voor de contactpersonen van onze piket- en wachtdienst dienen een tweetal afmeldcodes beschikbaar te zijn waarin alle objecten zijn opgenomen.

3.3.5 Procedure overvalknop

De meldkamer dient bij het ontvangen van een overvalmelding een tweetal acties uit te zetten:

1. contact opnemen met de locatie (hiervoor zal door de meldkamer naar een door opdrachtgever nader aan te geven telefoonnummer gebeld moeten worden);
2. de meldkamer meldt dit na verificatie bij de meldkamer Politie MKNN.

3.3.6 Procedure MER-ruimte

Opdrachtgever maakt voor de Main Equipment Room (MER) van het gemeentehuis in Emmen gebruik van het doormelden van technische storingen via de beveiligingsinstallatie naar de meldkamer.

Voor het doormelden van deze technische storingen is een separaat protocol beschikbaar voor het benaderen (telefonisch) van bedrijven en/of contactpersonen.

Het protocol zal bij het migreren van de installatie beschikbaar worden gesteld. Tijdens de implementatie dient in overleg met de contactpersoon van het object de uitwerking van het protocol operationeel te worden getest op goed functioneren.

3.4 Alarmopvolging

3.4.1 Algemeen

Van elke alarmopvolging volgt een rapportage naar gebruiker en naar vastgoed@emmen.nl voor de gemeente Emmen en naar vastgoedbeheer@borger-odoorn.nl voor de gemeente Borger-Odoorn. Het rapport dient uiterlijk om 09:00 uur van de volgende werkdag aanwezig te zijn.

3.4.2 Bloktijden

Opdrachtgever werkt met tijdvakken, ook wel 'Bloktijden' genoemd. Bloktijden zijn tijden waarbinnen de meldingen die via de meldkamer binnenkomen direct worden doorgestuurd naar de alarmopvolger. Binnen de bloktijden reageert de alarmopvolger altijd. De alarmopvolger is de (onder-)aannemer die namens de opdrachtnemer alarmopvolging organiseert voor de opdrachtgever. Buiten de bloktijden wordt eerst de contactperso(n)en van de betreffende locatie benaderd. Indien de contactpersoon op locatie na twee pogingen niet reageert en/of de telefoon opneemt, is opdrachtnemer gerechtigd om contact op te nemen met de alarmopvolger. Dit kan als extra werk gefactureerd worden op basis van het geoffreerde uurtarief. Het opgegeven uurtarief (G1.2) is van toepassing. Het is niet toegestaan om binnen de bloktijden contact op te nemen met de contactperso(n)en van de betreffende locatie, dit is ook van toepassing op de meldkamer.

Opdrachtgever beschikt over een aantal panden die ook buiten bloktijden niet structureel zijn bemand, bijvoorbeeld leegstaande panden en/of projectbureaus (dit zijn de 24/7 locaties). Voor deze objecten geldt dat extra surveillancerondes tijdens de bloktijden en alarmopvolging buiten bloktijden als extra werk gefactureerd kunnen worden op basis van het geoffreerde uurtarief (G1.2).

De bloktijden zijn als volgt gedefinieerd:

Omschrijving	Begintijd	Eindtijd
Weekdagen [ma, di, woe, do en vrij]	19:00 uur	08:00 uur
Weekend	00:00 uur	24:00 uur
Feestdagen	00:00 uur	24:00 uur

In onderstaand overzicht staat vermeld wanneer opdrachtnemer met wie contact op kan nemen binnen en buiten bloktijden in een normale (basis) situatie en bij 24/7 locaties.

Bloktijden Basis							
Tijd/Dag	Ma	Di	Wo	Do	Vrij	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00							
02:00 - 03:00							
03:00 - 04:00							
04:00 - 05:00							
05:00 - 06:00							
06:00 - 07:00							
07:00 - 08:00							
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00							
10:00 - 11:00							
11:00 - 12:00							
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00							
18:00 - 19:00							
19:00 - 20:00							
20:00 - 21:00							
21:00 - 22:00							
22:00 - 23:00							
23:00 - 24:00							

Binnen deze tijden dient contact opgenomen te worden met de contactperso(n)en van de locatie. Indien de contactpersoon op locatie na twee pogingen niet reageert en/of de telefoon opneemt, is opdrachtnemer gerechtigd om contact op te nemen met de alarmopvolger.

Binnen deze tijden dient direct contact opgenomen te worden met de alarmopvolger.

Bloktijden 24/7 locaties							
Tijd/Dag	Ma	Di	Wo	Do	Vrij	Za	Zo
00:00 - 01:00							
01:00 - 02:00							
02:00 - 03:00							
03:00 - 04:00							
04:00 - 05:00							
05:00 - 06:00							
06:00 - 07:00							
07:00 - 08:00							
08:00 - 09:00							
09:00 - 10:00							
10:00 - 11:00							
11:00 - 12:00							
12:00 - 13:00							
13:00 - 14:00							
14:00 - 15:00							
15:00 - 16:00							
16:00 - 17:00							
17:00 - 18:00							
18:00 - 19:00							
19:00 - 20:00							
20:00 - 21:00							
21:00 - 22:00							
22:00 - 23:00							
23:00 - 24:00							

Alleen bij de 24/7 panden en deze specifieke bloktijden kan opdrachtnemer extra werk factureren op basis van het geoffreerde uurtarief. De rest valt binnen contract.

Binnen deze tijden dient direct contact opgenomen te worden met de alarmopvolger.

3.4.3 Opvolgtijd

De maximale opvolgtijd (dit is de tijd gemeten vanaf het moment dat de melding op de meldkamer binnenkomt waar de beveiligingsinstallatie op is aangesloten, tot het moment dat de surveillant ter plaatse is) dient gemiddeld 25 minuten (binnen de bloktijden/gerekend per kwartaal) te bedragen. Van de meldingen dient in minimaal 60% van de gevallen de opvolgtijd van maximaal 25 minuten gehaald te zijn.

Rekenvoorbeeld:

Er zijn 50 meldingen, van deze meldingen dienen minimaal 30 meldingen (= 60%) gemiddeld binnen de 25 minuten opgevolgd te zijn.

