

| | |
|--|-----------------------|
| Sociale Verzekeringsbank | |
|  | |
| Programma van Eisen Onderhouden Gevelonderhoudsinstallaties | |
| Eisen en wensen ten aanzien van het onderhouden van Gevelonderhoudsinstallaties | |
| Referentie : EA2025040 | Versie : 1.0 |
| Auteur : DLR Eurlicon | Datum : 14 april 2026 |

Dit document is opgesteld door DLR Eurlicon in opdracht van Opdrachtgever, en mag gebruikt worden door Opdrachtgever en door namens Opdrachtgever ingeschakelde partijen ten behoeve van de installaties van Opdrachtgever. Gebruik van dit document, of delen van dit document, mag slechts na toestemming van DLR Eurlicon.

Inhoud

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Omschrijving van de opdracht | 4 |
| 1.1 | Opdrachtoomschrijving | 4 |
| 1.2 | Omvang opdracht | 4 |
| 2. | Algemene eisen | 5 |
| 2.1 | Toegankelijkheid Gevelonderhoudsinstallaties | 5 |
| 2.2 | Contactpersoon Opdrachtnemer | 5 |
| 2.3 | Gevelonderhoudsinstallaties | 5 |
| 2.4 | NEN-EN 3140 verantwoordelijkheden | 5 |
| 2.5 | Voorschriften fabrikant leverancier | 5 |
| 2.6 | Levertijden en Responstijden | 6 |
| 2.7 | Communicatie over uitvoering werkzaamheden | 7 |
| 3. | Kritische Prestatie-indicatoren | 8 |
| 3.1 | Algemeen | 8 |
| 3.2 | KPI 1: Beschikbaarheid Gevelonderhoudsinstallaties | 8 |
| 3.3 | KPI 2: Storingsopvolging | 8 |
| 3.4 | KPI 3: Gebruikerstevredenheid | 8 |
| 3.5 | Ontzorging | 8 |
| 4. | Onderhouden Installaties | 9 |
| 4.1 | Preventief onderhoud | 9 |
| 4.1.1 | Onderhoudsbeurten | 9 |
| 4.1.2 | Aantal preventieve onderhoudsbeurten | 10 |
| 4.1.3 | Spreiding onderhoudsbeurten | 10 |
| 4.1.4 | Duur onderhoudsbeurt | 10 |
| 4.1.5 | Meerwerk | 10 |
| 4.2 | Correctief onderhoud | 11 |
| 4.2.1 | Correctief onderhoud | 11 |
| 4.2.2 | Gereed melding Correctief onderhoud | 11 |
| 4.2.3 | Afkeur- en Keuringspunten | 11 |
| 4.2.4 | Maximum aantal Storingen | 11 |
| 4.2.5 | Urgentie verhelpen Storingen en verstoringen | 12 |
| 4.2.6 | Communicatieprotocol bij Storingen | 12 |
| 4.3 | Wettelijk verplichte (periodieke) keuringen | 12 |
| 4.4 | Rapportages en documenten | 13 |

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 4.4.1 | Controlerapporten | 13 |
| 4.4.2 | Logboek | 13 |
| 4.4.3 | Rapportages | 14 |
| 4.4.4 | Web portal | 14 |
| 4.4.5 | Revisiebescheiden | 14 |
| 4.5 | Garantie | 14 |
| 4.6 | Meerwerk onderhoud | 15 |
| 4.6.1 | Offerte Meerwerk onderhoud | 15 |
| 4.7 | Planmatig onderhoud | 15 |
| 4.7.1 | Uitstel Planmatig Onderhoud | 16 |
| 5. | Evaluatie en contractmanagement | 17 |
| 5.1 | Inspanning- en Prestatie-eisen | 17 |
| 5.2 | Periodieke overleggen | 17 |
| 5.3 | Inspecties | 17 |
| 6. | Aanvullende voorwaarden | 18 |
| 6.1 | Inzet personeel | 18 |
| 6.2 | Verwijdering van het werk..... | 18 |
| 6.3 | Specifieke (complex)instructies | 18 |

1. Omschrijving van de opdracht

1.1 Opdrachtoomschrijving

De Opdracht omvat:

- Preventief en Correctief onderhouden van alle geveelliftinstallaties;
- Inspectie en keuringen volgens geldende regelgeving;
- Renovaties, vervangingen en upgrades indien noodzakelijk;
- Implementatie van duurzame en energie-efficiënte maatregelen;
- Opleveren van rapportages en documentatie met betrekking tot uitgevoerde werkzaamheden, veiligheid, en prestaties.

