

Bijlage 7: Programma van Eisen

Werktuigbouwkundige installaties



Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1 Inleiding	4
2 Omvang van de taken.....	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Locaties	5
3 Financieel	6
3.1 Algemeen	6
3.2 Bepaling actuele portefeuille.....	6
3.3 Vergoeding voor Correctief onderhoud.....	6
3.4 Vergoeding voor Preventief onderhoud.....	7
3.5 Planmatig Onderhoud	7
3.6 Tarieven (all-in).....	7
3.7 Wijzigingen	8
3.8 Overdracht documenten	8
3.9 Engineering, beheer, monitoring en advies	8
3.10 Factureren en betalingstermijnen	8
3.11 Factuur specificatie.....	9
4. Organisatorische eisen	9
4.1 VGMIS.....	9
4.2 Taken Opdrachtnemer in het VGMIS.....	9
4.3 Competenties personeel Opdrachtnemer	9
4.4 Kwaliteitsborging.....	10
4.5 Communicatie en rapportages.....	11
4.5.1 Overlegstructuur.....	11
4.6 Escalatie.....	12
5 Prestatie eisen.....	15
5.1 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's).....	15
5.2 Uitvoering Prestatie (UP)	15
5.3 SP1: Informatie voorziening.....	16
5.4 Overzicht KPI's.....	17
5.4.1 Beoordeling KPI 's	17
6 Eisen uitvoering onderhoud	18
6.1 Correctief onderhoud.....	18
6.1.1 Melding Storingen en klachten.....	18
6.1.2 Urgenties	18

6.1.3 Oplossen storingen	19
6.1.4 Registratie storingen	20
6.2 Preventief onderhoud	20
6.2.1 Toe te passen materialen	21
6.2.2 Resultaat Preventief onderhoud	21
6.2.3 Uitvoering wettelijke verplichtingen	22
6.2.4 Integraal testen	22
6.3 Brandscheidingen	22
6.4 Planning	22
7 Algemene eisen	23
7.1 Integriteit	23
7.2 Arbo en Veiligheid	23
7.3 Garanties	23
7.4 Certificering en erkenning	23
7.5 Werkzaamheden op locatie	25
7.6 Gegevensbescherming	25
7.7 Randvoorwaarden	25
7.8 Toe te passen materialen	25

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen vormt samen met de overige aanbestedingsdocumenten de basis voor de aanbesteding van het Preventief en Correctief onderhoud aan de werktuigbouwkundige installaties binnen de Vastgoedportefeuille van Sportbedrijf Rotterdam B.V. (hierna: SR)

De opdracht omvat het Preventief en Correctief onderhoud aan de werktuigbouwkundige installaties. Buiten de scope van de opdracht valt het Planmatig onderhoud aan deze installaties. Gedurende de Implementatiefase van vier maanden wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld de scope van de werkzaamheden op te nemen.

Onderhoud aan de werktuigbouwkundige installaties wordt door Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd dat:

- Keuringen en inspecties worden in opdracht van SR uitgevoerd door Opdrachtnemer die door SR wordt geselecteerd.
- De bedrijfszekerheid en continuïteit van de werktuigbouwkundige installaties gegarandeerd zijn;
- Optredende storingen op tijd conform de vastgestelde termijnen, adequaat en professioneel opgelost worden;
- Klachten van de Gebruikers tot een minimum worden beperkt, hiervoor zijn in de KPI's voorwaarden gesteld.

Indien een installatie of installatiedeel naar inzicht van de Opdrachtnemer vervangen of vernieuwd dient te worden dan is het aan SR om:

- De betreffende installatie of –deels te laten vervangen of renoveren;
- De minimale conditie eis van de betreffende installatie of het installatiedeel bij te stellen.

Dit is dus niet aan de Opdrachtnemer, Planmatig onderhoud valt buiten de scope van dit contract.

Onder de werktuigbouwkundige installaties binnen de Vastgoedportefeuille van SR vallen onder andere:

- **HVAC (Klimaatbeheersing):** Systemen voor:
 - Verwarming (bijv. CV-ketels en warmtepompen);
 - Ventilatie (luchtverversing);
 - Airconditioning (koeling);
- **Sanitair en water:**
 - Leidingwerk voor drinkwater,
 - Afvalwater,
 - Riolering;
 - Toiletten;
 - Douches;
 - Kranen.