3.4.4 Onafhankelijk registratie opvolgtijd

U dient op een onafhankelijke wijze de opvolgtijd te registreren. Dit om te voorkomen dat de gemiddelde opvolgtijd niet op de juiste wijze kan worden bepaald. Hiermee kan opdrachtgever op een objectieve manier bekijken of opdrachtnemer de opvolgtijden haalt.

3.4.5 Overschrijding opvolgtijd

De maximale opvolgtijd is door opdrachtgever bepaald op maximaal 90 minuten (alarmopvolgingen die langer duren dan 90 minuten worden niet in de telling m.b.t. het gemiddelde meegenomen en kunnen ook niet separaat in rekening worden gebracht). Indien de maximale opvolgtijd wordt overschreden dan geldt

per direct een opeisbare boete van € 125,00 exclusief BTW per keer dat dit zich voordoet aangevuld met € 10,00 exclusief BTW voor elke 10 minuten overschrijding van de maximaal 90 minuten.

Opdrachtgever kent een twee objecten met een hoge prioritering. Dit zijn het gemeentehuis in Emmen en in Exloo. De objecten hebben een zogenaamde DP4-verbinding. Bij deze objecten gaat de direct opeisbare boete van € 125,00 exclusief BTW in na overschrijding van de opvolgtijd van 25 minuten. Ook hier geldt de aanvulling van € 10,00 exclusief BTW voor elke 10 minuten overschrijding van de maximaal 25 minuten.

3.4.6 Gemiddeld aantal ALOP's

In de afgelopen jaren is het gemiddeld aantal alarmopvolgingen binnen de bloktijden per object lager geweest dan 6. Hierin zaten ook nodeloze alarmeringen en dus alarmopvolgingen. Verder werd er de afgelopen jaren ook op alarmen gereden binnen de bloktijden die binnen ca. twee minuten werden gevold door een goede in- of uitschakeling. Na een goede in- of uitschakeling binnen ca. 2 minuten komt de alarmopvolging te vervallen en wordt deze niet aangemerkt als een alarmopvolging.

Een alarmopvolging die door een contactpersoon via de meldkamer afgemeld wordt voordat de surveillant ter plaatse is, wordt ook niet aangemerkt als een alarmopvolging. Als uitgangspunt gaat opdrachtgever uit van het volgende maximale gemiddelde aantal alarmopvolgingen per object:

Contractjaar	Gemiddeld aantal alarmopvolgingen per object per jaar	
Jaar 1 t/m 4	6	01-07-2026 t/m 30-6-2030
1 ^e optie (2 jaren)	6	01-07-2030 t/m 30-6-2032
2 ^e optie (2 jaren)	6	01-07-2032 t/m 30-6-2034

Opdrachtnemer is gerechtigd om maximaal zes (6) alarmopvolgingen per object per jaar te factureren. Indien het aantal alarmopvolgingen hoger dan zes (6) dreigt te worden, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever. Het is niet toegestaan om meer dan zes (6) alarmopvolgingen per object in rekening te brengen.

3.4.7 Schade beperkend optreden

Zodra de surveillant tijdens een alarmopvolging of aanvullende surveillance schade aan het object aantreft die niet kan wachten tot de eerstvolgende werkdag (schade beperkend optreden) of dat de beveiligingsinstallatie niet naar behoren functioneert, dient de surveillant herstelwerkzaamheden in gang te zetten.

Met betrekking tot een aantal zaken heeft opdrachtgever afspraken met derden die door de surveillant/meldkamer kunnen worden benaderd. Hiervoor is een piketdienst georganiseerd die zelfstandig overige disciplines kan inschakelen. Er wordt van uitgegaan dat de surveillant het object pas verlaat nadat deze is afgesloten met ingeschakeld alarm. Namen en telefoonnummers van de objectbeheerders worden na gunning aan opdrachtnemer verstrekt. Overigens is het opgegeven uurtarief (P1.2 Uurtarief) van toepassing.

3.4.8 ALOP-prijsvorming

Ten behoeve van de Alarmopvolging zal het uurtarief Alarmopvolging (P1.2 Uurtarief) moeten worden ingevuld.

Tab. A Normtijden verwijderen.

3.4.9 Sleutelbeheer

3.4.9.1 Openen en sluiten (werkzaamheden)

Vanuit opdrachtgever zal een opdracht (extra werk) worden verstrekt met betrekking tot openen en sluiten in verband met werkzaamheden (object, datum en aanvangstijd alsmede de betrokken derde). De betrokken derde zal een half uur voordat hij/zij zijn/haar werkzaamheden beëindigt, contact opnemen met een door opdrachtnemer beschikbaar te stellen telefoonnummer, waarop de aannemer het verzoek tot afsluiten kan aangeven.

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.4.9.2 *Openen en/of sluiten (assistentieverzoek gebruiker)*

In sommige gevallen blijkt een contactpersoon van het object buiten de bloktijden niet in staat om opvolging van een alarm, of het in- en/of uitschakelen van de beveiligingsinstallatie te regelen, of om ter plaatse te gaan om schade beperkende maatregelen te treffen. Zodra van een contactpersoon dit verzoek (melding) bij de meldkamer binnenkomt buiten de bloktijden, dient de ALOP te worden ingeschakeld.

De contactpersoon van de opdrachtnemer neemt de eerstvolgende werkdag contact op met het meldpunt van team Vastgoedbeheer van de opdrachtgever om een opdracht bon aan te vragen. Zie hiervoor ook hoofdstuk zeven (7) en acht (8) omtrent extra opdrachten. Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.4.9.3 *Openen en/of sluiten (assistentieverzoek politie)*

In sommige gevallen wordt de meldkamer/ALOP rechtstreeks benaderd door de meldkamer Noord-Nederland. In deze gevallen dient de ALOP altijd ter plaatse te gaan en is procedure “assistentieverzoek gebruiker” van toepassing.

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.5 Onderhoud Beveiligingsinstallaties

3.5.1 Definitie preventief onderhoud

Het preventief onderhoud omvat het periodiek verzorgen van preventieve service aan de aanwezige beveiligingssystemen, waardoor de apparatuur optimaal kan blijven functioneren.

3.5.2 Preventief onderhoud

De frequentie van het preventief onderhoud bedraagt 1 keer per jaar. De uitgevoerde werkzaamheden dienen in het logboek te worden vermeld.