De SVB wil de volgende contractdoelstellingen met deze aanbesteding bereiken:

- Het realiseren van een betrouwbare en veilige werking van alle geveelliftinstallaties.
- Het minimaliseren van Storingen en ongeplande Stilstand door tijdig en adequaat onderhoud.
- Het verlengen van de levensduur van de Installaties door proactief Onderhoud en eventuele Renovaties, daarbij rekening houdend dat het grondstoffenverbruik geminimaliseerd wordt.
- Het integreren van duurzaamheidsdoelen zoals energiezuinige oplossingen.

Voorgaande is volgens de eisen en wensen geformuleerd in dit Programma van Eisen om de Gevelonderhoudsinstallaties te houden op het gewenste kwaliteitsniveau, conform NEN 2767, zoals vermeld in het bijgevoegde Inschrijfbestand Onderhoud Gevelonderhoudsinstallaties SVB, hierna te noemen Inschrijfbestand Onderhoud.

Voor het verrichten van Preventief en Correctief Onderhoud geldt het volgende. De kosten voor materialen en werkzaamheden voor Reparaties, vervangingen en het oplossen van technische Storingen, inclusief het verhelpen van technische Keuringspunten, allen tot en met € 600,00 per Installatie en per Gebeurtenis, worden in deze Opdracht aangeduid met 'Eigen risico'. Het 'Eigen risico' moet worden verdisconteerd in Contractprijs onderhoud.

1.2 Omvang opdracht

Onderhoud is van toepassing op het aantal Gevelonderhoudsinstallaties zoals vermeld in het Beschrijvend Document.

2. Algemene eisen

2.1 Toegankelijkheid Gevelonderhoudsinstallaties

De tijden voor het uitvoeren van reguliere werkzaamheden, niet zijnde werkzaamheden voor het verhelpen van Storingen en of uitvoeren van Urgente Reparaties, zijn maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 17:00 uur.

2.2 Contactpersoon Opdrachtnemer

Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient op alle Werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

2.3 Gevelonderhoudsinstallaties

Installatiedelen van Gevelonderhoudsinstallaties waar Onderhoud van toepassing is:

- dakwagen(s)
- gondel(s)
- glazenwasladders (gevelladder(s) (ladder met ladder kop), bordesladder(s), hangladder(s).
- railbanen en ondersteuning
- loopwagen valbeveiliging (bijv. Haca, Faba en Söll)
- railtrajecten/-banen Posthumalaan 110 Rotterdam en Graadt van Roggenweg 400 Utrecht.

Installatiedelen van Gevelonderhoudsinstallaties die niet binnen de strekking van de Opdracht vallen:

- bouwkundige delen (vaste en los verankerde ankerpunten)

2.4 NEN-EN 3140 verantwoordelijkheden

Liftinstallateur/Onderhoudsmonteur:

- Voert inspecties, Onderhoud en Reparaties uit volgens de veiligheidsnormen.
- Beoordeelt elektrische Installaties en componenten binnen de liftinstallatie op veiligheid en conformiteit met NEN 3140.
- Voert metingen en tests uit om de elektrische veiligheid van de liftinstallatie te garanderen.
- Zorgt voor de juiste *lockout-tagout* (LOTO) procedures bij werkzaamheden aan elektrische onderdelen.

Opdrachtnemer/Installatieverantwoordelijke:

- Stelt beleid en procedures op conform NEN 3140 om de veiligheid te waarborgen.
- Wijst een werkverantwoordelijke aan en stemt dit af met de Installatieverantwoordelijke (IV) (Heijmans) voor de elektrische Installatie van de lift.
- Zorgt voor periodieke keuringen en controle op naleving van veiligheidsvoorschriften.

2.5 Voorschriften fabrikant leverancier

Gevelonderhoudsinstallaties waarvoor geen werkbeschrijving voor Onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld worden onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