Deze opsomming is indicatief en niet limitatief.

2 Omvang van de taken

2.1 Algemeen

Dit document beschrijft alle eisen waar de dienstverlening aan moet voldoen.

2.2 Locaties

SR heeft een grote verscheidenheid aan locaties. Een overzicht van alle locaties is terug te vinden in "Bijlage 6". Door afstoten of toevoegen van objecten of door gewijzigde huurovereenkomsten is het mogelijk dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst objecten worden toegevoegd of verwijderd. Wijzigingen zullen z.s.m. door SR aan Opdrachtnemer worden doorgespeeld.

3 Financieel

3.1 Algemeen

Voor alle genoemde bedragen in dit Programma van Eisen geldt dat dit bedragen in Euro's en exclusief btw zijn.

3.2 Bepaling actuele portefeuille

Jaarlijks zal twee (2) maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar de totale geïndexeerde vergoeding per gebouw voor het preventief onderhoud worden vastgesteld op basis van de op dat moment actuele Vastgoedportefeuille van SR.

Voor af te voeren en nieuw toe te voegen locaties (gedurende de looptijd van de overeenkomst) wordt een wijzigingsformulier opgesteld conform het prijzenblad tegen de dan geldende prijzen van het Preventief onderhoud. Het Correctief onderhoud zal worden uitgevoerd tegen de op dat moment geldende uurtarieven.

3.3 Vergoeding voor Correctief onderhoud

De Opdrachtnemer moet het in dit PvE beschreven correctief onderhoud uitvoeren tegen de tijdens de aanbesteding vastgestelde uurtarieven dan wel tegen de op dat moment geldende uurtarieven. Het moment van uitvoeren bepaalt het toe te passen uurtarief. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt:

- Uurtarief kantoortijden op reguliere werkdagen (07.00 uur - 19.00 uur).
- Uurtarief buiten kantoortijden op reguliere werkdagen (19.00 uur - 07.00 uur).
- Uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.).

Al het correctieve onderhoud (storingen, klachten, calamiteiten, etc.) wordt op basis van bestede tijd en materiaalgebruik verrekend. De werkzaamheden worden verrekend tegen de vooraf afgesproken uurtarieven. Alleen uren die daadwerkelijk op of om de locatie besteed zijn kunnen in rekening worden gebracht. Naast de verrekening van de bestede tijd zullen ook de gebruikte materialen worden verrekend. Het staat SR vrij om bij gerede twijfel de opgegeven prijzen voor materialen te controleren bij de leverancier. De Opdrachtnemer is verplicht om desgevraagd de leverancier van de materialen terstond bekend te maken.

Correctief onderhoud wordt per object afhankelijk van de waarde als volgt uitgevoerd:

- 1) Van € 0,- tot en met € 750,-
Kan direct worden uitgevoerd. Het verrichte onderhoud dient wel per adres gedocumenteerd te worden met onderbouwing van bestede tijd en materiaal.
- 2) Van € 750,01 - tot en met € 2.500, -
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 750,- bedragen maar niet meer dan € 2.500, -, dan dient schriftelijk goedkeuring gevraagd te worden bij de aangewezen contactpersoon van SR. SR zal de aanvraag toetsen aan o.a. marktconformiteit en is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden niet uit te laten voeren.
- 3) Van € 2.500,01-, tot en met € 20.000, -
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 2.500, - bedragen maar niet meer dan € 20.000, -, dan dient een offerte met open calculatie ter goedkeuring ingediend te worden bij de aangewezen contactpersoon van SR. SR zal de offerte toetsen aan o.a. marktconformiteit en is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden niet uit te laten voeren. SR behoudt het recht om offertes in concurrentie aan te vragen wanneer dit nodig wordt geacht. In de basis gelden ook voor deze offertes de voorwaarden zoals in dit PvE omschreven. Om concurrentie

mogelijk te maken kan op nader te bepalen onderdelen en pas na toestemming van SR afgeweken worden van het PvE (bijvoorbeeld de all-in uurtarieven). Tevens behoudt SR zich het recht voor om op van toepassing zijnde gronden (zoals bijvoorbeeld marktconformiteit, onderhoudsbeleid en strategie) de offerte af te wijzen. SR is dan ook gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst om in te kopen.

