

Bijlage 2 Programma van Eisen

In deze Bijlage 2 is het Programma van Eisen van de Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud, schilderwerk en dakwerk opgenomen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze eisen accepteert door de akkoordverklaring in bijlage 8 te tekenen.

1. Algemeen

Nummer	Eisen aan de opdracht
1.1	<p>Voor de Gemeente Huizen, hierna te noemen Opdrachtgever, is het van belang dat de Opdrachtnemer zich opstelt als een servicemanager. De Opdrachtgever verwacht daarbij dat Opdrachtnemer de regierol en coördinatie oppakt in het uitvoeren van Bouwkundig Onderhoud.</p> <p>De onderhoudswerkzaamheden worden door Opdrachtnemer zo veel als mogelijk zelfstandig voorbereid, ingepland en uitgevoerd. De Opdrachtgever verwacht hierbij ontzorgt en goed geïnformeerd te worden. Een proactieve houding en coördinerende rol van de beoogd Opdrachtnemer is een vereiste.</p> <p>De Opdrachtgever wil met deze aanbesteding een minder grote capaciteitsdruk op zijn interne organisatie bereiken en overlast vanuit onderhoud minimaliseren voor gebruikers en huurders. Dit beoogt de Opdrachtgever te realiseren door werkprocessen en raakvlakbeheer zo veel als mogelijk aan de markt over te dragen en te streven naar een “gecoördineerd regiemodel”.</p>
1.2	<p>Bouwkundige onderhoudselementen en/of objecten kunnen toegevoegd worden onder dezelfde condities zoals gesteld in deze aanbesteding, tijdens de gehele Raamovereenkomst.</p> <p>Het aantal objecten, dan wel het aantal of type onderhoudselementen per object, kan gedurende de contractperiode variëren doordat nieuwe onderhoudselementen en/of objecten worden toegevoegd aan de overeenkomst.</p> <p>Bij de toevoeging worden minimaal de volgende stappen doorlopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdracht voor het toevoegen van het onderhoudselement en/of object tot onderhoud verstrekken door de Opdrachtgever; - Toevoegen/verwijderen aan jaarplanning door Opdrachtnemer; - Start onderhoud uitvoeren van de volgende Onderhoudswerkzaamheden Regulier Onderhoud, Correctief onderhoud en op aangeven van Opdrachtgever Groot Onderhoud (na opdracht). <p>De Gemeente behoudt zich het recht voor, om het onderhoud van bepaalde onderhoudselementen die op dit moment niet in de objectenlijst van de gemeente Huizen zitten, op een andere wijze of bij een andere leverancier onder te brengen. Bijvoorbeeld in gevallen van specialistisch onderhoud zoals asbestsanering.</p>
1.3	<p>De Opdrachtgever kan gemotiveerd onderhoudselementen en/of objecten uit de Raamovereenkomst halen.</p> <p>Bij het afstoten van een onderhoudselement en/of object dienen de volgende stappen te worden doorlopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer ontvangt de wijziging en verwerkt deze in haar gegevens; - Het object wordt uit de jaarplanning van de Opdrachtnemer gehaald; <p>Opdrachtnemer verwerkt gegevens in haar periodieke rapportages incl. financiële verrekening.</p>
1.4	<p>Uitvoering uitsluitend in nadere Overeenkomsten/opdrachten</p> <p>Opdrachtnemer voert uitsluitend middels nadere overeenkomsten van de Opdrachtgever alle onderhoudswerkzaamheden van Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen), Regulier- en Groot Onderhoud uit. Deze werkzaamheden zijn gericht op het voortdurend goed en volledig functioneren en het onderhouden van de gebouwen.</p>
1.5	<p>NEN Normen & Handboek onderhoudsfilosofie</p>

	<p>De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform het Handboek onderhoudsfilosofieonderhoudsfilosofie Bijlage 13 en de bouwkundige elementen volgens de NEN 2767 norm.</p> <p>Bouwkundige elementen dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- & regelgeving.</p>
1.6	<p>Prestatiemonitoring Leveranciersprestaties</p> <p>De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van de leveranciersprestaties. Dit prestatie-model is van toepassing op alle eisen uit deze Bijlage 2 Programma van Eisen. De Key Performance Indicators (KPI's) vormen een essentieel onderdeel van dit prestatie-model en worden gebruikt om de kwaliteit, tijdigheid, klantgerichtheid en effectiviteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer te beoordelen.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken in het kwartaaloverleg de prestatie-metingen. KPI's kunnen dynamisch worden gewijzigd. Beide partijen kunnen wijzigingen voorstellen. Opdrachtgever stelt de aangepaste of nieuwe KPI's schriftelijk vast. De gewijzigde KPI's treden in werking per de datum van vaststelling door Opdrachtgever.</p> <p>De basis-set KPI's, meetmethoden en de rapportageverplichtingen zijn opgenomen in Bijlage 5 Prestatiemonitor en KPI's, welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Raamovereenkomst.</p> <p>Indien Opdrachtnemer één of meerdere KPI's structureel niet behaalt, kan Opdrachtgever aanvullende maatregelen verlangen, waaronder maar niet beperkt tot: een verbeterplan, aanscherping van eisen, intensivering van toezicht of heroverweging van de samenwerking.</p> <p>Structurele of ernstige niet naleving van KPI's kan door Opdrachtgever worden beschouwd als tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst. In de concept overeenkomst zijn hier maatregelen voor opgenomen.</p>
1.7	<p>Conditie wijziging regel- en/of wetgeving</p> <p>Indien de conditie van een bouwkundig element verandert als gevolg van wijzigingen in de regel- en/of wetgeving valt dit niet binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Wel is de Opdrachtnemer overeenkomstig de voorschriften met betrekking tot rapportage verplicht om dit zo snel mogelijk schriftelijk, onder vermelding van aard en omvang van de afwijking en de kosten om het bouwkundige element in de minimale conditie te brengen, bij de Opdrachtgever te melden.</p>
1.8	<p>Conditie ouderdomsaspect</p> <p>Indien de conditie van een bouwkundig element door het ouderdomsaspect in een slechtere conditie valt dan de minimaal vereiste conditie, is het aan Gemeente om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het desbetreffende bouwkundig element te vervangen dan wel te renoveren; - De minimale conditie bij te stellen; - Te bepalen het voorgestelde door Opdrachtnemer te laten uitvoeren. <p>Totdat Gemeente hierover een besluit heeft genomen dient de Opdrachtnemer het bouwkundig element te stabiliseren in de dan aanwezige conditie. Opdrachtnemer stemt het stabiliseren eerst af met de Gemeente voordat hij in uitvoering over gaat.</p>
1.9	<p>Gebreken</p> <p>Gedurende de contractperiode mogen de volgende gebreken niet voorkomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ernstige gebreken in een gevorderd stadium en eindstadium (zoals en niet beperkt door corrosie, scheuren, gaten etc); • Serieuze gebreken in eindstadium (m.n. lekkages).
1.10	<p>Aansprakelijkheid en garantie-bepalingen</p>