2.6 Levertijden en Responstijden

Tabel 1: Communicatieprotocol bij Storingen

| Omschrijving | Zie paragraaf | Maximale tijd |
|---|--|---------------------------------------|
| Communicatie met Opdrachtgever: | | |
| Reactie op vragen | | 3 Werkdagen |
| Melden Gebreken die leiden tot afkeur bij keuring na constatering | Afkeur- en Keuringspunten | 24 uur |
| Aanleveren documenten aan Opdrachtgever: | | |
| Offerte naar aanleiding van melding Storing categorie Urgent | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 24 uur |
| Overige offertes | | Clusteren per kwartaal |
| Overzicht Keuringspunten na keuring | Afkeur- en Keuringspunten | 2 maanden |
| Voortgangsrapportage | Per kwartaal | 10 Werkdagen |
| Halfjaarlijkse KPI managementrapportage Q2 en Q4 | Halfjaarlijks | 10 Werkdagen |
| Jaarlijkse contractmanagement rapportage: Jaarplanning onderhoud en MJOP incl begroting | Jaarlijks | 10 Werkdagen |
| Onderhoudsrapportage | | 2 weken |
| Aanleveren keuringsrapportage keurende instantie | | 2 weken |
| Aanleveren afkeuringsrapportage keurende instantie | | 24 uur |
| Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad | Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad | Voor 1 maart van het betreffende Jaar |
| Meerjarenonderhoudsbegroting | Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) | Voor 1 maart van het opvolgende Jaar |
| Uitvoeren werkzaamheden: | | |
| Herstellen (technische) afkeerpunten na constatering | Afkeur- en Keuringspunten | 2 weken |
| Herstellen (technische) Keuringspunten na constatering | Afkeur- en Keuringspunten | 10 weken |
| Melden uitstellen aanvang werkzaamheden na constatering | | Direct |

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Melden uitloop montage- en/of reparatietijd na constatering | | Direct |
| Storingen: | | |
| Uitvoeren Reparatie na Storing van categorie Urgent en hoog, inclusief levering materiaal | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 1 week, anders in overleg |
| Bezoek ter plaatse na melding Storing van categorie Urgent (Opsluiting) | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 1,5 uur |
| Bezoek ter plaatse na melding Storing van categorie hoog (Stilstand met als gevolg dat geplande werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd) | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 4 uur |
| Bezoek ter plaatse na melding Storing van categorie laag (klacht, Installatie in bedrijf) | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 1 week |
| Bezoek ter plaatse na melding Storingscategorie laag (verzoek gebruiker/eigenaar) | Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen | 1 week, anders in overleg |

Om te kunnen voldoen aan de genoemde levertijden en Responstijden wordt Opdrachtnemer geacht technische onderdelen in eigen voorraad te hebben om kleine Reparaties tijdens Onderhoud of Storing ter plaatse uit te kunnen voeren.

Opdrachtnemer verklaart met de Inschrijving dat de volgende zaken bij de originele fabrikant van de Installatie op korte termijn kan verkrijgen:

- de onderdelen van de voorkomende merken en type Installaties
- besturingsprinten
- frequentieregelingen en motoren
- de materialen die een langere levertijd dan 24 uur hebben
- de onderdelen die relatief snel slijten
- overige materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid

2.7 Communicatie over uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de GWB van het complex ten minste 5 Werkdagen van tevoren over de geplande reinigings- en onderhoudsbeurten en overige werkzaamheden waarbij de Installatie 4 uur of korter buiten gebruik wordt of blijft gesteld.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de GWB van de Locatieten minste 15 Werkdagen voorafgaand over geplande, werkzaamheden en Renovatie. Indien de Installatie door deze werkzaamheden 4 uur of langer buiten gebruik wordt of blijft gesteld, verplicht Opdrachtnemer zich tot het informeren van Opdrachtgever.

Men informeert waar mogelijk ook naar klachten over het functioneren van de te onderhouden Installaties.

3. Kritische Prestatie-indicatoren

3.1 Algemeen

Naast de overige eisen zoals in dit document verwoord heeft Opdrachtgever 3 Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) gedefinieerd. Opdrachtgever hecht grote waarde aan deze KPI's en zal deze met nadruk monitoren.

3.2 KPI 1: Beschikbaarheid Gevelonderhoudsinstallaties

Met beschikbaarheid Gevelonderhoudsinstallaties wordt bedoeld de werkelijke beschikbaarheid van de Gevelonderhoudsinstallaties. Zie SLA KPI 1: Beschikbaarheid.

3.3 KPI 2: Storingsopvolging

Inzichtelijk maken van de responsetijden per categorie Storing. Categorieën zijn Urgent, Hoog en Laag. Zie SLA KPI 2: Storingsopvolging.

3.4 KPI 3: Gebruikerstevredenheid

Opdrachtgever maakt gebruik van een "leveranciersmatrix" om de tevredenheid te toetsen vragen we dit bij de GWB'ers uit. Dit is nader uitgewerkt in de Bijlage J Service Level Agreement, KPI 3: Tevredenheid.