4) Meer dan € 20.000,-

Wanneer de werkzaamheden meer dan € 20.000,- bedragen, dient SR te allen tijde offertes in concurrentie aan te vragen. Tevens behoudt SR zich het recht voor om op van toepassing zijnde gronden (zoals bijvoorbeeld marktconformiteit, onderhoudsbeleid en strategie) offertes af te wijzen dan wel te gunnen. In de basis gelden ook voor deze offertes de voorwaarden zoals in dit PvE omschreven. Om concurrentie mogelijk te maken kan op nader te bepalen onderdelen en pas na toestemming van SR afgeweken worden van het PvE (bijvoorbeeld de all-in uurtarieven).

De Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze rechten ontlenen aan de aangeleverde prijsopgaves en/of het bijbehorende uitgevraagde werk. SR behoudt zich te allen tijde het recht voor om bij de hiervoor genoemde categorieën niet tot opdrachtverstrekking over te gaan. Hier kan bijvoorbeeld sprake van zijn als blijkt dat:

- Het projectbudget-technisch niet past;
- De prijsopgave niet conform uitvraag/ PVE is;
- Wanneer de offerte niet marktconform is;
- SR niet akkoord gaat met de inzet van de door Opdrachtnemer voorgestelde onder aanneming en/of bijbehorende open begroting;
- De behoefte van SR is gewijzigd;
- Het project wordt geannuleerd.

3.4 Vergoeding voor Preventief onderhoud

De Opdrachtnemer moet het in dit PvE beschreven preventief onderhoud uitvoeren tegen de bij de gunning vastgestelde prijs per object en per jaar. Deze prijs is gebaseerd op bij de inschrijving gedane aanbieding voor het uitvoeren van het preventief onderhoud en de daarmee gemoeide tijd, inclusief inspecties, advies en beheer. Alle uren die gemoeid zijn bij de uitvoering van Preventief onderhoud zitten in de vergoeding opgenomen. Gemaakte uren kunnen niet worden vergoed middels de in paragraaf 3.3 opgenomen tarieven.

Het preventief onderhoud moet worden uitgevoerd conform de in hoofdstuk 4 beschreven uitgangspunten. Hierin is beschreven welke eisen er gesteld zijn aan de uitvoering van het Preventief onderhoud.

Al het preventieve onderhoud moet worden uitgevoerd tegen een vaste prijs per object en per jaar.

3.5 Planmatig Onderhoud

Planmatig onderhoud maakt geen deel uit van deze Raamovereenkomst.

3.6 Tarieven (all-in)

De uitvoering en verrekening van het Correctief onderhoud vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Werkzaamheden vallende onder paragraaf 3.4 zijn uitgesloten van dit tarief. Deze uurtarieven moeten all-in (alles omvattend) zijn, waaronder, maar niet uitsluitend:

- vakantietoeslag;
- gratificaties;
- wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen;

- wettelijke sociale lasten;
- pensioenfondsen en overige branche fondsen;
- regeling ATV;
- reis- en verblijfskosten;
- parkeergelden;
- reizen vergoeding en voorrijkosten;
- gereedschap-, kleding- en koffiegeld;
- werkvoorbereiding en administratie;
- engineering;
- veiligheidsmiddelen;
- kosten voor opruimen;
- kosten voor het afvoeren van afval dat het gevolg is van de werkzaamheden;
- kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;
- materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden;
- kosten van administratieve verwerking van de werkzaamheden in o.a. het VGMIS;
- bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6m1;
- winst en risico;
- algemene bouwplaats kosten;
- kosten voor precario;
- sleutels ophalen;

Deze opsomming is niet limitatief.

3.7 Wijzigingen

Wijzigingen, aanpassingen en aanvullingen van installaties, elementen en objecten vallend binnen deze Raamovereenkomst kunnen niet leiden tot stijging van uurtarieven

Scope-uitbreiding wordt op basis van open begroting verrekend na goedkeuring van de SR.

3.8 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het door SR ter beschikking gestelde VGMIS, zie paragraaf 4.1, moet in de prijs per object per jaar voor het Preventieve en Correctieve onderhoud opgenomen zijn. Hier kunnen dus geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.

3.9 Engineering, beheer, monitoring en advies

Alle engineering-, voorbereidings-, beheer- en begeleidingswerkzaamheden en advisering dient in de all-in uurtarieven opgenomen te zijn. Er kan nimmer een verrekening plaatsvinden voor de engineering, voorbereiding, beheer, advisering of begeleiding van de in dit PvE beschreven werkzaamheden.