3.5.3 Preventief onderhoud prijsvorming

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.5.4 Storingsonderhoud

Gedurende de tijd dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het onderhoud van de alarminstallatie, verhelpt de opdrachtnemer een storing van een alarminstallatie binnen de tijden zoals vastgesteld in artikel 3.12.2 van dit PVE. Indien de opdrachtnemer de storing redelijkerwijs niet binnen de hiervoor genoemde tijd kan opheffen, treft hij in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever zodanige tijdelijke maatregelen, dat de door de storing veroorzaakte toename van het risico wordt opgeheven. Indien de contactpersoon niet bereikbaar is, dient opdrachtnemer contact op te nemen met de dan geldende piketdienst. Zie voor afhandeling storingsonderhoud de beschrijving bij correctief onderhoud (paragraaf 3.12)

3.6 Onderhoud Brand-Ontruimingsinstallaties

3.6.1 Definitie preventief onderhoud

Het preventief onderhoud omvat het periodiek verzorgen van preventieve service aan de aanwezige brand-/ontruimingsinstallatie(s) waardoor de apparatuur optimaal kan blijven functioneren.

3.6.2 Preventief onderhoud brand-/ontruimingsinstallaties

De frequentie van het preventief onderhoud bedraagt 1 keer per jaar. De uitgevoerde werkzaamheden dienen in het logboek te worden vermeld. De certificering dient in één arbeidsgang met het onderhoud te worden uitgevoerd.

3.6.3 Preventief onderhoud prijsvorming

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.6.4 Storingsonderhoud

Gedurende de tijd dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het onderhoud van de brand-/ontruimingsinstallatie, verhelpt de opdrachtnemer een storing van aan de brand-/ontruimingsinstallatie binnen de tijden zoals vastgesteld in artikel 3.12.2 van dit PVE. Indien de opdrachtnemer de storing redelijkerwijs niet binnen de hiervoor genoemde tijd kan opheffen, treft hij in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever zodanige tijdelijke maatregelen dat de door de storing veroorzaakte toename van het risico wordt opgeheven. Zie voor afhandeling storingsonderhoud de beschrijving bij correctief onderhoud (paragraaf 3.12).

3.7 Onderhoud CCTV Installaties

3.7.1 Definitie preventief onderhoud

Het preventief onderhoud omvat het periodiek verzorgen van preventieve service aan de aanwezige CCTV-installatie waardoor de apparatuur optimaal kan blijven functioneren.

3.7.2 Preventief onderhoud CCTV-installaties

Op de locaties waar een CCTV-installatie aanwezig is, dient één keer per jaar preventief onderhoud uitgevoerd te worden.

3.7.3 Preventief onderhoud prijsvorming

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.7.4 Storingsonderhoud

Gedurende de tijd dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het onderhoud van de CCTV-installatie, verhelpt de opdrachtnemer een storing aan de CCTV-installatie binnen de tijden zoals vastgesteld in artikel 3.12.2 van dit PVE. Indien de opdrachtnemer de storing redelijkerwijs niet binnen de hiervoor genoemde tijd kan opheffen, treft hij in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever zodanige tijdelijke maatregelen dat de door de storing veroorzaakte toename van het risico wordt opgeheven. Zie voor afhandeling storingsonderhoud de beschrijving bij correctief onderhoud (hoofdstuk 3.12).

3.8 Onderhoud CO-LPG detectie Installatie

3.8.1 Definitie preventief onderhoud

Het preventief onderhoud omvat het periodiek verzorgen van preventieve service aan de aanwezige co-LPG/gasdetectie installatie waardoor de apparatuur optimaal kan blijven functioneren.

3.8.2 Preventief onderhoud CO-LPG installaties

Op de locatie "Werkplein ZO Drenthe" is in de parkeerkelder een CO-LPG detectie installatie aanwezig. De frequentie van het preventief onderhoud bedraagt 1 keer per jaar.

3.8.3 Preventief onderhoud prijsvorming

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.8.4 Storingsonderhoud

Gedurende de tijd dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het onderhoud van de gasdetectie installatie, verhelpt de opdrachtnemer een storing van de gasdetectie installatie binnen de tijden zoals vastgesteld in artikel 3.12.2 van dit PVE. Indien de opdrachtnemer de storing redelijkerwijs niet binnen de hiervoor genoemde tijd kan opheffen, treft hij in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever zodanige tijdelijke maatregelen dat de door de storing veroorzaakte toename van het risico wordt opgeheven. Zie voor afhandeling storingsonderhoud de beschrijving bij correctief onderhoud in hoofdstuk drie (3), zeven (7) en acht (8).

3.9 Beheerder BMI

3.9.1 Definitie Beheerder BMI

De controle omvat het periodiek controleren van de BMI. Met als doel de continuïteit te waarborgen waardoor de apparatuur optimaal kan blijven functioneren.

3.9.2 Beheerder BMI

Opdrachtgever dient voor de objecten in de vastgoedportefeuille van opdrachtgever ontzorgt te worden met betrekking tot het beheer van BMI op het gebied van de maandelijkse, alsmede de 4- en 8-maandelijkse testen.

3.9.3 Prijsvorming voor beheerderstaken

Het opgegeven uurtarief bij P1.2 Uurtarief in bijlage 11 is van toepassing.

3.10 Weer- en/of terreinomstandigheden

Indien weer- en/of terreinomstandigheden de uitvoering naar de eis van goed werk onmogelijk maken, is de opdrachtnemer verplicht het werk of deel daarvan tijdelijk stil te leggen en op een ander moment uit te voeren. De opdrachtnemer ontvangt geen extra compensatie/vergoeding indien de werkzaamheden stilgelegd worden. De planning dient hierop te worden aangepast.

3.11 Stilstand uren

Voor de toegankelijkheid dient de opdrachtnemer zelf afspraken te maken met de contactpersoon van het object/locatie. De opdrachtnemer dient hierbij ook af te stemmen of zijn/haar werkzaamheden aaneengesloten uitgevoerd kunnen worden teneinde oponthoud uren te voorkomen. De opdrachtnemer ontvangt geen vergoeding voor stilstand uren.