3.5 Ontzorging

Opdrachtnemer zorgt voor optimale ontzorging en efficiency voor Opdrachtgever ten aanzien van de noodvoorzieningen in geval van calamiteiten.

Opdrachtnemer houdt zich hiertoe minimaal aan de eisen ten aanzien van communicatie zoals verwoord in Tabel 1 (Communicatieprotocol bij Storingen).

4. Onderhouden Installaties

4.1 Preventief onderhoud

Preventief Onderhoud dient op een zodanige wijze plaats te vinden dat toekomstige Storingen en slijtage tot een minimum worden beperkt en de bedrijfszekere werking evenals de veilige werking van de Installatie zijn gewaarborgd. Hiertoe wordt de Installatie gereinigd en worden onderhoudsbeurten verricht. Indien blijkt dat tijdens het uitvoeren van een onderhoudsbeurt onderdelen niet goed functioneren, worden Reparaties en/of vervangingen uitgevoerd, mits dit wenselijk of noodzakelijk wordt geacht op basis van het voorgeschreven conditieniveau in het Prijzenblad Onderhoud.

4.1.1 Onderhoudsbeurten

De onderhoudsbeurten zijn van toepassing op alle technische onderdelen die daarvoor in aanmerking komen, en die van invloed zijn op bedrijfszekere en veilige werking van de Gevelonderhoudsinstallaties.

Waar van toepassing moeten worden gecontroleerd, onder andere:

- Alle veiligheidsvoorzieningen inclusief reminrichting, vanginrichting, borgsysteem t.b.v. verplaatsbare werkbordessen bordesladder, midden rail beveiliging en gevelklemmen van ladders.
- Afstelling beveiligingen inclusief eind- en nootheid-schakelinrichtingen.
- Besturingskasten inclusief besturingsfuncties, bekabeling, drukknoppen (o.a. op flesbediening dakwagen en/of gondel) alarminrichtingen en signaleringen.
- Staalkabels (vangkabel, draagkabel en giekkabel) inclusief (opwikkel)trommels (gondel en/of dakwagen).
- Elektrakabel opwikkel trommels.
- Hydrauliek systemen inclusief pompen, plunjer, leidingbreuk beveiliging, afdichtingen, oliepeil en oliefilters.
- Motoren, machines, overbrengingen en tandkransen.
- Zwenkwerken, topwerken en wielstellen.
- Schilderwerk ten behoeve van het in standhouden van de Installatie en/of railbaan. (Ontroesten en behandelen).

Gebreken en (ver)stringen worden verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd. Smeermiddelen en verf zijn inbegrepen.

Tevens worden de Installaties gereinigd. Met reinigen wordt bedoeld het schoonmaken en schoonhouden van de Installaties door verwijdering van vervuiling die onder normale gebruiksomstandigheden, rekening houdend met de omgeving, te verwachten is. De volgende onderdelen komen hiervoor in aanmerking:

- de aandrijvingen;
- de motoren (inclusief rem), trommels, omleid- en kabelschijven;
- alle elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- alle onderdelen op en aan de dakwagen, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- gondels.

4.1.2 Aantal preventieve onderhoudsbeurten

Per Installatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (onderhoud en reiniging) uitgevoerd, zoals genoemd in het Prijzenblad Onderhoud. Als door opdrachtnemer wordt onderbouwd dat er meer beurten noodzakelijk zijn, kan dit in overleg worden besproken.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

- inspectiebezoeken
- veiligheidschecks
- opname werkzaamheden
- assistentie keuringen

4.1.3 Spreiding onderhoudsbeurten

In de Jaarlijkse onderhoudsplanning plant Opdrachtnemer per Installatie de onderhoudsbeurten gelijkmatig over het Jaar. Na akkoord door Opdrachtgever mag hier maximaal +3 en -3 weken van worden afgeweken, mits alle geplande beurten binnen de Jaargrens plaatsvinden.

De beoordeling van de spreiding wordt per onderhoudsbeurt geanalyseerd en tevens als volgt beoordeeld:

- afwijking planning <15% - Goed
- afwijking planning 15%-25% - Voldoende
- afwijking planning 25-35% - Matig
- afwijking planning >35% - Onvoldoende

4.1.4 Duur onderhoudsbeurt

Een onderhoudsbeurt met een duur korter dan 1,5 uur (bij ladders 30 minuten) wordt niet als een onderhoudsbeurt beoordeeld, en niet meegerekend in de berekening van het aantal verrichte onderhoudsbeurten.