	De aansprakelijkheid- en aansprakelijkheidsbepalingen zijn conform de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden bij de uitvoering van deze werkzaamheden, waarmee de desbetreffende Opdrachtnemer zich heeft geconformeerd.
--	---

2. Voorschriften & Verplichtingen

2.1 Wetgeving | Personeel | Uitvoering

Nummer	Eisen aan de opdracht
2.1	<p>Wet- en Regelgeving Opdrachtnemer, en eventueel in te zetten onderaannemers, zijn gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever.</p>
2.2	<p>Norm, wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle onder deze Overeenkomst vallende werkzaamheden en voortvloeiende verplichtingen, overeenkomstig het daarover bepaalde in de geldende voorschriften en normen, uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.</p>
2.3	<p>WAV Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.</p>
2.4	<p>WAS In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.</p>
2.5	<p>BIBOB Op deze Raamovereenkomst is de Beleidsregel Bibob (of diens opvolger) van toepassing. Op grond van de Beleidsregel Bibob of de opvolger hiervan, kan de Gemeente onder andere na het sluiten van deze Raamovereenkomst een Bibob-toets (laten) uitvoeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever kan besluiten tot ontbinding van de Raamovereenkomst indien de in het vorige lid van dit artikel genoemde Bibob-toets daartoe aanleiding geeft, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen. De opzegging geschiedt bij aangetekend schrijven. - Er is sprake van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde aanleiding tot ontbinding en opzegging op gronden als vermeld in artikel 9, derde lid, sub a of b en/of artikel 9 lid 3 sub c van de Wet Bibob. - Opdrachtgever kan deze Raamovereenkomst eveneens onmiddellijk ontbinden, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, indien Opdrachtnemer het verstrekte dan wel het eventueel nog te verstrekken Bibob-vragenformulier (als bedoeld in artikel 30 van de Wet

	<p>Bibob) weigert binnen 4 weken na verstrekking (volledig) te beantwoorden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever kan deze Overeenkomst eveneens onmiddellijk ontbinden zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen, indien Opdrachtnemer nalaat de eventuele vragen die door het Landelijk Bureau Bibob worden gesteld op grond van artikel 12 lid 4 van de Wet Bibob volledig en naar waarheid te beantwoorden.
2.6	<p>CE- markering Alle nieuw toe te passen bouwproducten moeten voorzien zijn van een CE-markering (CE: Conformité Européene) dat voldoet dus aan alle EU-eisen qua veiligheid, gezondheid en milieubescherming.</p>
2.7	<p>Conditiebepaling De conditiebepaling van het Bouwkundige element (en object) wordt gedaan volgens NEN2767. Zie voor nadere specificaties Bijlage 13 Handboek Onderhoudsfilosofie.</p>
2.8	<p>Vergunningen en ontheffingen Opdrachtnemer draagt, indien nodig voor de werkzaamheden, zorg voor de verkrijging van benodigde vergunningen, goedkeuringen, ontheffingen en/of andere beschikkingen van overheidswege.</p>
2.9	<p>Arbeidsomstandigheden Opdrachtnemer is als uitvoerder verplicht alle uit het Bouwprocesbesluit arbeidsomstandigheden voortvloeiende verplichtingen correct na te komen en de Opdrachtgever te vrijwaren voor het geval een dergelijke nakoming niet correct plaatsvindt.</p>
2.10	<p>RI&E De Opdrachtnemer verschafft de Opdrachtgever jaarlijks ongevraagd een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), betreffende de uit te voeren werkzaamheden op de objecten van de Opdrachtgever. Er dient één algemeen RI&E opgesteld te worden en een specifiek RI&E per (grootonderhoud)project.</p>
2.11	<p>Bedrijf- werkkleding De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, alsmede het personeel van de onderaannemers, te voorzien van schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding, welke in ieder geval voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.</p>
2.12	<p>Identificatie De Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat zijn personeel in het bezit is van geldige identificatie, die op verzoek van de bevoegde functionaris van Opdrachtgever of op verzoek van de beveiliging of gebouwgebruiker getoond dient te worden.</p>
2.13	<p>Werkhouding & gedragscoderegels De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen, die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. In het bijzijn van de gebouwgebruikers wordt een positieve en op service gerichte werkhouding aangenomen. In aanvulling hierop en niet de intentie hebbende volledig te zijn, gelden als algemene gedragscode regels, dat de Opdrachtnemer alsmede al het personeel en het personeel van derden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gebruikers correct en met respect te woord zullen staan; • De voorman op het werk beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; • Niet in discussie met de gebruiker gaan over beleid en/of aanpak opdrachtgever en toegepaste technieken;

	<ul style="list-style-type: none"> • Geen uitspraken doen, die Opdrachtgever in diskrediet brengen; Geen toezeggingen doen buiten het mandaat van de bevoegdheden, overeenkomstig de opdracht; • Op tijd komen op afspraken en het tijdig melden wanneer de afspraken door wat voor reden dan ook niet nagekomen kunnen worden. Er wordt dan direct een nieuwe afspraak gemaakt; De privacy van de gebruikers respecteert; • Zorg dragen voor het treffen van adequate maatregelen ter voorkoming van (gevolg)schade aan eigendommen van de Opdrachtgever; • In geen geval zullen roken in de publieke ruimten en technische ruimten. Als zodanig geldt een algemeen rookverbod in de gebouwen van Opdrachtgever; • Vrijgekomen materialen, hulpmiddelen en afval netjes en terstond zullen opruimen.
2.14	<p>VOG Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn, overlegd te kunnen worden. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
2.15	<p>Doelmatige werkwijze De Opdrachtnemer stelt zich ten doel om de onderhoudsopdrachten voor de Opdrachtgever op de meest doelmatige wijze tot stand te brengen, hetgeen inhoudt dat gestreefd wordt naar een optimaal resultaat (het welk zich uit in kwaliteit, tijd en kosten). Zo nodig zal de Opdrachtnemer daarvoor alternatieven ter besluitvorming aan de Opdrachtgever voorleggen.</p>
2.16	<p>Werktijden Werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen van maandag tot en met vrijdag door de opdrachtnemer van 7.30 -16.00 uur. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met de opdrachtgever vaststellen.</p>
2.17	<p>Bereikbaarheid buiten werktijden De Opdrachtnemer is gedurende 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar voor storingen. Daarnaast is Opdrachtnemer ook bereikbaar voor het uitvoeren van urgente storingen en calamiteiten buiten de standaard opgenomen werktijden uit eis 2.18.</p>
2.18	<p>Overlast gebouwgebruikers De gebouwgebruikers mogen in beginsel minimaal overlast ondervinden als gevolg van de werkzaamheden. Indien wordt verwacht, dat er overlast kan optreden, dienen door de Opdrachtnemer, in overleg en ter goedkeuring van Opdrachtgever, maatregelen te worden getroffen, die de overlast voorkomen. Dit zou kunnen resulteren in werkzaamheden die buiten de normale werktijden vallen.</p>
2.19	<p>Opslagruimte De ruimten en andere delen van de gebouwen waar werkzaamheden hebben plaatsgevonden mogen niet worden gebruikt als opslagruimte en dienen dagelijks na de werkzaamheden opgeruimd te worden. Bij oplevering dient de ruimte netjes en bezemschoon opgeleverd te worden.</p>
2.20	<p>Beschermingsmaatregelen Overal waar naar oordeel van de Opdrachtgever beschadiging, verontreiniging, vernieling of het verloren gaan van bouwstoffen van het werk of van de daarmee in verband staande eigendommen en werken van de Opdrachtgever en van derden is te verwachten, treft de Opdrachtnemer afdoende beschermingsmaatregelen.</p>
2.21	<p>Aanvang werkzaamheden</p>

