

Programma van Eisen

Openbaar MeldSysteem (OMS) Doormeldingen

3 april 2026
Kenmerk 2025VGU807
Versie 1.0

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de uitvoering	3
1.2	Algemene verplichtingen	4
1.3	Webportal en digitale toegankelijkheid	5
1.4	Dienstverlening	5
1.5	Social return	5
1.6	Indexering	6
1.7	Facturatie	6
1.8	Commerciële eisen	7
1.9	Gezonde leefomgeving	7
1.10	Ketenverantwoordelijkheid:	7

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de uitvoering

- Eis 1. Deze nieuwe DME moet voldoen aan alle geldende eisen, normen en wet- en regelgeving, en wordt door u onderhouden.
- Eis 2. U neemt alle aansluitingen van de bestaande DME één-op-één over op de nieuwe DME.
- Eis 3. De DME moet zijn uitgevoerd met dubbele GPRS-functionaliteit. Indien het GPRS-sigitaal op een locatie onvoldoende is, draagt u zorg voor een andere oplossing.
- Eis 4. U levert een planning aan voor de omschakelwerkzaamheden. De geplande omschakeltijden moeten worden goedgekeurd door zowel de gebruiker van het pand als de gemeente Utrecht. Opdrachtgever verstrekt u hiervoor de contactgegevens van de betreffende gebruikers. U bent verantwoordelijk voor het plannen, afstemmen en vastleggen van de afspraken met gebruikers en voor het verkrijgen van hun akkoord.
- Eis 5. Opdrachtgever verstrekt u de ingestelde gegevens uit de huidige DME's. U bent verantwoordelijk voor het correct invoeren van deze gegevens in de nieuwe DME's.
- Eis 6. Wanneer u gaat omschakelen, stelt u zowel de eigenaar van de DME als de Opdrachtgever tijdig op de hoogte. De afstemming met gebruikers over de uitvoering van de omschakeling valt onder uw verantwoordelijkheid.
- Eis 7. De omschakeltijd van de DME moet zo kort mogelijk zijn, zodat alarmopvolging snel weer beschikbaar is. U draagt zorg voor een zo kort mogelijke omschakeltijd van de DME, zodanig dat onderbreking van de alarmopvolging wordt voorkomen of tot een minimum wordt beperkt. U voert de regie over de omschakeling en stemt hiervoor tijdig af met de eigenaar van de bestaande DME.
- Eis 8. De bestaande DME's zijn eigendom van de vorige opdrachtnemer. U bent verantwoordelijk voor de coördinatie en afstemming met deze partij ten behoeve van een gecoördineerde verwijdering en vervanging van de DME, waarbij de continuïteit van de alarmdoormelding te allen tijde moet worden geborgd.
- Eis 9. De omschakeling is afgerond wanneer de nieuwe DME volledig in bedrijf is gesteld en alarmopvolging conform de wettelijke voorschriften mogelijk is. Eventuele acties of communicatie met de RAC vallen onder de werkzaamheden.
- Eis 10. Na de omschakeling valt de nieuwe DME onder uw beheer en onder uw verantwoordelijkheid.

- Eis 11. Zodra de doormeldingen onder uw beheer vallen, verzoekt u de Opdrachtgever direct om de ingevoerde instellingen te controleren en goed te keuren.
- Eis 12. Na afronding van de omschakeling retourneert u de oude DME naar de eigenaar van de DME. U bent verantwoordelijk voor een correcte verzending en zorgt ervoor dat de eigenaar schriftelijk bevestigt dat de DME in goede staat is ontvangen. Deze bevestiging stuurt u vervolgens door aan de Opdrachtgever.
- Eis 13. Opdrachtnemer garandeert dat het DME-systeem en de bijbehorende dienstverlening een minimale beschikbaarheid hebben van 99,8% per kalendermaand, conform alle geldende wettelijke eisen, normen en veiligheidsvoorschriften.