3.12 Correctief onderhoud

3.12.1 Uitvoering

De correctieve onderhoudswerkzaamheden betreffen alle werkzaamheden aan de inbraak- en brandmeldinstallaties, die niet binnen preventief onderhoud vallen en op basis van storingen gemeld worden bij de opdrachtgever. Storingen worden gemeld in het informatiesysteem van de opdrachtgever waarna opdrachtgever op basis van de soort melding deze door zal zetten naar de gecontracteerde opdrachtnemer. Deze storingen kunnen ook via het gebouwbeheersysteem (GBS) worden gemeld bij opdrachtnemer.

Bij correctieve werktuigbouwkundige onderhoudswerkzaamheden kan gedacht worden aan:

- Accuspanning laag;
- Installatie geeft onnodig alarm;
- Handmelder defect.

3.12.2 Responsetijden

De responsetijd is de tijd waarop de opdrachtnemer ter plaatse moet zijn en de afhandeltijd is de tijd waarop een terugkoppeling over de melding moet plaatsvinden, de terugkoppeling kan een afhandeling (status Technisch gereed) zijn of een tussentijdse terugkoppeling over de status (status In afwachting). Zowel de responsetijd als de afhandeltijd worden gerekend vanaf het moment dat de melding is ontvangen door de opdrachtnemer. Meldingen van het type *storing* of *schade en vandalisme* kunnen vier urgenties hebben:

- 01 Kritiek
- 02 Dringend
- 03 Normaal
- 04 In overleg

Meldingen van het type *wens en aanpassing* hebben altijd urgentie *04 In overleg*. Voor de responsetijden gelden de in tabel 2 aangegeven urgentiecodes, waarbij de opdrachtnemer gehouden zal zijn deze na te komen:

Soort melding	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Afhandeltijd
Storing	1	"Kritiek"	1 uur	4 uur
Storing	2	"Dringend"	4 uur	12 uur
Storing	3	"Normaal"	8 uur	24 uur
Storing	4	"In overleg"	16 uur	In overleg

Wens/Aanpassing	4	"In overleg"	16 uur	In overleg
Schade/Vandalisme	1	"Kritiek"	1 uur	4 uur
Schade/Vandalisme	2	"Dringend"	4 uur	12 uur
Schade/Vandalisme	3	"Normaal"	8 uur	24 uur
Schade/Vandalisme	4	"In overleg"	16 uur	In overleg

Tabel 1. Urgentiecodes, response en reparatietijden

Definities begrippen:

Soort melding:	Storing, Wens/Aanpassing of Schade/Vandalisme.
Urgentiecodes:	Het nummeren van de urgentiecode of prioriteit.
Omschrijving:	De benaming van de urgentiecode of prioriteit.
Responsetijd:	De maximale tijdsduur na een melding, waarbinnen door de opdrachtnemer een aanvang wordt gemaakt met de noodzakelijke reparatiewerkzaamheden.
Afhandeltijd:	De maximale tijdsduur na een melding, waarbinnen de opdrachtnemer de melding heeft afgehandeld.
Storingen:	Een installatie of installatiedeel functioneert door een gebrek niet meer.

Definities urgentiecodes

Urgentiecode 1: Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij:

- De veiligheid of gezondheid van mens of milieu direct in gevaar komt, of;
- Er direct sprake is van schade of gevolgschade.

Urgentiecode 2: Dit betreft herstel van meldingen van een functionele (ver-)storing of de gevolgen daarvan, waarbij:

- Er binnen enkele uren een risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of;
- De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte in het gevaar komt, of;
- Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade.

Urgentiecode 3: Dit betreft herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver-)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.

Urgentiecode 4: Meldingen van het type *wens en aanpassing* hebben altijd urgentie 4 *In overleg*.

Aanvulling

De urgentiecode wordt door de opdrachtgever bepaald, maar de opdrachtnemer heeft in geval van twijfel de verantwoording na te gaan of er daadwerkelijk sprake is van urgentiecode 1 of 2. De urgentiecodes gelden zowel binnen als buiten reguliere bedrijfstijden inclusief zon- en feestdagen. De opdrachtnemer is gehouden tot nakoming van de genoemde response- en reparatietijden. In deze is het aan de opdrachtgever, om aan te tonen wanneer hier niet aan kan worden voldaan. Indien noodzakelijk dient de opdrachtnemer een tijdelijke oplossing te treffen.

3.12.3 Werkzaamheden

De opdrachtnemer dient alle gemelde storingen op te lossen, bij het ontbreken van specifieke kennis en kunde is het de opdrachtnemer toegestaan andere contractpartners van de opdrachtnemer of onderaannemers in te schakelen. Controle van de werkzaamheden uitgevoerd door derde behoort tot de verplichtingen van de opdrachtnemer. Voor de opdrachtgever blijft de opdrachtnemer contactpersoon en verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderhoud. Het correctief onderhoud dient plaats te vinden op werkdagen tussen 08:00 – 16:30 uur.

3.12.4 Piketdienst

Opdrachtnemer dient te beschikken over een piketdienst voor het verhelpen van alle klachten en storingen buiten kantoortijden. Dit is van toepassing op door opdrachtnemer aangeboden werkzaamheden. Bij het verhelpen van klachten en storingen die opdrachtnemer telefonisch buiten de kantoortijden ontvangt is het maximale bedrag van € 500 zoals genoemd bij correctief onderhoud niet van toepassing. Uitgangspunt is dat schadebeperkend wordt opgetreden. Opdrachtgever maakt gebruik van een derde partij voor het uitvoeren/coördineren van de storingswachtdienst/piketdienst. De namen van beide bedrijven worden aan opdrachtnemer verstrekt tijdens de opstartbespreking. Met beide bedrijven zijn afspraken gemaakt dat zij een derde partij voor door opdrachtnemer aangeboden werkzaamheden kunnen benaderen. Opdrachtnemer dient een (2e) telefoonnummer op te geven waarop deze bedrijven buiten kantoortijden opdrachtnemer kunnen bereiken.

3.12.5 Calamiteiten 24/7

Storingen of klachten dienen 24 uur per dag en zeven dagen per week in behandelingen te worden genomen door opdrachtnemer. Meldingen van storingen of klachten buiten kantoortijden worden aan de piketdienst van opdrachtnemer gemeld door het aangestelde bouwbedrijf, beveiligingsbedrijf of callcenter van de opdrachtgever.