4.1.5 Meerwerk

Schriftelijk overeengekomen Meerwerk ten bedrage van meer dan € 10.000,00 wordt na de prestatie gefactureerd.

Opdrachtnemer dient de overige diverse Meerwerk werkzaamheden per kwartaal te verzamelen. Per activiteit wordt een overzicht gegeven van de gewerkte uren op (chronologische) datum met vermelding van de gebruikte materialen, voor welke Gevelonderhoudsinstallatie en in welke vestiging.

Kosten voor Meerwerk worden door Opdrachtnemer ingediend bij de Opdrachtgever, waarna Opdrachtgever per complex een inkooporder verstrekt aan Opdrachtnemer.

Over niet goedgekeurde werkzaamheden wordt overleg gepleegd.

De gehanteerde tarieven in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde tarieven zoals vermeld in de Verrekenprijzen, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen.

Voor Meerwerk waarop 'Eigen risico' van toepassing is dient Opdrachtnemer inzicht te geven in de verrekening van het 'Eigen risico'.

Niet verwijtbaar Meerwerk is altijd aan te tonen door Opdrachtnemer middels de werkbond en waar nodig ondersteund met foto bewijs. Dit dient ook gecommuniceerd te worden op Locatie aan de dienstdoende GWB.

4.2 Correctief onderhoud

4.2.1 Correctief onderhoud

Opdrachtnemer verricht Correctief onderhoud. Daarmee wordt bedoeld het verrichten van proeven, metingen, vervangingen en Reparaties om de Storing te verhelpen, zowel binnen als buiten Kantoortijden.

Indien een Installatie door een technisch Gebrek, onoordeelkundig gebruik en/of Vandalisme niet kan functioneren, kan de Reparatie zonder belemmering en onderbreking plaatsvinden mits de totale reparatiewaarde van € 500,- niet wordt overschreden.

Deze kosten mogen, mits aantoonbaar door bijvoorbeeld werkbonden, foto's en/of een handtekening van de Opdrachtgever, zonder goedkeuring vooraf in rekening worden gebracht.

Boven de € 500,- dienen de werkzaamheden eerst te worden geoffreerd.

Deze mandaatregeling dient ter voorkoming van onnodige Stilstand en ononderbroken voortgang van de herstelwerkzaamheden.

Achteraf zal door de Opdrachtgever en/of de adviseur een beoordeling op noodzaak van de herstelwerkzaamheden en marktconformiteit van de prijs plaatsvinden. Inzicht dient derhalve verschaft te worden in de kosten in aantal uren en materiaal.

4.2.2 Gereed melding Correctief onderhoud

Indien correctieve werkzaamheden zijn uitgevoerd, dient expliciet bij Opdrachtgever te worden aangegeven dat de Installatie weer in gebruik is genomen. Daarbij dient een getekende werkbond afgeleverd te worden bij de GWB'er.

4.2.3 Afkeur- en Keuringspunten

Conform de levertijden en Responstijden genoemd in paragraaf (

2.6 Levertijden en) dient Opdrachtnemer:

- De Gebreken die leiden tot afkeur van de Installatie aan Opdrachtgever te melden.
- Een overzicht te geven van welke Keuringspunten binnen de Opdracht worden opgelost, welke als Meerwerk worden uitgevoerd, en welke door Opdrachtgever dienen te worden opgelost.
- Alle technische afkeur- en Keuringspunten op te lossen en schriftelijk gereed te melden.

4.2.4 Maximum aantal Storingen

Het maximumaantal toegestane technische Storingen is gebaseerd op het gewenste conditieniveau zoals per Installatie is vastgesteld in het Prijzenblad Onderhoud.

Bij de berekening van het aantal Storingen worden Storingen die Opdrachtnemer niet verwijtbaar zijn niet meegerekend, zoals:

- Vandalisme
- onjuist gebruik van de Installatie
- oorzaak derden
- 3 technische Storingen per Kalenderjaar bij een gemiddelde ritintensiteit van > 8 was-sessies van het gebouw en 20 x een onderhoudsactiviteit aan geveldelen.
- 2 technische Storingen per Kalenderjaar bij een gemiddelde ritintensiteit van < 8 was-sessies van het gebouw en 20 x een onderhoudsactiviteit aan geveldelen.

Verder mag het de totale Storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille niet voortdurend boven een gemiddelde van 2 blijven en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen.