1.2 Algemene verplichtingen

- Eis 14. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren en beschikbaar houden van alle DME-installaties gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 15. De overeenkomst gaat in op 1 september 2026 en heeft een looptijd van 10 jaar.
- Eis 16. Ondersteuning van werkzaamheden vindt plaats via de huidige elektrotechnische onderhoudspartijen van de gemeente Utrecht.
- Eis 17. De opdracht wordt uitgevoerd binnen één perceel en door één opdrachtnemer.
- Eis 18. Opdrachtgever verstrekt een overzicht van alle bestaande installaties, inclusief locatiegegevens en specifieke bijzonderheden.
- Eis 19. Alle afspraken en communicatie met gebruikers en/of huurders worden door Opdrachtnemer georganiseerd.
- Eis 20. Nieuwe locaties worden binnen 2 weken aangesloten; spoedaansluitingen worden binnen 2 tot 4 werkdagen gerealiseerd. Van een spoedaansluiting is sprake indien de Opdrachtgever dit per e-mail kenbaar maakt op grond van wettelijke vereisten, acute veiligheidsrisico's, uitval van doormelding en/of andere omstandigheden waarbij onmiddellijke aansluiting noodzakelijk is.
- Eis 21. Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan voor alle administratieve wijzigingen, registraties en de plaatsing van nieuwe units.
- Eis 22. Opdrachtgever verstrekt per locatie de benodigde contactpersonen voor PAC- en RAC-meldingen; afwijkingen per locatie zijn mogelijk.
- Eis 23. Opdrachtnemer verstrekt tweemaal per jaar een overzicht van de bij hem bekende contactpersonen per locatie, zodat Opdrachtgever deze kan controleren en actualiseren.
- Eis 24. Storingen en afwijkingen in de doormelding worden automatisch gedetecteerd en door Opdrachtnemer adequaat opgevolgd.
- Eis 25. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform NEN 2535 en NEN-EN 54-21, inclusief alle daarbij behorende technische en functionele eisen.
- Eis 26. Opdrachtnemer beschikt over een 24/7 storingsmeldpunt voor alle PAC- en RAC-meldingen.

Eis 27. Opdrachtnemer levert jaarlijks een overzicht per locatie met daarin alle meldingen, systeemstatussen, storingen en gerealiseerde beschikbaarheid.

1.3 Webportal en digitale toegankelijkheid

Eis 28. Opdrachtnemer stelt een webportal beschikbaar die toegankelijk is voor zowel Opdrachtgever als de betrokken installateurs, inclusief de mogelijkheid om installaties op afstand in en uit onderhoud te zetten.

Eis 29. Alle storingen en herstelacties worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een digitaal logboek dat toegankelijk is voor Opdrachtgever.

Eis 30. Vanaf aanvang van de overeenkomst biedt Opdrachtnemer volledig digitaal inzicht in alle beheergegevens, meldingen en systeemstatussen.

1.4 Dienstverlening

Eis 31. Opdrachtnemer verstrekt binnen 24 uur een inhoudelijke reactie op serviceverzoeken.

Eis 32. Storingen worden binnen 24 uur verholpen, tenzij dit aantoonbaar niet mogelijk is als gevolg van overmacht of het feit dat het gebouw niet toegankelijk is.

Eis 33. De lijnverbinding van iedere DME wordt automatisch minimaal één keer per 1,5 uur getest.

Eis 34. Updates aan DME-installaties worden vooraf, en uitsluitend tijdens kantooruren, gemeld aan zowel technisch beheer als de betreffende huurder.

Eis 35. Voor het plaatsen van nieuwe units en het verwijderen van oude units hanteert Opdrachtnemer één vaste all-in prijs per locatie.

Eis 36. De dienstverlening omvat naast BMI-doormeldingen ook doormeldingen van sprinklerinstallaties; Opdrachtnemer stemt hiervoor af met de huidige contractant.

1.5 Social return

Eis 37. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 38. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %.

Eis 39. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.

Eis 40. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

- Eis 41. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 42. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 43. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.6 Indexering

- Eis 44. Eén maal per jaar heeft opdrachtnemer het recht om de eenheidsprijzen waarmee hij heeft ingeschreven te indexeren. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 september 2027.
- Eis 45. Het verzoek tot indexatie moet door Opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden vóór de beoogde ingangsdatum van de indexatie schriftelijk worden ingediend. Verzoeken die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en leiden niet tot indexatie.
- Eis 46. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 september 2027 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2025 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2026 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

1.7 Facturatie

- Eis 47. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 48. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-factoring is toegestaan.
- Eis 49. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 50. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;

1.8 Commerciële eisen

Eis 51. De kostenopbouw vindt plaats conform het gestelde in Bijlage 5, Prijsinvulformulier.

Eis 52. De eenheidsprijzen in uw inschrijving zijn, behoudens indexatie, vast.

1.9 Gezonde leefomgeving

Eis 53. U bent gehouden aan de ZE- en milieuzones binnen de stad.

Eis 54. De minimumeis bij de inzet van voertuigen is Euro 6/VI.

1.10 Ketenverantwoordelijkheid:

Eis 55. U handelt in overeenstemming met de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de VN-richtlijnen voor bedrijven en mensenrechten.

Eis 56. U heeft beleid en maatregelen om risico's in de toeleveringsketen van de hardware (o.a. grondstoffen en productie) te identificeren en te beperken.

Eis 57. Op verzoek verstrekt u een toelichting op dit beleid en de wijze waarop dit in de praktijk wordt toegepast.