3.12.6 Planmatig Onderhoud

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal er planmatig onderhoud uitgevoerd moeten worden met betrekking tot beveiligingsdiensten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om jaarlijks planmatig onderhoud/vervanging tot ongeveer €50.000 enkelvoudig onderhands aan opdrachtnemer te gunnen.

3.13 Incidentele werkzaamheden

3.13.1 Uitvoering

Onder incidentele werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan die opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van preventief onderhoud tegenkomt, welke niet onder preventieve of correctieve werkzaamheden vallen, maar waarvan opdrachtnemer wel van mening is dat ze een risico vormen voor veiligheid en gezondheid.

3.13.2 Werkzaamheden

Voor incidentele werkzaamheden (voortvloeiend uit preventief onderhoud) gelden de volgende uitgangspunten:

- Werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid tot een maximum van € 500,00 excl. BTW per object dienen direct te worden uitgevoerd. Vervolgens is de procedure met betrekking tot correctief onderhoud van toepassing.
- Buitencontractuele werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid en waarvan de kosten meer bedragen dan € 500,00 excl. BTW per object dienen overlegd te worden met een medewerker van team Vastgoed en Grondzaken van de opdrachtgever, deze zal beslissen of de werkzaamheden direct uitgevoerd kunnen worden of dat hiervoor een offerte opgesteld dient te worden.
- Voor buitencontractuele werkzaamheden welke naar mening van de opdrachtnemer geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen als adviezen opgenomen te worden in de periodieke managementrapportage tezamen met een geraamd bedrag voor de werkzaamheden.

De genoemde grensbedragen betreffen het totaal van uren en materiaal, exclusief btw en gelden per melding, gebrek of defect per object. Bij werkzaamheden boven de genoemde grensbedragen is de opdrachtgever volledig vrij een partij voor deze werkzaamheden te contracteren.

3.14 Werkzaamheden eigen organisatie

Wanneer onderhoudswerkzaamheden door de eigen organisatie van opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden is het mogelijk dat opdrachtnemer niet gevraagd zal worden deze werkzaamheden uit te voeren. De objecten waarvoor dit van toepassing is worden besproken bij het vaststellen van de planning voor de werkzaamheden in het komende jaar.

3.15 Garanties

3.15.1 Coördinatie garantie derden

Op diverse recent aangebrachte elementen in objecten van opdrachtgever zit nog garantie van de leverancier/aannemer. Opdrachtnemer dient correctief onderhoud dat door opdrachtgever bij hem worden gemeld voor deze elementen in behandeling te nemen maar dient daar waar nog garantie van toepassing is de uit te voeren werkzaamheden namens opdrachtgever bij de leverancier/aannemer van de garantie uit te zetten. De opdrachtnemer heeft daarbij een coördinerende rol.

Opdrachtbonnen voor correctief onderhoud worden aan opdrachtnemer verzonden, opdrachtnemer dient in dit geval de leverancier/aannemer die de garantie heeft verstrekt namens opdrachtgever aan te spreken. De controle van de vervolgens door de leverancier/aannemer uitgevoerde werkzaamheden behoort tot uw verplichtingen. Zaken die niet onder de garantie vallen dienen door opdrachtnemer uitgevoerd te worden.

Voor het aanspreken van de leverancier/aannemer dient opdrachtnemer rekening te houden met garantievoorwaarden van de betreffende leverancier/aannemer, deze voorwaarden worden aan opdrachtnemer verstrekt na opdrachtverlening. Vanaf het moment dat de garantievoorwaarden zijn verstrekt is de hierboven beschreven werkwijze van toepassing.

3.15.2 Garantie uitgevoerd werk

Voor de geleverde correctieve werkzaamheden door opdrachtnemer geldt een minimale garantietermijn van 1 jaar op materiaal en montage, daar waar dit van toepassing is dient de te verlenen garantie uitgebreid te worden met de geldende fabrikantsgaranties op de materialen.

3.16 Voorschriften

3.16.1 Wet- en regelgeving

De werkzaamheden ten behoeve van de opdracht dienen te voldoen aan de vigerende relevante Nederlandse Wet- en Regelgevingen waaronder ARBO-besluit, ARBO-regelingen en ARBO-beleidsregelingen.

3.16.2 Normen en richtlijnen

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en diensten dienen uitgevoerd te worden met in achtname van de van toepassing zijnde geldige Beoordelingsrichtlijnen (BRL), de Nederlandse Normen (NEN), Nederlandse Praktijkinrichtingen (NPR) en Nederlandse Voornormen (NVN), alsmede de als Nederlandse norm aanvaarde buitenlandse normen en richtlijnen, voor zover vermeld in de NNI-catalogus of de supplementen daarvan, uitgegeven door het Nederland Normalisatie Instituut met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen. Mede van toepassing zijn de (geldige) normen, richtlijnen voorschriften en overige publicaties wanneer wordt verwezen in de op het werk van toepassing verklaarde normen en richtlijnen.

3.17 Werktijden

De werkzaamheden dienen door de opdrachtnemer in basis te worden verricht binnen de werktijden als aangegeven op reguliere werkdagen. De opdrachtgever onderscheidt de volgende werktijden:

- a. Werkdagen van 08:00 tot 16:30 uur (reguliere werkdagen)
- b. Werkdagen van 16:30 tot 20:00 uur
- c. Zon- en feestdagen
- d. Overige tijden/dagen

3.18 Materiaal, middelen en machines

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze zorgvuldig en zorgzaam omgaat met het materiaal, middelen, machines en milieu. Daarbij gelden de volgende eisen:

- Materialen dienen te voldoen aan de geldende keurmerken.
- Bij vervanging van onderdelen dienen dezelfde fabricaten te worden gebruikt of gelijkwaardig.
- Gelijkwaardigheid is naar oordeel van de opdrachtgever.
- Alle in de bestek omschrijving genoemde materialen moeten worden verwerkt en (indien nodig) opgeslagen volgens voorschriften van de fabrikant/leverancier.

4 Kwaliteitsmeetsystemen

Om de kwaliteit inzichtelijk en stuurbaar te maken zal de geleverde kwaliteit van de werkzaamheden van opdrachtnemer op diverse momenten en methoden worden gecontroleerd.

4.1 Audits

De opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de opdracht steekproefsgewijs audits uitvoeren op de door de opdrachtnemer opgeleverde gegevens en werkzaamheden. Binnen het totaal van de uit te voeren werkzaamheden zijn beperkte afwijkingen toegestaan.

