

## Programma van eisen

### Bijlage 1

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	De opdrachtnemer is bij de uitvoering van het beheer en onderhoud verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende norm-, wet- en regelgeving. Alle uit te voeren werkzaamheden en de te onderhouden installaties dienen gedurende de duur van de overeenkomst te voldoen aan de geldende norm-, wet- en regelgeving. Het tijdig signaleren en nakomen van activiteiten op grond van norm-, wet- en regelgeving op het gebied van Inspectie, keuring en Onderhoud van de te onderhouden installaties behoren tot de dienstverlening van de opdrachtnemer. Tevens dient de opdrachtnemer de opdrachtgever tijdig te informeren over de van toepassing zijnde wijzigingen van norm, wet- of regelgeving.
3.	Aanbestedende dienst eist van de opdrachtnemer dat alle medewerkers welke op locatie van Scholengroep LingeRijn ingezet worden beschikken over een geldige VOG verklaring (niet ouder dan 6 maanden).
4.	Het is vereist dat medewerkers die ingezet worden voor het beheer en onderhoud van de installaties bekend zijn met het werken in een cloudomgeving met Priva Blue ID, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen opereren binnen deze digitale infrastructuur. Hierdoor wordt gegarandeerd dat alle relevante functionaliteiten optimaal benut worden en eventuele storingen snel en adequaat kunnen worden opgelost.

Eis	Implementatie
5.	<p>Ter voorbereiding op de uitvoeringsfase start direct na de definitieve gunning de implementatieperiode. Direct na definitieve gunning zullen opdrachtnemer en opdrachtgever afspraken maken over de toegang tot de locaties en het verstrekken van contactgegevens van de gebruikers. Tijdens de implementatiefase zal de Opdrachtnemer alle benodigde activiteiten ter voorbereiding en inrichting van de uitvoeringsfase treffen. Hieronder wordt o.a. verstaan: Het uiterlijk binnen zes weken na definitieve gunning, ter goedkeuring, inleveren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatieplan;             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VGM-plan. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld en waar nodig bijgesteld. In dit plan staat tenminste:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een risico-inventarisatie en evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;</li> <li>▪ Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg over het startjaar;</li> <li>▪ Protocol ongevallen, etc.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Jaarplanning contractonderhoud;</li> <li>• Afwijkingen op hoeveelheden van de assetlijsten.</li> </ul>

6.	Afwijkingen op de assetlijsten dienen tijdens de implementatieperiode aan de Opdrachtgever worden gemeld om voor aanpassing in aanmerking te komen. Geconstateerde afwijkingen in de hoeveelheden van de assetlijsten na de implementatieperiode zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
----	---

<b>Eis Voorbereiding uitvoering</b>	
7.	Om een afspraak te maken voor de werkzaamheden wordt een mail verstuurd naar de contactpersoon van de desbetreffende school om tot een geschikte datum te komen.
8.	Voorafgaand aan het bezoek wordt via mail richting contactpersoon van de betreffende school gecommuniceerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie er komt (persoonsgegevens eigen personeel en onderaannemers);</li> <li>• Aard van de uit te voeren werkzaamheden;</li> </ul>
9.	Voor aanvang werkzaamheden meldt de monteur zich bij de conciërge. De monteur meldt zich ook weer af bij de conciërge en laat digitaal een service of onderhoudsbon (werkbon) ondertekenen.
10.	De opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor onderaannemers en zal deze aanmelden en fysiek ter plaatse op locatie begeleiden.
11.	Medewerkers van opdrachtnemer (inclusief personeel onderaannemers) dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Medewerkers van opdrachtnemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij gebruikers van gebouwen kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij opdrachtnemer. Het dragen van bedrijfskleding en veiligheidsschoenen is voor medewerkers (inclusief personeel onderaannemers) van opdrachtnemer verplicht. Hieronder wordt verstaan door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam.
12.	Bij weigering van toegang tot één van de gebouwen van opdrachtgever, omdat niet is voldaan aan het bovengenoemde, kunnen de gemaakte kosten niet in rekening worden gebracht.