	De werknemers moeten zich bij aanvang van de werkzaamheden bij de contactpersoon van Opdrachtgever van de desbetreffende locatie melden.
2.22	<p>Derden</p> <p>Het is de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan het onderhoud geheel of ten dele aan derden op te dragen. Deze toestemming ontheft de Opdrachtnemer op geen enkele wijze van zijn verantwoordelijkheden jegens de Opdrachtgever uit hoofde van dit PvE. De voorwaarden van dit PvE dienen van toepassing te worden verklaard op alle Overeenkomsten van de Opdrachtnemer met onderaannemers.</p> <p>Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s), dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen.</p> <p>Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen.</p>
2.23	<p>Aansturing en coördinatie eventuele derden</p> <p>De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de aansturing en coördinatie van eventuele derden welke werkzaamheden voor hem uitvoeren. Dit behelst onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het wegwijs maken van deze derden in het object; - De directe begeleiding (coördinatie en aansturing geven) bij de werkzaamheden; - Borgen dat derden zich conformeren aan de Raamovereenkomst, vragen en antwoorden uit de Nota's van Inlichtingen, het Beschrijvend document, de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Huizen en andere onderliggende documenten.
2.24	<p>Huisregels en derden</p> <p>De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen (inclusief derden), die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten de huisregels op het betreffende object in acht nemen. De huisregels van de Opdrachtgever zullen na opdracht verstrekking aan de Opdrachtnemer worden overhandigd.</p>
2.25	<p>Samenwerking Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig (E&W) Opdrachtnemer</p> <p>De Opdrachtnemer verplicht zich bereid te verklaren om samen te werken met de Opdrachtnemer van het Elektrotechnisch en Werktuigbouwkundig (E&W) onderhoud van Opdrachtgever. Dit geschiedt voornamelijk bij mogelijke gecombineerde onderhoudsopdrachten of Projecten. Opdrachtgever bepaald welke Opdrachtnemer de (project)coördinatie per opdracht heeft, waarbij samenwerking wordt vereist.</p>
2.26	<p>Aanmelden & Pandsleutels</p> <p>De Opdrachtnemer dient al zijn geplande onderhoudswerkzaamheden separaat aan te melden bij de pandgebruiker.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na goedkeuring van de planning dient de Opdrachtnemer zelf (indien nodig) de pandsleutels op te halen bij de servicebalie van de Opdrachtgever. 2. Na het afronden van de werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer dezelfde dag, de pandsleutels weer te retourneren bij de servicebalie van Opdrachtgever. <p>Bij verlies van de pandsleutels / toegangspassen en dergelijke, is de Opdrachtnemer verplicht tot het vergoeden van de kosten voor het maken van</p>

	nieuwe pandsleutels/toegangspassen, dan wel vervangen van cilindersloten en eventuele overige kosten.
2.27	Onaangekondigde bezoeken op locatie Indien de Opdrachtnemer zijn bezoek niet vooraf aankondigt en afstemt voor goedkeuring met een desbetreffende locatie, waardoor de werkzaamheden niet plaats konden vinden, is de Opdrachtgever geen vergoeding / kosten verschuldigd. Dit geldt voor zowel Storingen/Meldingen, Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud.
2.28	Contactpersonen Opdrachtgever Na ondertekenen Overeenkomst zal de Opdrachtgever een overzicht geven aan de Opdrachtnemer met de namen vermeld van de personen, die bevoegd zijn om Opdrachtgever in rechte te vertegenwoordigen in situaties waarbij sprake is van toestemming, handtekeningen, af- en aanmeldingen etc. Tevens geeft het overzicht aan op welke wijze deze personen voor het personeel van de Opdrachtnemer bereikbaar zijn.

2.2 Arbeidsomstandigheden en Veiligheid

Nummer	Eisen aan de opdracht
2.29	Veiligheid tijdens uitvoering De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van storingen en het onderhoud en dient te allen tijde alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, het personeel van Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden, alsmede tegen letsel, ongevallen en materiële schade.
2.30	Arbo wetgeving Te allen tijde dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de geldende Arbowetgeving. De Opdrachtnemer inventariseert de situatie en werkzaamheden voorafgaand aan zijn bezoek voor de locatie, om de geplande werkzaamheden te kunnen uitvoeren conform geldende Arbowetgeving.
2.31	Veiligheids-en gezondheidsplan Uiterlijk 4 weken na aanvang van het onderhoudscontract dient de Opdrachtnemer een veiligheids- en gezondheidsplan aan Opdrachtgever te overhandigen, dat inzichtelijk maakt op welke manier de veiligheid en gezondheid van de werknemers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden gegarandeerd.
2.32	Inspecties & werkzaamheden derden of eigen personeel Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op ieder moment door eigen personeel of door Opdrachtgever aan te wijzen derden, werkzaamheden te laten verrichten of controle/werkinspecties en (oplever) keuringen te laten uitvoeren.

2.3 Duurzaamheid, Materialen & Certificering| Milieu | Vervoer

Nummer	Eisen aan de opdracht
2.33	Materialen levensduur en verkrijgbaarheid Indien er voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden, bepaalde materialen met een beperkte levensduur of een beperkte verkrijgbaarheid worden gebruikt, dient de Opdrachtnemer dit te overleggen met de Opdrachtgever voor goedkeuring.