De audits kunnen door opdrachtgever zowel intern als extern uitgevoerd worden. De uitkomsten van de audits wordt door de opdrachtgever besproken met de opdrachtnemer tijdens het kwartaaloverleg. Indien tijdens een audit blijkt dat de productie niet aan de eisen voldoet zal hierover door de opdrachtgever direct afstemming gezocht worden met de opdrachtnemer. De opdrachtnemer in dit geval aan moeten tonen dat de tot dan toe geleverde productie wel voldoet aan de gestelde eisen. De opdrachtnemer dient in dit geval zonder meerprijs de afwijkingen te corrigeren en werkzaamheden zo nodig opnieuw uit te voeren. Ingeval van gerede twijfel kan verlangd worden dat de opdrachtnemer mee gaat om ter plaatse te verifiëren of de afwijkingen ontoelaatbaar zijn. De kosten voor het uitvoeren van audits komen voor rekening van de opdrachtgever. Indien blijkt dat de productie alsnog onvoldoende is dient de opdrachtnemer zowel de audit als de hercontrole te bekostigen.

4.2 Kwaliteit preventief onderhoud

De kwaliteitscontrole van het preventieve onderhoud zal plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en door controle van uitgevoerde werkzaamheden bij het bezoeken van het betreffende object. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- De mate waarin de werkzaamheden consistent, volledig, correct en kwalitatief acceptabel zijn uitgevoerd overeenkomstig het contract, dit bestek en de per object vastgelegde gemaakte afspraken;
- De mate waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd conform planning;
- De mate waarin de benodigde rapportages van de werkzaamheden overeenkomen met de gestelde eisen.

4.3 Kwaliteit correctief onderhoud

Ook voor het correctieve onderhoud zal de kwaliteitscontrole plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en door controle van uitgevoerde werkzaamheden bij het bezoeken van het betreffende object. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- De mate waarin de werkzaamheden consistent, volledig, correct en kwalitatief acceptabel zijn uitgevoerd overeenkomstig het contract, dit bestek en de per object vastgelegde gemaakte afspraken;
- De mate waarin de responsetijden gehaald worden;
- De mate waarin er gecommuniceerd is over de uitgevoerde werkzaamheden.

4.4 Kwaliteit facturering

De kwaliteitscontrole van de facturering zal plaatsvinden op basis van controle van de aangeleverde documenten en zo nodig door controle van uitgevoerde werkzaamheden op locatie. De beoordeling zal geschieden op basis van een controle van de volgende aspecten:

- De mate waarin uurtarieven overeenkomen met de ingediende aanbieding;
- De mate waarin de factuur overeenkomt met de gestelde eisen;
- De mate waarin de gefactureerde werkzaamheden overeenkomen met de uitgevoerde werkzaamheden.

4.5 Kwaliteit rapportages

Om de kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde managementrapportages te kunnen controleren, kijkt de opdrachtgever naar de volgende aspecten:

- De mate waarin de rapportages volledig zijn;

- De correctheid en toepasbaarheid van de in de rapportages opgenomen adviezen;
- De tijdige en juiste aanlevering van gevraagde bestanden en rapportages.

5 Rapportage en terugkoppeling

Opdrachtnemer dient voor de verschillende uit te voeren werkzaamheden een terugkoppeling aan opdrachtgever te verzorgen middels verschillende rapportages volgens een vastgesteld format.

5.1 Terugkoppeling preventief onderhoud

Het uitgevoerde preventieve onderhoud dient aan opdrachtgever teruggekoppeld te worden middels een werkbom per uitgevoerde activiteit. Indien bij het uitvoeren van het preventieve onderhoud het bijhouden van een logboek of het opstellen van een rapportage vereist wordt vanuit wetgeving of voorgeschreven normen, dan dienen ook deze documenten aan opdrachtgever verstrekt te worden na uitvoer van de werkzaamheden. De terugkoppeling voor het uitgevoerde preventieve onderhoud dient binnen twee weken na uitvoer van de werkzaamheden aan opdrachtgever te worden aangeboden. De terugkoppeling maakt deel uit van de door de opdrachtnemer te verlenen diensten, de terugkoppeling dient dan ook in bezit van opdrachtgever te zijn alvorens de factuur voor deze werkzaamheden kan worden verstuurd. De uitgevoerde preventieve werkzaamheden dienen opgenomen te zijn in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever.

Buitencontractuele werkzaamheden, welke naar mening van de opdrachtnemer een risico vormen voor veiligheid en gezondheid, die aan het licht komen bij de uitvoering van het preventieve onderhoud dienen direct gemeld te worden aan de gemeente Emmen via het emailadres vastgoed@emmen.nl. De uitgevoerde buitencontractuele werkzaamheden dienen opgenomen te worden in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever. Het format van de te hanteren werkbom en rapportages worden na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

5.2 Terugkoppeling correctief onderhoud

Het uitgevoerde correctieve onderhoud voor de gemeente Emmen dient aan opdrachtgever teruggekoppeld te worden op vastgoed@emmen.nl. Opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van haar informatiesysteem waarna de terugkoppeling dient plaats te vinden door het verwerken van de uitgevoerde werkzaamheden in de betreffende melding in het informatiesysteem van opdrachtgever, de terugkoppeling per email komt op dat moment te vervallen. De terugkoppeling voor het uitgevoerde correctieve onderhoud dient binnen 24 uur na uitvoer van de werkzaamheden aan opdrachtgever gedaan te worden. Ook bij de correctieve werkzaamheden maakt de terugkoppeling deel uit van de door de opdrachtnemer te verlenen diensten, de terugkoppeling dient dan ook in bezit van opdrachtgever te zijn alvorens de factuur voor deze werkzaamheden kan worden verstuurd. De uitgevoerde correctieve werkzaamheden dienen opgenomen te zijn in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever.

Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

5.3 Terugkoppeling adviespunten

Tijdens de uitvoer van preventieve of correctieve werkzaamheden kunnen er door opdrachtnemer adviespunten gesignaleerd worden, deze adviespunten kunnen werkzaamheden zijn waarmee correctief onderhoud in de toekomst voorkomen kan worden of werkzaamheden waarmee verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Wanneer de gesignaleerde adviespunten geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen deze adviespunten opgenomen te worden in een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt wordt aan opdrachtgever. In de rapportage dient naast een omschrijving van het advies in ieder geval een raming van de kosten voor uitvoer van het advies opgenomen te worden. Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

5.4 Terugkoppeling mutaties

Wanneer er tijdens de uitvoer van correctieve werkzaamheden of adviespunten mutaties optreden in de elementen van een object dient hierover een terugkoppeling gedaan te worden aan opdrachtgever. Deze terugkoppeling dient uitgevoerd te worden middels een periodieke rapportage die per kwartaal verstrekt

wordt aan opdrachtgever. Het format van de te hanteren rapportage wordt na gunning in onderling overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

5.5 Wijze van aanleveren documenten

De rapportages dienen bij de gemeente Emmen te worden aangeleverd op vastgoed@emmen.nl in bestandsformat .PDF. Opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van het systeem voor het terugkoppelen van rapportages. Doel is dat gecontracteerde opdrachtnemers toegang krijgen tot een beheerdashboard waarin de beschreven rapportages moeten worden geüpload. Daarmee komt het systeem van het sturen van mailberichten t.z.t. te vervallen.

De rapportages dienen met een logische documentnaam opgesteld te worden, waarbij de naamgeving de volgende structuur bevat: <<objectcode>> yymmdd <<naam rapportage>>.pdf (voorbeeld: 911001 160405 Scope 7A.pdf).

6 Contractmanagement

6.1 Algemeen

Contracten die betrekking hebben op object gebonden onderhoud worden bij team Vastgoed en Grondzaken van de opdrachtgever centraal beheerd. De onderdelen die hier betrekking op hebben zijn:

- Facturering;
- Communicatie;
- Managementrapportages;
- Veranderingen tijdens contractperiode;
- Klachten.

6.2 Facturering

6.2.1 Vaste facturen

De facturatie van het preventieve onderhoud dient na uitvoering per object te worden gefactureerd. Verzamelacturen worden niet in behandeling genomen.

6.2.2 Variabele facturen

De facturen van de extra opdrachten (meer- en minderwerk) dienen na uitvoering per object te worden gefactureerd. Het betreft de werkzaamheden die in de voorliggende maand zijn uitgevoerd en per object zijn afgerond.

6.2.3 Factuurkenmerken

Uw facturen moeten in elk geval de volgende (wettelijk) verplichte gegevens bevatten:

Wettelijk verplichte gegevens kunt u vinden op <http://www.belastingdienst.nl> (Zoeken op factuureisen).

De facturen moeten tevens voorzien van:

- IBAN-nummer;
- Objectnaam;
- Objectcode
- Routenummer;
- Grootboeknummer;
- Kostensoortnummer;
- Taaknummer.

6.2.4 Factuuradres gemeente Emmen

Gemeente Emmen DIS

T.a.v. contractmanagement team VGZ

Postbus 30.001

7800 RA EMMEN

6.2.5 Verzending facturen digitaal

Opdrachtnemer biedt haar facturen elektronisch aan via het netwerk van Nederlandse Peppol Autoriteit. Bij het versturen van e-facturen is het toe te passen OIN-nummer: 00000001001969316000. Mocht dit nummer tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen dan meldt de Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Voor meer info www.peppolautoriteit.nl.

Op de factuur dient u, naast de wettelijke verplichte basisgegevens, de volgende informatie te vermelden:

- Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;
- Subtotaal exclusief BTW;
- Btw-identificatienummer;
- Btw-percentage;
- Btw-bedrag;
- Totaalbedrag inclusief BTW;
- Factuurnummer.

Het staat de financiële administratie van Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen. Bestandformat dient PDF te zijn. Zowel het deel van de factuur als alle bijlagen dienen in 1 (één) pdf-bestand te worden aangeleverd. Facturen die niet voldoen aan de vormvereisten en/of zonder bijlage zijn verstuurd worden niet in behandeling genomen. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst van de factuur en acceptatie van het geleverde. Het staat de financiële administratie van de Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.

6.3 Communicatie

6.3.1 Algemeen

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en de direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. De medewerkers dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden voor de opdrachtgever telefonisch bereikbaar te zijn.

6.3.2 Communicatiematrix

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een leverancier die proactief is, meedenkt en de afspraken correct nakomt. De communicatie tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer zal op verschillende echelons plaatsvinden. Hieronder is een communicatiematrix opgenomen.

Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Minimale agendapunten
1 x per jaar	- Contractmanager - Accountmanager	-(district)directeur	- Evaluatie contract
4 x per jaar	- Contractbeheerder - Accountmanager	- Regiomanager / Projectleider / Directeur	- Management rapportages - Status kwaliteit - Efficiency verbeteringen - Extra opdrachten - Mutaties gebouwen - Mutaties medewerkers - Verbetervoorstellen - Preventieve werkzaamheden volgende jaar (in 4e kwartaal)
In overleg	- E adviseur	- Regiomanager / Projectleider	- Operationele zaken - Planning

Tabel 2. Communicatiematrix

6.3.3 Verslaglegging overleggen

Van alle formeel gehouden besprekingen, zie communicatiematrix, zal schriftelijke verslaglegging plaatsvinden door de opdrachtnemer, inclusief een afsprakenlijst. De verslagen dienen binnen vijf werkdagen na bespreking digitaal in het bezit te zijn bij de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

6.3.4 Preventieve werkzaamheden

Per jaar in het laatste kwartaal (tijdens het managementoverleg) worden de preventieve onderhoudswerkzaamheden voor het volgende jaar besproken. De huidige lijst met te onderhouden objecten is met de groots mogelijke zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat elementen ontbreken, er te veel staan of niet het juiste element staat omschreven. Indien opdrachtnemer deze afwijkingen aantreft dient hij dit te melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient na het onderhoud een complete/actuele elementenoverzicht aan te leveren.

6.3.5 Correctieve werkzaamheden

De opdrachtgever werkt met een systeem voor het registreren van klachten/storingen en voor het verstrekken van opdrachten die hieruit voortvloeien. Dit om onze klanten beter van dienst te kunnen zijn. Dit betekent in de praktijk dat de opdrachtbonnen per e-mail naar de opdrachtgever worden verzonden.