<b>Eis Uitvoering</b>	
13.	Tijdens de onderhoudswerkzaamheden dient overlast voor de school tot een minimum te worden gereduceerd. Daar waar overlast niet te vermijden is, zal in goed overleg van tevoren met de school (conciërge) een tijdstip worden ingepland.
14.	De locatie van de werkzaamheden dient te zijn afgeschermd en niet toegankelijk voor derden anders dan die van de opdrachtnemer.
15.	De opdrachtnemer dient bij ongevallen te handelen volgens het door opdrachtgever goedgekeurde VGM-plan.
16.	De opdrachtnemer dient eigen gekeurd klimmateriaal en eigen gekeurd veiligheidsharnassen t.b.v. de valbeveiliging mee te nemen aangezien deze (veelal) niet aanwezig op locatie. Anders zal er geen toegang tot hoogtes mogelijk zijn.
17.	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in staat is mee te denken in de belangen van de opdrachtgever en waar nodig ontzorgt en proactief adviseert. Een proactieve en meedenkende houding van opdrachtnemer is erop gericht om problemen te voorkomen of problemen tijdig bij opdrachtgever kenbaar te maken zodat de onverwachte (meer)kosten zoveel mogelijk worden voorkomen.
18.	Tijdens de contractperiode dienen assets minimaal in Conditie-score 3 (NEN2767-1+C1:2019) te verkeren. Ondanks dat er kans is op verlenging, dient Opdrachtnemer aan te tonen dat er minimaal aan conditiescore 3 wordt voldaan (assetniveau) en dienen installaties wettelijk op orde te zijn, aantoonbaar middels certificaat/rapportage. De functionaliteit van de installaties mag hierbij niet in het gedrang zijn en de installaties en het gebouw moeten veilig en functioneel zijn en gebruikt kunnen worden. Ernstige gebreken (NEN2767-2:2008) in een gevorderd of eindstadium mogen niet voorkomen. Voor het bepalen van conditiescore 3 is de vangnetconstructie (NEN2767-1+C1:2019 Bijlage F) <u>niet</u> van toepassing. Het preventief vervangen van installaties op basis van technische levensduur behoort niet tot de doelstellingen van deze conditie-eis.

<b>Eis Preventief onderhoud</b>	
19.	Preventief onderhoud heeft als doel het aantal onverwacht optredende storingen te verlagen en de levensduur van de W onderdelen te verlengen. Vervanging van onderdelen, het gebruiksfhankelijk onderhoud, verhoogt de beschikbaarheid en voorkomt additionele kosten bovenop het onderhoudsbudget. Het tijdig vervangen van slijtage- en verweringsgevoelige onderdelen valt eveneens onder preventief contractonderhoud.
20.	Het Preventief onderhoud omvat alle benodigde werkzaamheden, zoals doch niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecteren, periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames die enerzijds noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de installaties te bepalen en te kunnen rapporteren aan opdrachtgever en die anderzijds volgens wettelijke voorschriften verplicht zijn. Ook binnen preventief onderhoud kunnen inspecties uitgevoerd worden.</li> <li>• Reinigen, het op specialistische wijze schoonmaken van installaties welke als gevolg van weersinvloeden en of het functioneren vervuild zijn geraakt. Teneinde opnieuw verontreiniging te beperken dient na schoonmaak een preventieve behandeling met toepassing van daarvoor geëigende producten te worden uitgevoerd.</li> <li>• Conserveren, het behandelen van beschadigingen aan corrosie werende lagen met een door de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel voorgeschreven product, dat ook voor de oorspronkelijke behandeling is toegepast.</li> <li>• Wettelijk verplichte inspecties, keuringen en minimale onderhoudshandelingen die worden voorgeschreven door de leverancier/fabrikant.</li> <li>• Aanleveren van gegevens ten behoeve van verleende vergunningen.</li> </ul>

<b>Eis Melden van storingen (correctief onderhoud)</b>			
21.	Correctief onderhoud omvat het verhelpen van storingen en het adequaat handelen bij schades en calamiteiten. Het effectief oplossen van storingen is een basistaak, en kan veel overlast veroorzaken in hinder en kosten bij alle partijen indien slecht georganiseerd en uitgevoerd.		
22.	Opdrachtgever zal storingen melden bij de opdrachtnemer.		
23.	De Opdrachtnemer heeft voor het ontvangen van de meldingen een emailadres en een telefoonnummer dat 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar en bereikbaar is zonder wachttijden van meer dan twee minuten.		
24.	De prioriteit zal bij elke melding door opdrachtgever worden aangegeven. Hierin staan tevens de geëiste respons en hersteltijden vermeld.		
25.	<b>Prioriteit</b>	<b>Responstijd</b>	<b>Hersteltijd</b>
	Prioriteit 1 Type: Kritisch / Urgent / Risicovol	Binnen maximaal 4 uur na aanvang storingsafhandeling op locatie	Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) eventuele vervolgreparaties uitvoeren
	Prioriteit 2 Type: Kritisch / Minder	Binnen maximaal 8 uur na aanvang	Binnen maximaal 5 werkdagen
			<b>Omschrijving</b>
			Zeer urgent, mogelijk stagnatie van de bedrijfsvoering, gevaarlijke en/of risicovolle situaties, gevaar voor mens, dier en milieu. Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wachtdienst is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk. Kritisch: door het probleem kan een essentieel bedrijfsproces geen doorgang vinden, er is geen alternatieve en/of tijdelijke oplossing beschikbaar.
			Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een