4.2.5 Urgentie verhelpen Storingen en Verstoringen

Opdrachtnemer onderzoekt en verhelpt de gemelde (ver)storingen van de Installatie zowel binnen als buiten Kantoortijden, conform de levertijden en Responstijden genoemd in paragraaf (

2.6 Levertijden en). In alle gevallen geldt dat Opdrachtgever bepaalt in welke categorie de Storing of klacht valt. De gehanteerde Storingscategorieën zijn:

- Urgent, Opsluiting
- hoog, stilstand
- laag, als de Installatie nog wel in gebruik is

Verder geldt:

- Alle werkzaamheden ter plaatse ten behoeve van het verhelpen van een Verstoring dienen aansluitend en onafgebroken te worden uitgevoerd, voor zover de hiervoor noodzakelijke materialen beschikbaar zijn.
- Indien als gevolg van een Storing aanvullende Reparaties noodzakelijk zijn, dan dienen deze werkzaamheden, inclusief materiaallevering conform de levertijden en Responstijden genoemd in paragraaf (

- 2.6 Levertijden en) te worden uitgevoerd.
- Indien aanwezig en/of technisch te realiseren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de Storingen aan de Installatie op afstand te onderzoeken en/of op te lossen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de Installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de Installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De apparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

4.2.6 Communicatieprotocol bij Storingen

Storingen en/of meldingen worden door Opdrachtgever vanuit Topdesk verstuurd naar Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient zich bij Storingen te houden aan onderstaand communicatieprotocol. Het communicatieprotocol heeft tot doel om binnen 24 uur na melding het herstel te garanderen, en bestaat uit de volgende communicatiemomenten per mail:

- Direct na melding: bericht van Opdrachtnemer naar de GWB op Locatie van Opdrachtgever.
- 4 uur na melding: bericht van Opdrachtnemer naar GWB van Opdrachtgever met status en verwachting.
- Wanneer de verwachting is dat de Installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld: Bericht van Opdrachtnemer naar GWB van Opdrachtgever met status en verwachting.
- Indien Installatie weer in bedrijf is: bericht van Opdrachtnemer naar GWB van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient de desbetreffende bezoeker vooraf aan te melden. De bezoeker dient zich op Locatie te melden bij de receptie en te legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

4.3 Wettelijk verplichte (periodieke) keuringen

De periodieke keuringen maken deel uit van deze overeenkomst en zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze dienen expliciet ondergebracht te worden bij het Liftinstituut. Dit is tevens de huidige keurende instantie. Communicatie omtrent het inplannen en assisteren van keuringen dient onderling afgestemd te worden door de keurende instantie en Opdrachtnemer. De kosten voor zowel keuring, herkeuring en assistentie keuring dienen te zijn meegenomen in het prijzenblad onderhoud in de prijs voor Preventief onderhoud. Deze worden niet separaat uitgevraagd.

Met assistentie keuringen wordt bedoeld het verlenen van assistentie bij periodieke veiligheidskeuringen door de keurende instantie. Indien Opdrachtnemer niet bij machte is om assistentie te verlenen bij een keuring, meldt Opdrachtnemer dit uiterlijk 5 Werkdagen voor de geplande keuring. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de assistentie door derden te laten uitvoeren.

4.4 Rapportages en documenten

4.4.1 Controlerapporten

Controlerapporten, ook wel bezoekrapporten, van de uitgevoerde werkzaamheden per Gebeurtenis aan een Installatie dienen waar mogelijk te worden ondertekend door de aanwezige GWB. Iedere werkbou dient aan de betreffende GWB van de Locatie te worden aangeleverd. Opdrachtgever ontvangt per complex en per Installatie in overeenstemming met de complexen-/inventarisatielijst een controlerapport van Opdrachtnemer waaruit ten minste blijkt:

- naam van de monteur
- datum en tijdsduur van de werkzaamheden

- reden van het bezoek, bijvoorbeeld Onderhoud of Storing
- welke klachten er zijn gemeld
- wat er is geconstateerd
- welke acties er zijn verricht
- wat de gemeten waarden zijn bij onder andere rittentellers en bedrijfsurentellers (indien aanwezig)
- welke vervangingen van onderdelen, wenselijk of noodzakelijk worden geacht

Na verstrekking van het controlerapport offreert Opdrachtnemer de noodzakelijke of gewenste vervangingen of Onderhoud van onderdelen conform de Responstijd genoemd in paragraaf (

2.6 Levertijden en). Zolang door Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten te worden vermeld. Rapporten en overzichten worden uiterlijk bij de eerstvolgende termijndeclaratie aan Opdrachtgever verstrekt.