De opdrachtgever is bezig met de doorontwikkeling van het systeem voor het registreren van klachten en storingen. De ontwikkeling heeft als doel dat gecontracteerde opdrachtnemers toegang krijgen tot het systeem waarbij afhandeling in het systeem door de opdrachtnemer moet worden uitgevoerd. Hiermee komt dan het systeem van het sturen van mailberichten te vervallen.

6.3.6 Buitencontractuele werkzaamheden

Voor buitencontractuele werkzaamheden welke naar mening van de opdrachtnemer geen risico vormen voor veiligheid en gezondheid dienen als adviezen opgenomen te worden in de periodieke managementrapportage tezamen met een geraamd bedrag voor de werkzaamheden. Tijdens de management rapportage zal besproken worden welke adviezen worden overgenomen en kunnen worden uitgevoerd.

6.3.7 Communicatie e-mail

De opdrachtnemer dient voor de communicatie direct na ondertekening van het contract een centraal e-mailadres aan de contractbeheerder te verstrekken.

Voorbeeld van een e-mailadres: emmen@uwbedrijfsnaam.nl

Alle communicatie met opdrachtnemer zal via dit e-mailadres verlopen. Binnen de bedrijfsvoering dient opdrachtnemer er zelf voor te zorgen dat dit e-mailadres ook tijdens vakanties door zijn of haar organisatie worden uitgelezen.

6.3.8 Communicatie calamiteiten telefoonnummer

De opdrachtnemer dient voor de bereikbaarheid buiten kantoortijden direct na ondertekening van het contract een telefoonnummer aan de contractbeheerder te verstrekken. Voor de goede orde dit telefoonnummer dient gedurende de contractperiode niet te wijzigen. Dit om te voorkomen dat wekelijks een ander nummer moet worden gekozen.

6.4 Managementrapportages

Om de door de opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hieronder wordt ook verstaan dat opdrachtnemer binnen zijn organisatie kritisch kijkt naar zijn eigen werkprocessen.

6.4.1 Opbouw rapportage

Om de door de opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever over de volgende informatie te moeten kunnen beschikken, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hieronder wordt ook verstaan dat opdrachtnemer binnen zijn organisatie kritisch kijkt naar zijn eigen werkprocessen. De informatie dient tot één management rapportage verwerkt te worden. De volgende punten dienen onder andere opgenomen te zijn:

- Aantal alarmopvolgingen per kwartaal (binnen en buiten bloktijden, per object)
- Overzicht van objecten waarbij er meer dan 5 ALOP's zijn geweest inclusief reden
- Gemiddelde alarm opvolgtijd in totaal en per object
- Aantallen alarmopvolgingen overschrijding opvolgtijd per object

- Planning van het nog uit te voeren onderhoud en inzicht in het uitgevoerde onderhoud
- Aantal klachten, aard van klachten en wijze van afhandeling
- Inzet SROI
- Personeelsverloop [werkzaam voor de gemeente Emmen]
- Verslaglegging alle overleggen
- Installatie/elementen bestanden / actualiseren
- Overzicht van uitgevoerde extra opdrachten
- Mutaties tijdens contractperiode
- Uitgebracht adviezen per kwartaal en welke in opdracht.

De opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie binnen tien (10) werkdagen na het verstrijken van een kwartaal aan de gemeente Emmen te verstrekken. De managementinformatie dient in één (1) pdf-document te worden opgesteld. De documentnaam dient over een te komen met het betreffende jaar en kwartaal conform de volgende omschrijving: 'DATUM (jjjjmmdd)-PC-Beveiliging-Uw documentnaam'.

De rapportages dienen in overleg met de opdrachtgever in het eerste kwartaal te worden samengesteld.

6.4.2 Wijze van aanleveren documenten

De rapportages dienen bij de gemeente Emmen te worden aangeleverd op vastgoed@emmen.nl.

6.5 Verandering tijdens contractperiode

6.5.1 Mutaties in objecten

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen, wat kan leiden tot meer of minderwerk. De te onderhouden elementen/bouwdelen veranderen van volume, er kunnen nieuwe objecten bij komen of objecten worden afgestoten. De opdrachtgever zal deze wijzigingen minimaal twee (2) weken voor aanvang van de wijzigingen doorgeven aan de leverancier.

Bij een substantiële wijziging (bijvoorbeeld meer dan 50% van het totaal aantal objecten) zal dit door de opdrachtgever minimaal zes weken tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de opdrachtnemer. Hierdoor wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventueel organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreiding van taken) effectief op te pakken. De opdrachtnemer kan geen claims indienen bij de opdrachtgever met betrekking tot gemiste inkomsten veroorzaakt door deze substantiële wijziging.

Bij het uitbrengen van een calculatie/offerte van nieuwe gedeeltes/opdrachten en of wijzigingen, dient de calculatie/offerte gebaseerd te zijn op de offerte ten tijde van deze aanbesteding.

Alleen wijzigingsafspraken gemaakt door een medewerker van team Vastgoed en Grondzaken, vergezeld van een opdrachtbon, met route/taak en bon nummer kunnen in behandeling worden genomen. Zie ook communicatie bij extra opdrachten.

6.5.2 Afwijkingen in eenheden

De huidige lijst met te onderhouden elementen is met de groots mogelijke zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat elementen ontbreken, er te veel staan of niet het juiste element staat omschreven. Indien opdrachtnemer deze afwijkingen aantreft dient hij dit te melden bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient na het onderhoud een complete/actuele elementenoverzicht aan te leveren. Verrekening van de te onderhouden elementen zal dan plaats vinden op basis van de offerte ten tijde van de aanbesteding.

6.6 Klachten

Wanneer de opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misnoegen heeft over de dienstverlening wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen op diverse manieren doorgegeven worden: zowel mondeling als schriftelijk. Alle mondelinge en schriftelijke klachten dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. Deze kunnen voortvloeien uit:

- Constateringen door gebouwbeheerders, adviseurs enz.
- Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mails en dergelijke aan de opdrachtnemers.

Alle ontvangen klachten dienen direct op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden. Indien een klacht niet te wijten is aan de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer dit doorgeven aan de opdrachtgever. Van alle ontvangen klachten zal periodiek een overzicht in de managementrapportages worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven op welke wijze de klachten zijn behandeld en welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.