urgent / Verhoogd risico	storingsafhandeling op locatie – tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	afhandeling van de storing.	calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wachtdienst is een vervolgactie noodzakelijk. Probleem: het probleem verstoort, vertraagt of bedreigt het bedrijfsproces of brengt risico's met zich mee voor de organisatie (bijv. niet werken van ontruimings- of brandinstallatie).
Prioriteit 3 Type: Niet kritisch / Weinig urgent	Binnen maximaal 24 uren na aanvang storingsafhandeling op locatie – tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Binnen maximaal 10 werkdagen afhandeling van de storing.	Geen direct gevaar of risico, maar wel overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of met beperkte reservecapaciteit. Klacht: het probleem verstoort het bedrijfsproces niet, maar veroorzaakt klachten.
Prioriteit 4 Type: Niet kritisch / Niet urgent	Binnen 1 werkweek (5 werkdagen) na aanvang storingsafhandeling op locatie – tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Afhandeling van de aard van de storing dient herstel binnen redelijke termijn te geschieden.	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reservecapaciteit. Vraag: de storing verstoort het bedrijfsproces niet. Het betreft een vraag of een verzoek om verbetering.

<b>Eis</b>	<b>Garantie</b>
26.	De opdrachtnemer dient voor alle nieuw aan te brengen installaties, onderdelen en materialen een garantie van minimaal één jaar aan opdrachtgever te verlenen, tenzij anders afgesproken.
27.	Op gedane reparaties geldt een garantietermijn van minimaal drie maanden of zoveel langer als in de markt gebruikelijk is.
28.	In geval van optredende gebreken regelt de opdrachtnemer zelfstandig met de desbetreffende fabrikant en/of leverancier de reparatie aan en/of vervanging van alle onderdelen die binnen daarvoor geldende garantietermijn vallen.
29.	Indien de geleverde werkzaamheden gedurende de garantietermijn niet voldoen, dan dient de Opdrachtnemer alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening te nemen. Onder garantie wordt verstaan de materialen, de voorrijkosten en het uurloon benodigd voor het oplossen van de garantieaanspraak.
30.	Bij beëindiging van de overeenkomst zullen de nog lopende garanties door Opdrachtnemer worden overgedragen aan de Opdrachtgever.

<b>Eis</b>	<b>Materialen en onderdelen</b>
31.	Opdrachtnemer zal de materialen, onderdelen en hulpmiddelen leveren c.q. aanbrengen, die voor het naar behoren functioneren van de bouwdelen nodig zijn.
32.	De te vervangen materialen, onderdelen en hulpmiddelen dienen van hetzelfde merk en/of type te zijn, tenminste gelijkwaardig aan de materialen/onderdelen zoals deze reeds aanwezig zijn, tenzij deze niet meer leverbaar zijn. Indien dit laatste het geval is, zullen materialen, onderdelen en hulpmiddelen vervangen worden door gelijkwaardig of betere kwaliteit materiaal, onderdelen en hulpmiddelen.

33.	Opslag van materialen op de locaties van Opdrachtgever dient zoveel mogelijk beperkt te worden.
34.	Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de geleverde materialen totdat de werkzaamheden formeel schriftelijk zijn opgeleverd.
35.	De Opdrachtnemer dient direct alle overtollige materialen en afvalstoffen op een milieuvriendelijke manier, conform de geldende regelgeving en voor zijn kosten gescheiden af te voeren. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde of defecte onderdelen, defecte elementen gereedschappen, steigermaterialen, verpakkingsmateriaal en overig afval. Hierbij mag Opdrachtnemer geen gebruik maken van de afvalstromen en voorzieningen van de Opdrachtgever.

#### **Eis Prijzen & facturatie**

36.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
37.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
38.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.

#### **Eis Communicatie**

39.	Partijen wijzen bij aanvang van de overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Bij wijzigingen zal de betreffende partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere partij.
40.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase één keer per kwartaal (afhankelijk van de behoefte).
41.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenregistratie en een procedure voor klachtenafhandeling. Klachten (zoals te late leveringen van materialen en niet nagekomen afspraken), worden opgelost binnen een termijn van vijf (5) werkdagen.

#### **Eis Rapportages**

43.	<p>De Opdrachtnemer levert elk kwartaal een overzicht van de uitgevoerde en actuele onderhoudswerkzaamheden aan. In deze rapportage dienen tevens de storingswerkzaamheden en het contractonderhoud terug te komen. Daarin zijn in chronologische volgorde opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectnummer;</li> <li>• Respons- en hersteltijden;</li> <li>• Afgetekende werkbonnen;</li> <li>• Bij welk component of onderdeel vonden de werkzaamheden plaats;</li> <li>• Oorzaak en eventueel gevolg van de gebeurtenis;</li> <li>• Melding garantiewerk;</li> <li>• Ondernomen activiteiten en maatregelen;</li> <li>• Status klussen en modificaties;</li> <li>• Status norm-, wet-, en regelgeving.</li> </ul> <p>Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de assetlijst. De kwartaalrapportages dient verstuurd te worden naar de contactpersoon van de opdrachtgever.</p>
-----	--