2.34	<p>Innovatieve en duurzame producten</p> <p>Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij nieuwe, innovatieve en duurzame producten onder de aandacht brengt bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever krijgt hierin de keuze om de voorgestelde componenten duurzaam te laten vervangen.</p>
2.35	<p>Duurzaamheid</p> <p>Opdrachtnemer voldoet minimaal aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van de gebruikers en bezoekers; 2. Heeft een duurzaam afvalverwijderingsplan; 3. Verantwoord energie- en watergebruik, waarbij spaarzaam omgaan en waar mogelijk reduceren het uitgangspunt is; 4. Doet voorstellen over duurzaamheid en energiebesparing; 5. Belast het milieu zo min mogelijk door op een optimale manier van vervoeren van/naar locaties van de Opdrachtgever;
2.36	<p>Aanschaf Onderdelen</p> <p>Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om in overleg met de Opdrachtnemer wel of niet over te gaan tot de aanschaf van onderdelen.</p>
2.37	<p>Gelijkwaardige onderdelen en componenten</p> <p>Opdrachtnemer gebruikt bij vervanging van Bouwkundige elementen identieke of tenminste aantoonbaar gelijkwaardige, bij voorkeur circulaire onderdelen of componenten. Hierbij gaat Opdrachtgever uit van tevens een gelijkwaardige prijsverhouding.</p>
2.38	<p>Bouwstoffen</p> <p>Moeten voldoen aan uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA).</p>
2.39	<p>Milieubepalingen</p> <p>Meer dan in het bijzonder staat de Opdrachtnemer in voor de correcte naleving van milieubepalingen en draagt hij zorg voor veilige en gezonde omstandigheden op de plaats waar de betreffende werkzaamheden worden uitgevoerd.</p>
2.40	<p>Afvoeren vervangen componenten en onderdelen</p> <p>De vervangen componenten, onderdelen, materialen, alsmede niet bruikbare en/of verontreinigde materialen worden direct na afloop van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer overeenkomstig de geldende voorschriften en normen op adequate wijze afgevoerd en verwerkt. Recycling en gebruiksduur verlengende levensduur dient hierbij als uitgangspunt. De Opdrachtnemer dient zo nodig op verzoek een stortingsbewijs/afgiftebewijs te overleggen.</p>
2.41	<p>Tijdelijke opslag</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht voor de tijdelijke opslag van componenten, onderdelen of materiaal in overleg te treden met Opdrachtgever.</p>
2.42	<p>Afval gescheiden afvoeren</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/rest materialen dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan dit op de locaties van de Opdrachtgever achter te laten.</p>
2.43	<p>Afvoeren en Verwerkingskosten</p> <p>De kosten voor het afvoeren en verwerken van alle (afval) bouwmaterialen, zoals genoemd in dit hoofdstuk bij 2.40 zijn bij de prijzen inbegrepen.</p>
2.44	<p>Vervoer</p> <p>Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat het vervoer van/naar de locaties van de Opdrachtgever op een zo duurzame manier wordt toegepast, zodat het milieu zo min mogelijk wordt belast.</p>
2.45	<p>Voertuigen</p> <p>De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).</p>

	<p>Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm. Indien door Opdrachtgever gevraagd, verstrekt de Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van het wagenpark, waaruit de voertuignormen kan worden gecontroleerd.</p>
2.46	<p>Hergebruik, Biobased, Gerecyclede grondstoffen.</p> <p>Inschrijver gebruikt producten die voor een zo groot mogelijk aandeel bestaan uit hergebruikte onderdelen, biobased grondstoffen en/of gerecyclede grondstoffen.</p> <p>Onder hergebruikte onderdelen wordt verstaan: onderdelen die al in gebruik zijn geweest, in dezelfde vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden. Biobased grondstoffen zijn grondstoffen die bestaan uit biomassa. De biomassa kan direct toepasbaar zijn of gebruikt worden in een (chemisch proces) voor de productie van biobased materialen of producten. De definitie van biomassa sluit aan bij de transitieagenda biomassa en voedsel: 'biomassa is een hernieuwbare grondstof die CO₂ uit de lucht vastlegt. Biomassa is een verzamelnaam voor landbouwgewassen, hout, grassen, gewassen die in het water geteeld worden zoals algen en wieren en reststromen die in de keten van oogst tot en met consumptie en eindverwerking ontstaan. Ook producten gewonnen uit dierlijk restmateriaal rekenen we tot biomassa. Gerecyclede grondstoffen zijn grondstoffen die verkregen zijn via opwerking van afvalmateriaal, afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld. De grondstof kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Brandstoffen uit gerecyclede producten vallen niet onder gerecyclede grondstoffen.</p>
2.47	<p>Hout verwerking</p> <p>Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorend beoordelingsmethode (zie http://www.tpac.smk.nl/176/documents/procedural-documents.html).</p> <p>Hout voldoet aan de gestelde eis indien het wordt geleverd onder een certificeringssysteem dat door de voor dit dossier verantwoordelijke staatssecretaris is toegelaten tot het inkoopbeleid, zoals bijvoorbeeld FSC en PEFC (zie rechterkolom van de tabel 'judgements' op http://www.tpac.smk.nl/170/about/judgements.html voor alle toegelaten certificeringssystemen).</p> <p>Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; - datum uitgifte; - houtsoort en/of productbeschrijving - volume of aantal van het geleverd product; - de naam van het certificeringssysteem, de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd)Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.
2.48	<p>Steenachtige stoffen</p> <p>Indien steenachtige stoffen worden gebroken dan moet het breken conform de BRL 2506 plaatsvinden.</p>

3. Regulier Onderhoud

3.1	Regulier Onderhoud In tabblad Regulier Onderhoud van het Prijzenblad van deze aanbesteding, staan de verschillende type Serviceonderhoud elementen vermeld die dienen te worden uitgevoerd bij de (verschillende) objecten.
3.2	Regulier Onderhoud & Planning Regulier Onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Regulier Onderhoud verloopt overeenkomstig een door de Opdrachtnemer opgestelde planning met als doel het vereiste conditieniveau te handhaven.
3.3	Vervanging van versleten en/of beschadigde onderdelen Regulier Onderhoud Vervanging van versleten en/of beschadigde onderdelen die de goede werking van een bouwkundige element kunnen beïnvloeden moeten door de Opdrachtnemer schriftelijk worden gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft separaat akkoord voor het eventueel herstellen/vervangen.
3.4	Mandaatregels meerwerk Regulier Onderhoud Verrekening van de kosten van Regulier Onderhoud vindt alleen plaats door middel van de opgegeven prijs bij de Inschrijving. Indien er tijdens de uitvoering van het jaarlijks gepland Regulier Onderhoud sprake is van onvoorzien en ongepland meerwerk, gelden er onderstaande mandaatregels gedurende de gehele Overeenkomst. Deze ondergenoemde mandaatbedragen zijn <i>exclusief BTW</i> . 1. Voor het verhelpen van Regulier Onderhoud tot het bedrag van € 1.000,- die buiten de overeengekomen werkzaamheden vallen, is er telefonisch overleg en mondeling akkoord nodig van de Opdrachtgever. Hierbij ontvangt de Opdrachtgever een bevestiging per e-mail met desbetreffende opdrachtnummer door Opdrachtnemer. 2. Voor het verhelpen van Regulier Onderhoud boven de € 1.000 is een offerte en akkoord nodig van de Opdrachtgever. Deze offerte dient per e-mail aangeleverd te worden met het desbetreffende opdrachtnummer van Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal bij akkoord digitaal de opdracht verstrekken.
3.5	Oplevering & Rapportage Regulier Onderhoud Na afloop van elk Regulier Onderhoudsbezoek dient het personeel van de Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 werkdagen een digitale werk bon te overleggen per e-mail. Op deze digitale werk bon dient te zijn aangegeven: <ul style="list-style-type: none">• Onderhoud opdrachtnummer (het nummer wat vermeldt staat op de verzonden opdracht aan de Opdrachtnemer door de opdrachtgever)• Datum van het bezoek, aanvangs- en eindtijd, gewerkte tijd (totaal);• De namen van het betreffende personeel;• De reden van het bezoek;• Locatie waar gewerkt is (evt. gebouw, verdieping, kamernummer);• Een kort verslag van de uitgevoerde werkzaamheden en welke werkzaamheden volgens de planning zijn uitgevoerd;• Prestatie of opleververklaring uitgevoerde werkzaamheden;• Eventuele keuringsrapporten certificeringen foto's etc.;• Inzicht gemaakte kosten Meer- / Minderwerk;• Geconstateerde gebreken en verwachting van de resterende levensduur van het desbetreffende bouwkundig element;• Eventuele bijzonderheden.