De rapporten mede door de GWB' te worden ondertekend.

4.4.2 Logboek

Na aanvang van het onderhoudscontract dienen de Logboeken van alle Installaties te worden gecontroleerd op volledigheid van de vereiste documenten/stukken en indien nodig worden aangevuld. De kosten hiervoor kunnen in een verzamelfactuur eenmalig worden gefactureerd. Onderhoud, inspecties en overige werkzaamheden dienen duidelijk leesbaar te worden aangetekend in het Logboek, waarbij minimaal wordt vermeld:

- naam van de monteur
- datum van de werkzaamheden
- indien van toepassing de melding van Opdrachtgever, GWB of gebruiker
- korte beschrijving van de staat waarin de Installatie is aangetroffen
- bevindingen van de monteur
- welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van Onderhoud of Reparatie

In het Logboek dient de bedrijfsnaam, het adres en telefoonnummer van Opdrachtnemer te worden aangetekend.

Indien de onderhoudsbeurten niet in het Logboek zijn vermeld, zullen deze worden beoordeeld als niet verricht.

4.4.3 Rapportages

Zie SLA hoofdstuk 2.3 rapportages en overleg.

4.4.4 Web portal

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien beschikbaar, toegang tot de web portal, waarin de stand van zaken over de Installaties kan worden nageslagen.

4.4.5 Revisiebescheiden

Ten behoeve van het bijwerken of wijzigen van de tekeningen en/of voorschriften worden op verzoek van Opdrachtnemer door Opdrachtgever, voor zover in bezit van Opdrachtgever, de bestaande tekeningen ter beschikking gesteld. De revisiebescheiden dienen vooraf te worden goedgekeurd. De bij de Installaties behorende revisietekeningen, bedienings- en onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen in goede staat te worden gehouden. Indien door Reparaties en/of vervangingen de Installatie zodanig wordt gewijzigd dat de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, gewijzigde tekeningen en/of voorschriften. Wanneer door Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging. Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daarmee te vervallen.

De revisiegegevens met betrekking tot de Installatie moeten ten minste bevatten:

- gewijzigde opstelling van de Installatie
- gewijzigde aanzichten van dakwagens
- gondels
- signalering en bedieningstableau
- elektrische werkingsschema's
- stabiliteitsberekening
- sterkteberekening railbaan
- railbaanaanpassingen (indien van toepassing)
- onderhoudsinstructies van de fabrikant

Door Opdrachtnemer dienen aan Opdrachtgever vooraf ter goedkeuring in tweevoud tekeningen en revisiebescheiden van bovengenoemde stukken te worden aangeleverd.

4.5 Garantie

Voor alle nieuw geleverde aan te brengen onderdelen en of apparatuur en bijbehorende voorzieningen, dient de goede werking door Opdrachtnemer ten minste 12 maanden te worden gegarandeerd.

Aanvullend geldt:

- Alle werkzaamheden dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen volgens alle geldende normen en aan de eis van goed en deugdelijk werk.
- De werkzaamheden dienen als zodanig worden gegarandeerd door Opdrachtnemer in combinatie met de leverancier.
- Opdrachtnemer garandeert dat de nieuwe onderdelen geen negatieve invloed hebben op de bestaande onderdelen.
- Gedurende de garantieperiode verhelpt Opdrachtnemer in en buiten werktijden, waaronder eveneens te verstaan op zaterdagen, zon- en feestdagen, kosteloos alle Gebreken en Storingen die hem worden gemeld.
- Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de bruikbaarheid en deugdelijkheid van alle materialen en onderdelen van de nieuw aan te brengen delen, waaruit de Installaties zijn opgebouwd, gedurende deze periode.
- Na Oplevering dienen reserveonderdelen ten minste twintig Jaar beschikbaar te zijn.

4.6 Meerwerk Onderhoud

Voor het verrichten van Meerwerk is voorafgaand schriftelijke toestemming noodzakelijk van Opdrachtgever.

Onderstaande werkzaamheden worden beschouwd als Meerwerk:

- werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuist gebruik of Vandalisme
- werkzaamheden die het gevolg zijn van Storingen veroorzaakt door derden
- werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften
- werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende niet technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever
- werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden
- het verschil (per Installatie en per Gebeurtenis) tussen het 'Eigen risico' van € 600,00 en de werkelijke kosten voor het oplossen van technische Storingen en het verhelpen van technische Keuringspunten en de daaruit volgende Reparaties en vervangingen.