	<p>Indien van toepassing voor het desbetreffende werk, levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan Opdrachtgever.</p> <p>De rapportage geschied zoals beschreven in Hoofdstuk 7 “Overlegstructuur en rapportage” van deze Bijlage en indien van toepassing volgens Bijlage 13 Handboek onderhoudsfilosofie.</p>
3.7	<p>Prestatiemonitoring Regulier Onderhoud</p> <p>De Opdrachtgever hanteert een prestatie-model voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van leveranciersprestaties Regulier Onderhoud. Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties worden gemonitord. Een aantal KPI's zijn reeds opgenomen in bijlage 5.</p>
3.8	<p>Aanmelden</p> <p>Het reguliere onderhoud wordt aanvullend op de overeengekomen planning, aangemeld binnen 5 werkdagen voor aanvang via gebouwenbeheer@huizen.nl en aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft een overzicht van de aard en omvang van de werkzaamheden, in te zetten medewerker en de functie.</p>

4. Groot Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
4.1	<p>Groot Onderhoud</p> <p>Groot Onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer voert uitsluitend het Groot Onderhoud uit in nadere opdracht van Opdrachtgever.</p> <p>Het jaarlijks proces Groot Onderhoud verloopt in hoofdlijnen als volgt:</p> <p>MJOP Groot Onderhoudsbehoefte → Grove jaarplanning → Opnames op locatie → Uitbrengen Offerte → Opdrachtfase → Uitvoeringsfase → Opleverfase.</p>
4.2	<p>Groot Onderhoud & MJOP</p> <p>De Opdrachtgever verstrekt jaarlijks gedurende de looptijd van het contract in de periode oktober-november de gewenste MJOP onderhoudsbehoefte van het opvolgende jaar aan de Opdrachtnemer. (zie Hoofdstuk 6 “Planning van het Onderhoud” van dit Programma van Eisen)</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt <u>niet</u> verwacht dat deze een MJOP opstelt. Wat wel van Opdrachtnemer wordt verwacht is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dat Opdrachtnemer tijdens de (onderhouds)werkzaamheden een deskundig oordeel velt en schriftelijk rapporteert aan Opdrachtgever, over de conditionele staat van de bouwkundige elementen en objecten. Met name indien dit gevolgen heeft voor: de veiligheid, gezondheid, bedrijfsvoering, kwaliteit en resterende technische levensduur; • Dat Opdrachtnemer per kwartaal een MJOP adviesgesprek initieert met Opdrachtgever, met betrekking tot het uitgevoerde onderhoud per elementen en/of object en de gedane bevindingen die invloed hebben op de veiligheid, gezondheid, bedrijfsvoering, kwaliteit en resterende technische levensduur; • Dat Opdrachtnemer jaarlijks in oktober een gedegen en onderbouwd totaal input & advies levert aan de Opdrachtgever, over de staat van de bouwkundige elementen en objecten, waarbij Opdrachtgever rekening moet houden in de (MJOP) begroting voor het opvolgende jaar. Dit schriftelijke advies komt voort uit het uitgevoerde gerelateerde Regulier Onderhoud, Keuringen en

	<p>Inspectierapporten. De wijze waarop Opdrachtnemer dit schriftelijke advies en input doet, is aan Opdrachtnemer;</p> <ul style="list-style-type: none"> • De wettelijk verplichte keuringen uitvoert en rapporteert.
4.3	<p>Groot Onderhoud & Planning Groot Onderhoud verloopt overeenkomstig een door de Opdrachtnemer opgestelde grove jaarplanning. Vanuit deze grove jaarplanning volgt een kwartaalplanning. Verdere uitwerking van deze planning staat beschreven in hoofdstuk 6 “Planning van het Onderhoud” van dit Programma van Eisen.</p>
4.4	<p>Aanmelden Het groot onderhoud wordt aanvullend op de overeengekomen planning aangemeld binnen 10 werkdagen voor aanvang aan de contactpersonen van de locatie en aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft een overzicht van de aard en omvang van de werkzaamheden, in te zetten medewerker en de functie.</p>
4.5	<p>Opname op locaties t.b.v. offertes Groot Onderhoud Opdrachtnemer voert t.b.v. het uitbrengen van een gespecificeerde en correcte offerte voor Groot Onderhoud een Opname uit op het desbetreffende object(en). In overleg met Opdrachtgever voert Opdrachtnemer deze opname zelfstandig uit, of samen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Dit dient gezamenlijk te worden afgestemd. Bij de opname inventariseert de Opdrachtnemer ook hoe hij de gevraagde werkzaamheden kan uitvoeren volgens de wettelijke regelgeving en met minimale overlast voor gebruikers/huurders. (ARBO / werktijden etc.) Opdrachtnemer dient zijn bezoek voor de opname van offertes zelf van tevoren aan te melden/in te plannen en te verrichten met akkoord van desbetreffende gebruiker van het object.</p>
4.6	<p>Aanlevertermijn Offerte Groot Onderhoud Na de opname dient Opdrachtnemer na maximaal 10 werkdagen (tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever) per aanvraag/project een gespecificeerde offerte in voor het uitvoeren op basis van “Groot Onderhoud/- vervangingsonderhoud”. De offerte dient digitaal te worden aangeleverd aan de Opdrachtgever.</p>
4.7	<p>Offertes Groot Onderhoud & Groot Onderhoud Projecten De Opdrachtgever behoudt ten alle tijde het recht om alle uitgevraagde offertes van Groot Onderhoud te kunnen toetsen op marktconformiteit. Waaronder bijvoorbeeld het geoffreerde aantal manuren, de afgegeven materiaalprijzen, aannemersmarges, en de uitgevraagde eisen en wensen. De Opdrachtgever heeft het recht om op basis hiervan wel/niet over te gaan op het akkoord geven van de offerte.</p>
4.8	<p>Opleverfase Groot Onderhoud</p> <p><u>1. Oplevering bij gereed werkzaamheden</u> Na het afronden van de werkzaamheden, levert de Opdrachtnemer het uitgevoerde werk op bij de Toezichthouder / Specialist, of aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen eventuele onafhankelijke derde. Indien de werkzaamheden door onderaannemers van de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd, dient Opdrachtnemer eerst zelf het werk met zijn onderaannemer(s) voor op te leveren, alvorens de oplevering aan de Opdrachtgever plaatsvindt. De Opdrachtnemer is te allen tijde het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.</p> <p>Na deze oplevering op locatie draagt de Opdrachtnemer zorg voor digitale aanlevering van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitaal geaccordeerde Prestatieverklaring en/of door Opdrachtgever getekend opleverdocument met eventuele restpunten. - Digitale aanlevering van alle benodigde garantiedocumenten etc. - Eventuele geconstateerde gebreken en/of verwachting van de resterende levensduur van het desbetreffende bouwkundig element. - Concrete planning met data voor het afhandelen eventuele restpunten (binnen max 2 weken na oplevering)

	<p><u>2. Volledige oplevering en afsluiten werk</u></p> <p>Na "Oplevering bij gereed werkzaamheden" en na het afronden van aanleveren documentatie en eventuele openstaande restpunten, kan het werk <u>volledig</u> worden opgeleverd aan de Toezichthouder/Specialist of een door de Opdrachtgever aan te wijzen eventuele onafhankelijke derde. Hiermee wordt de opdracht afgesloten.</p>
4.9	<p>Revisiebescheiden Groot Onderhoud</p> <p>Bij elke opdracht waarbij van toepassing verstrekt de Opdrachtnemer digitaal Revisiebescheiden aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct opstellen en leveren van revisiebescheiden zodanig dat het archief van Opdrachtgever compleet is.</p> <p>Onder revisiebescheiden wordt onder andere verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificaten; - Rapporten; - Garantieverklaring; - Materiaalstaten/ kleurstaten - Tekeningen <p>Opdrachtnemer levert de revisiebescheiden uiterlijk 10 werkdagen na gereed melden aan bij de Opdrachtgever.</p>
4.10	<p>Facturatie Groot Onderhoud</p> <p>Verrekening van de kosten van Groot Onderhoud vindt alleen plaats door middel van de goedgekeurde offerte en goedgekeurde meer/minderwerk door de Opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de facturatie Groot Onderhoud uitvoert zoals beschreven in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie van dit Programma van Eisen.</p>

5. Correctief Onderhoud | Storingen | Meldingen

Nummer	Eisen aan de opdracht
5.1	<p>Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen)</p> <p>Correctief Onderhoud (Storingen/meldingen) vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Correctief Onderhoud wordt uitgevoerd na door de Opdrachtgever aangemelde storingen en meldingen bij de Opdrachtnemer.</p>
5.2	<p>2^e lijns Storingsdienst Storingen/meldingen</p> <p>Opdrachtgever voorziet als 1^e lijns storingsdienst. Hiervan is sprake bij meldingen van storingen op werkdagen tijdens normale werkuren (tussen 7.30 uur en 16.00 uur). Opdrachtgever neemt de storingen op en meldt deze bij Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de 2e lijns storingsdienst. Dit zijn storingen buiten normale werktijden. Opdrachtnemer dient ook buiten werktijden bereikbaar te zijn voor deze storingen/meldingen.</p>
5.3	<p>24/7 Storingen/meldingen</p> <p>Opdrachtnemer neemt elke storing/melding en calamiteit melding van de Opdrachtgever in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit.</p>
5.4	<p>Storing/melding binnen normale werktijd</p> <p>Indien een storing binnen normale werktijd door Opdrachtgever of haar vertegenwoordigers aan de Opdrachtnemer wordt gemeld, dient met inachtneming van de genoemde responstijd in eis 5.6, te worden aangevangen met het verhelpen van de storing.</p>

5.5	<p>Storing/melding buiten normale werktijd Storingen buiten normale werktijd (voor 7.30 uur en na 16.00 uur) worden in overleg met Opdrachtgever direct of de eerstvolgende werkdag opgepakt. Indien buiten normale werktijd Opdrachtgever niet bereikbaar is, dient Opdrachtnemer binnen de gestelde responstijd zich ter plaatse op de hoogte te stellen van de aard en omvang van de storing om de urgentie hiervan te bepalen.</p>
5.6	<p>Respons storingen/meldingen De Opdrachtnemer ontvangt via o-prognose digitaal via de e-mail de storing/melding. Deze dient de Opdrachtnemer via een replay op de mail (digitaal) te bevestigen aan O-prognose o.v.v het storing/meldingsnummer voor ontvangst en behandeling. In geval van calamiteiten zal de Opdrachtgever eerst telefonisch en daarna digitaal de melding maken bij Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtgever hanteert drie (3) niveaus van storingen en meldingen: <i>Calamiteit</i>, <i>Urgente Storing en (normale) Storing</i>. Dat wil zeggen dat de Opdrachtgever de urgentie van de storing/melding of klacht heeft bepaald en dat binnen de responstijd gekwalificeerd personeel van Opdrachtnemer zich ter plaatse heeft gemeld en aanvangt met het opheffen van de storing en/of klacht.</p> <p><u>Calamiteiten</u> Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotseling, ongepland optredende verstoring waarbij de veiligheid voor mens en milieu in gevaar is, of de werkzaamheden dusdanig verstoren dat <u>er per direct actie</u> ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit van het primaire bedrijfsproces in gevaar komt. In geval van calamiteiten, zoals brand, inbraak etc., is de Opdrachtnemer verplicht assistentie te verlenen indien zij daartoe wordt gevraagd. De assistentie kan o.a. bestaan uit het treffen van nood- en herstelmaatregelen. Calamiteiten: - De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - Er direct sprake is van schade of gevolgschade. Voorbeelden: ernstige lekkage, wateroverlast, brand, explosie, instorting, blikseminslag, stroomstoringen etc. Voor een Calamiteit is de responsetijd 4 uur.</p> <p><u>Urgente Storing</u> Een urgente storing waarbij de continuïteit van het primaire bedrijfsproces niet direct verstoord wordt en niet direct leidt tot directe en/of indirecte schade aan object en/of bouwkundig elementen Urgente storing waarbij: - Er geen direct 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 niet meer kan plaatsvinden, of; - Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade. Voor een Urgente storing is de responsetijd 1 dag.</p> <p><u>Storing</u> Een melding waarbij het primaire bedrijfsproces is niet direct verstoord en de storing leidt niet direct tot directe en/of indirecte schade aan het object en/of bouwkundig Voor een Storing is de responsetijd 5 werkdagen.</p>