4.6.1 Offerte Meerwerk Onderhoud

Voor een offerte werk geldt dat:

- De door Opdrachtnemer opgegeven verrekentarieven voor materialen en uren gehanteerd worden.
- Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren.
- Inzicht wordt verschaft in de kosten per te vervangen onderdeel.
- Inzicht wordt verschaft in de kosten in aantal uren en materiaal.
- Expliciet wordt vermeld dat de levering van goederen en diensten plaatsvindt conform de voorwaarden van dit onderhoudscontract.
- Het origineel per e-mail naar Opdrachtgever wordt gestuurd.

4.7 Planmatig onderhoud

Planmatig Onderhoud maakt integraal deel uit van deze overeenkomst. De werkzaamheden in het kader van het Planmatig Onderhoud worden op projectbasis uitgevoerd en Jaarlijks vastgesteld op basis van de door Opdrachtnemer opgestelde meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB), waarbij Opdrachtgever zich het recht van Gunning voorbehoudt. Het moment van Gunning wordt bepaald door opdrachtgever.

De werkzaamheden bestaan uit het Planmatig uitvoeren van vooraf vastgestelde werkzaamheden aan de Installaties en of onderdelen als gevolg van een toestand inspectie, modernisering en of aanpassing van de Installaties gericht om de Installaties te houden op het door Opdrachtgever gewenste conditieniveau.

Het all-in uurtarief voor genoemde werkzaamheden wordt uitgevraagd in het inschrijfbestand Onderhoud en is hiermee, behoudens Jaarlijkse indexering, vast voor de gehele looptijd van de overeenkomst.

4.7.1 Uitstel Planmatig Onderhoud

Opdrachtgever heeft het recht om Planmatig Onderhoud ten behoeve van het op peil houden en/of brengen van de conditie van de Installatie uit te stellen om bijvoorbeeld budgettaire redenen. In dergelijke gevallen worden zo nodig in goed overleg de prestatie-eisen op dit punt gewijzigd.

5. Evaluatie en contractmanagement

5.1 Inspanning- en Prestatie-eisen

De werkzaamheden van Opdrachtnemer worden geëvalueerd in de periodieke overleggen. De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld op basis van:

- Het aantal, de spreiding en de duur van de uitgevoerde onderhoudsbeurten. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Preventief onderhoud).
- Het aantal en de afhandeling van Storingen. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Correctief onderhoud). Verder dient het de Storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille onder het gemiddelde van 2 te worden gehouden en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen.
- De lever- en Responstijden. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (

- 2.6 Levertijden en).
- Aanwezigheid assistentie keuring. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Assistentie keuringen).
- Voortgang in de uitvoering van Meerwerk en aan de onderhoudspartij gegund Planmatig Onderhoud.
- De mate van ontzorging. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Ontzorging).
- De gebruikerstevredenheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Gebruikerstevredenheid).
- De beschikbaarheid. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf (Beschikbaarheid Gevelonderhoudsinstallaties).

5.2 Periodieke overleggen

Gedurende het onderhouden van de Installaties agendeert Opdrachtgever eens per kwartaal een evaluatief overleg. Hierin wordt de voortgang besproken. Zie SLA voor overlegstructuur.

5.3 Inspecties

Door Opdrachtgever worden technische inspecties verricht ter beoordeling van het uitgevoerde onderhoud. De door of namens Opdrachtgever gemaakte opmerkingen dienen door Opdrachtnemer te worden verwerkt. Een dergelijk toezicht vermindert geenszins de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

6. Aanvullende voorwaarden

6.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer garandeert voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend ter zake deskundig en gediplomeerd personeel in te zetten. Het voor de werkzaamheden door of namens hem in te zetten personeel is de Nederlandse taal voldoende machtig.

Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate aansturing van het personeel van de eventueel door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemers en bewaking van de kwaliteit van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever, en is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

6.2 Verwijdering van het werk

Degenen die zich niet houden aan de gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever of de GWB, worden van het werk verwijderd, onverminderd eventuele strafrechtelijke gevolgen. Vertragingen hierdoor in de uitvoering van het werk vormen voor Opdrachtgever geen grond voor verlening van uitstel van Oplevering, schadevergoeding of betaling aan Opdrachtnemer.

6.3 Specifieke (complex)instructies

Voor zover noodzakelijk worden specifieke (complex)instructies door Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Indien Installaties buitengebruik worden gesteld, door bijvoorbeeld restauratie en modernisering van het gebouw, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het Onderhoud en de onderhoudsbeurten aan de omstandigheden aan te passen.