5.7	<p>Mandaatregels Storingen/Meldingen Opdrachtnemer is gedurende de gehele Overeenkomst gehouden aan onderstaande mandaat regels voor storingen/meldingen. Deze ondergenoemde mandaatbedragen zijn exclusief BTW. Controle en Facturatie vindt achteraf per maand plaats.</p> <p>1. Voor het verhelpen van storingen/meldingen tot het bedrag van € 1.000,- is er telefonisch overleg en mondeling akkoord nodig van de Opdrachtgever. Hierbij ontvangt de Opdrachtgever een bevestiging per e-mail met desbetreffende opdracht nummer door Opdrachtnemer.</p> <p>2. Voor het verhelpen van storingen/meldingen boven de € 1.000 is een offerte en akkoord nodig van de Opdrachtgever. Deze offerte dient per e-mail te worden aangeleverd met de met desbetreffende opdracht nummer. De Opdrachtgever zal bij akkoord digitaal opdracht verstrekken</p> <p>De Opdrachtgever behoudt het recht om de kosten en offertes van storingen en meldingen te allen tijde te kunnen toetsen op marktconformiteit en de uitgevraagde eisen en wensen. Tevens behoudt de Opdrachtgever het recht om de mandaatregels eventueel aan te passen.</p>
5.8	<p>Digitale Werk bon voorzien van het Storing- Meldingsnummer Na afloop van elk bezoek dient het personeel van de Opdrachtnemer een digitale werk bon te overleggen per e-mail. Op deze digitale werk bon dient te zijn aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnummer (Het nummer wat vermeldt staat op de verzonden opdracht aan de Opdrachtnemer door de opdrachtgever). - Datum van het bezoek, aanvangs- en eindtijd, gewerkte tijd (totaal); - De namen van het betreffende personeel; - De reden van het bezoek; - Locatie waar gewerkt is (evt. gebouw, verdieping, ruimtenummer); - Korte toelichting werkzaamheden. <p><u>Aanleveren van digitale werk bon</u> De digitale werk bon dient bij alle storingen/meldingen telkens na afloop van elk bezoek binnen een termijn van <i>2 werkdagen</i>, digitaal per e-mail te worden verstuurd naar de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer e-mailt de werk bon naar het o-prognose mailadres met als onderwerp het opdracht nummer.</p>
5.9	<p>Statusupdates & Rapportage Storingen/meldingen De Opdrachtnemer houdt digitaal bij wanneer welke storingen en klachten o.v.v het opdracht nummer van Opdrachtgever hebben voorgedaan, wanneer en hoe laat deze zijn binnengekomen, welke actie wanneer en hoe laat is genomen en wanneer de werkzaamheden zijn afgerond.</p>
5.10	<p>Facturatie Correctief Onderhoud De kosten voor het verhelpen van storingen/meldingen worden per geval in rekening gebracht overeenkomstig de opgegeven (uur) tarieven en opslagen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de facturatie Correctief Onderhoud uitvoert zoals vermeld in Hoofdstuk 10 Prijzen & Facturatie van dit Programma van Eisen.</p>
5.11	<p>Prestatiemonitoring Correctief Onderhoud Bij aanvang van, en gedurende de looptijd van het contract, stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk per kwartaal de KPI's vast waarop de geleverde prestaties met betrekking tot het correctief onderhoud worden gemonitord.</p> <p>In de Bijlage 5 Prestatiemonitor en KPI's van deze aanbesteding is het prestatie model nader toegelicht met een voorbeeld van een kwartaalmeting.</p>

6. Planning van het Onderhoud

Nummer	Eisen aan de opdracht
6.1	<p>Van onderhoudsbehoefte naar planning De Opdrachtgever hecht veel waarde aan het uitvoeren van de jaarlijkse MJOP onderhoudsbehoefte volgens een gestructureerde en inzichtelijke werk- en uitvoeringsplanning van Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtgever verstrekt jaarlijks gedurende de looptijd van het contract in de periode oktober de gewenste MJOP onderhoudsbehoefte van het opvolgende jaar aan de Opdrachtnemer.</p> <p>Dit betreft de onderhoudsbehoefte van Regulier- en Groot Onderhoud. Het is aan de Opdrachtnemer hierin de regie te pakken deze onderhoudsbehoefte te vertalen naar een uitvoeringkalender/werkplanningen. Schematisch verloopt dit proces als volgt:</p> <p>MJOP onderhoudsbehoefte (oktober) → Grove jaarplanning (dec/januari) → kwartaalplanning → maandplanning</p> <p>De plannings worden voorgesteld en afgestemd met de Opdrachtgever tijdens de overleggen zoals beschreven in deze Bijlage Hoofdstuk 8: Contract-, project- & kwaliteitsmanagement.</p> <p>Deze plannings worden opgesteld door Opdrachtnemer in Excel of Powerproject.</p>
6.2	<p>Grove Jaarplanning Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud De Opdrachtnemer stelt op basis van de jaarlijkse onderhoudsbehoefte een grove jaarplanning op voor Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud.</p> <p><u>Grove Jaarplanning</u></p> <p>In deze grove jaarplanning wordt door Opdrachtnemer rekening gehouden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitvraag van de MJOP onderhoudsbehoefte Opdrachtgever - Eventuele opnames, looptijd offertetrajecten, inkoopmomenten/levertijden en uitvoeringsmomenten - Seizoen en schoolvakantie gebonden werkzaamheden - Capaciteitsplanning Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers <p>In deze grove jaarplanning worden de Regulier Onderhoud en Groot onderhoudswerkzaamheden en de tijdstippen van keuringen aan de bouwkundige en/of elementen die wettelijk verplicht zijn, voor het gehele jaar in een weekplanning ingedeeld.</p> <p>De indeling van de tijdsduur dient te worden aangegeven in kalenderweken, waaruit duidelijk moet zijn hoeveel tijd met de werkzaamheden is gemoeid.</p> <p>Deze grove jaarplanning wordt uiterlijk in januari van elk contractjaar voorgesteld en besproken met de Opdrachtgever.</p>

6.3	<p>Kwartaalplanning Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud Vanuit de grove jaarplanning maakt de Opdrachtnemer na akkoord een gedetailleerde <u>kwartaalplanning</u> van Regulier Onderhoud en Groot Onderhoud.</p> <p>Bij deze kwartaalplanning wordt door Opdrachtnemer aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reeds goedgekeurde & ingeplande werken; - Reeds goedgekeurde & nog in te plannen werken; - Nog openstaande offertes welke nog zijn in te plannen; - Nog op te nemen en in te plannen werken. <p>De indeling van de tijdsduur dient te worden aangegeven in kalenderweken, waaruit duidelijk moet zijn hoeveel tijd met de werkzaamheden is gemoed.</p> <p>Deze kwartaalplanning wordt aan het begin van het nieuwe kwartaal besproken met de Opdrachtgever.</p>
6.4	<p>Wijzigingen in Planning Correcties of wijzigingen op de plannings dienen door de Opdrachtnemer na overleg met en toestemming van Opdrachtgever te worden aangebracht.</p>
6.5	<p>Werkzaamheden met impact op bedrijfsvoering Van alle werkzaamheden, welke grote invloed hebben op het dagelijkse bedrijfsproces en de bedrijfsvoering van de gebruiker(s), welke langer duren dan 2 werkdagen, dient in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer een gedetailleerde dagplanning aangeleverd te worden van de desbetreffende werkzaamheden. De Opdrachtgever toetst deze planning en dient akkoord te geven.</p>

7. Overlegstructuur & Rapportage

Nummer	Eisen aan de opdracht
7.1	<p>Overlegstructuur & Rapportage Gedurende de looptijd van het contract is de onderstaande Overleg- en Rapportagestructuur van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maandelijks Operationeel Overleg → Maandrapportage - Tactisch Kwartaal Overleg - Jaarrapportage → Strategisch Overleg (oktober)
7.2	<p>Maandelijks Operationeel Overleg Elke eerste week van de maand vindt het operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierin wordt onder andere de maandrapportage besproken. De Opdrachtgever kan, na overleg met Opdrachtnemer, de frequentie en het aantal operationele overleggen veranderen. Opdrachtnemer initieert het maandelijks operationeel overleg.</p>
7.3	<p>Agendapunten maandelijks operationeel overleg In het maandelijks operationeel overleg worden minimaal de volgende punten besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemene voortgang; - Aanbeveling(en) inzake alle nog uit te voeren vervangings- en reparatiewerkzaamheden aan de bouwkundige element(en) en/of object(en), alsmede een raming van kosten; - Afwijkingen t.o.v. de planning;
7.4	<p>Tactisch Kwartaaloverleg</p>

	Elke eerste week van de derde maand vindt het kwartaal overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierin wordt de prestatie van de Opdrachtnemer besproken en beoordeeld. Opdrachtnemer initieert het overleg.
7.5	Strategisch overleg Elk jaar in oktober vindt er een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt o.a. besproken: <ul style="list-style-type: none"> - Punten vanuit de Opdrachtnemer - Punten vanuit de Opdrachtgever: Prestatiemonitor Verlengingen Opzegging Indexering Samenwerking etc.
7.6	Notulen Overleggen De Opdrachtnemer stelt zo volledig mogelijke notulen en actielijsten op naar aanleiding van zowel het maandelijks-, kwartaal- als strategisch overleg. Opdrachtnemer legt deze uiterlijk binnen 5 werkdagen na het overleg voor ter acceptatie aan de Opdrachtgever, tenzij met Opdrachtgever anders wordt overeengekomen.

8. Contract-, project- & kwaliteitsmanagement

Nummer	Eisen aan de opdracht
8.1	Contactpersoon De Opdrachtnemer benoemt een contactpersoon, die belast is met de dagelijkse uitvoering van het contract. De contactpersoon heeft overleg ten aanzien van de dagelijkse operationele werkzaamheden met de contactpersoon en of coördinator van de Opdrachtgever.
8.2	Projectmanager De Opdrachtnemer benoemt een functionaris (projectmanager), die belast is met de dagelijkse leiding en het Contractmanagement bij de uitvoering en begeleiding van het contract. Deze functionaris (projectmanager) is de centrale schakel tussen de Opdrachtgever, contactpersoon Opdrachtgever en de contactpersoon en/of contactpersonen van de Opdrachtnemer.
8.4	Projectmanagement De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
8.5	Toepassen kwaliteitsmanagement De Opdrachtnemer dient klanttevredenheid te waarborgen door te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en te streven naar het invullen van de met de Opdrachtgever afgestemde verwachtingen. De Opdrachtnemer dient negatieve bevindingen en tekortkomingen die door de Opdrachtgever zijn geconstateerd en gemeld aan de Opdrachtnemer, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen die door de Opdrachtnemer zijn geconstateerd.
8.6	Interactie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.

9. Implementatieproces

Nummer	Eisen aan de opdracht
9.1	Implementatie Opdrachtnemer zal na opdrachtverlening overleg voeren met de Opdrachtgever betreffende implementatie en opstartfase van het contract.
9.2	Start up implementatie

	Na de implementatiefase organiseert de Opdrachtnemer een start up met alle betrokkenen van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
9.3	Start Implementatiefase Na ingangsdatum van de Overeenkomst start de implementatiefase. In deze fase werken de Opdrachtnemer en Opdrachtgever onder andere samen om te komen tot een optimale invulling voor de uitvoering van het Programma van Eisen.

10. Prijzen & Facturatie

Nummer	Eisen aan de opdracht
10.1	Tarieven en Toeslagen De overeengekomen prijzen uit de ingevulde Bijlage 3 Inschrijfstaat uit uw Inschrijving, worden gehanteerd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
10.2	Open begroting De Opdrachtnemer levert bij een Nadere Offerte altijd een open begroting aan, inclusief die van de onderaannemers.
10.3	Prijslijst indexering jaarlijks In de Overeenkomst zijn indexeringsvoorschriften opgenomen. Na het overeenkomen van het indexeringspercentage voor het nieuwe contractjaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, draagt de Opdrachtnemer zorg voor het indienen bij Opdrachtgever van het ondertekende Prijzenblad met hierin verwerkt het nieuwe overeengekomen indexeringspercentage.
10.4	Facturatie De Opdrachtnemer dient op de volgende wijze zijn facturen in. <u>Correctief onderhoud</u> (storingen/meldingen) De kosten voor het verhelpen van storingen/meldingen worden maandelijks achteraf in rekening gebracht overeenkomstig de opgegeven (uur) tarieven en opslagen. <u>Regulier Onderhoud</u> 1. Termijnfactuur Regulier Onderhoud. Het totaalbedrag van Regulier Onderhoud van dat jaar gedeeld door 12 termijnen, wordt maandelijks een maandtermijn ingediend. 2. Meer-/minderwerk Regulier Onderhoud. Per kwartaal een kwartaalfactuur indienen voor het Regulier Onderhoud meer/minderwerk. <u>Groot onderhoud</u> 1. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht < €15.000 ex BTW; Factuur wordt na <u>volledige oplevering en uitgevoerde restpunten</u> ingediend. 2. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht €15.000 – €50.000 ex BTW; dan dient de Opdrachtnemer de factuur te verdelen in onderstaande vastgestelde 2 termijnen: - 50% bij ontvangst opdrachtbevestiging - 50% na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten. 3. Indien de totale opdrachtsom per verstrekte opdracht > €50.000 ex BTW; dan dient de Opdrachtnemer de factuur te verdelen in onderstaande vastgestelde 4 termijnen: - 20% bij ontvangst opdrachtbevestiging - 35% bij start werkzaamheden - 35% naar rato en overleg met Opdrachtgever - 10% na volledige oplevering en uitgevoerde restpunten
10.5	Gegevens op facturen

	<p>Op alle facturen moeten de volgende juiste gegevens staan vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verplichtingnummer (indien van toepassing) - Opdrachtnummer - Locatie en omschrijving werkzaamheden <p>Het routenummer wordt bij opdracht bekend gemaakt en zorgt ervoor dat de juiste afdeling de factuur in behandeling kan nemen. Zonder routenummer kan de factuur niet in behandeling worden genomen. Indien van toepassing dient de getekende prestatieverklaring eveneens toegevoegd te worden.</p>
10.6	<p>E-mail facturen</p> <p>Opdrachtnemer kan de factuur <u>alleen digitaal</u> in een pdf-bestand als bijlage per e-mail sturen naar: facturen@huizen.nl.</p> <p>In deze mail geen CC of BCC-geadresseerden opnemen. Dit e-mailadres is uitsluitend bestemd voor toezending van facturen. Andere berichten worden niet gelezen of beantwoord.</p>
10.8	<p>Overschrijding betalingstermijnen</p> <p>Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.</p>