3.10 Factureren en betalingstermijnen

De Opdrachtnemer brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het Preventief onderhoud per kwartaal achteraf in rekening. Op de facturen dient duidelijk te worden vermeld welke kosten voor welk object van toepassing zijn. Data zijn:

- 1e termijn – 31 maart
- 2e termijn – 30 juni
- 3e termijn – 30 september
- 4e termijn – 31 december

Het Correctief onderhoud wordt per opdrachtnummer (S-nummer) achteraf in rekening gebracht, waarbij op de facturen aangeven wordt welke kosten voor welk object zijn.

3.11 Factuur specificatie

In de Implementatiefase worden afspraken gemaakt over de facturatiegegevens zoals adressering, tenaamstelling, opdrachtnummer, etc.. De facturen dienen digitaal te worden ingediend per factuurperiode en per object. Facturen mogen worden gebundeld, maar de kosten en werkzaamheden per object dienen duidelijk te zijn aangegeven.

4. Organisatorische eisen

4.1 VGMIS

Een van de doelstellingen van het gebruik van het VGMIS (vastgoed management informatie systeem) is om op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijke assetinformatie te verzamelen. Deze actuele informatie moet leiden tot beter inzicht en meer grip op het beheer en onderhoudsproces van SR waardoor de kosten zullen dalen en de kwaliteit zal verbeteren.

SR is continue bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het doel is zoveel mogelijk assetinformatie te verwerken en beheersbaar te maken. Eén van de verplichtingen voor de Opdrachtnemer voortkomend uit dit PvE is het verwerken van mutaties, storingsinformatie en actualisaties in het VGMIS.

4.2 Taken Opdrachtnemer in het VGMIS

Klachten en storingen worden gemeld door SR via het meldportal van het VGMIS (AFAS). De Opdrachtnemer krijgt bericht van de storing, klacht of melding en de hieraan gekoppelde urgentie. De terugkoppeling en afhandeling van deze meldingen worden door de Opdrachtnemer verwerkt in het VGMIS.

Het actualiseren en actueel houden van assetinformatie dient door Opdrachtnemer in het daarvoor door SR ter beschikking gestelde softwarepakket te worden verwerkt (Adalace).

Alle onderhoudswerkzaamheden dienen administratief te worden verwerkt in het VGMIS. Alle bij deze werkzaamheden behorende informatie dient aan het betreffende element/asset te worden toegevoegd. Geactualiseerde logboeken, werkbonden, inspectierapportages, onderhoudsrapportages, garantiecertificaten, moeten worden toegevoegd aan het betreffende object en element/asset in het VGMIS.

De uren die aan het verwerken van gegevens en het werken in het VGMIS worden besteed vallen onder de uren in het uurtarief zoals genoemd in paragraaf 3.6. Voor deze verwerking mag dus niet afzonderlijk tijd in rekening worden gebracht.

Tijdens de Implementatiefase zal worden onderzocht wat voor beide partijen de beste oplossing is, directe toegang tot de pakketten van SR, of het realiseren van een koppeling met een of meerdere pakketten van de Opdrachtnemer. De uiteindelijke doelstellingen in dit hoofdstuk zijn voorwaardelijk in de te maken keuzes hierin. Uiteindelijk is het SR die hierover een besluit zal nemen, Opdrachtnemer zal hieraan gevolg moeten geven.

4.3 Competenties personeel Opdrachtnemer

Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, betrouwbaar en gekwalificeerd personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord

en geschrift. Voor personeel van onderaannemers, geldt eveneens dat zij de Nederlandse taal machtig zijn in woord en geschrift. Ten aanzien van de te kwalificaties waarover in te zetten personeel moet beschikken, wordt verwezen naar paragraaf 7.4.

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van haar personeel, alsmede van het personeel van door haar ingeschakelde onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Van de betreffende personen wordt een positieve en servicegerichte werkhouding verwacht. Een negatieve (werk)houding jegens de (overige) Gebruikers en/of de bezoekers van de gebouwen van SR is onacceptabel voor SR. Bij een conflict tussen de Gebruiker en een medewerker van de Oprachtnemer, zal Oprachtnemer de medewerker op eerste verzoek van SR of Gebruiker verwijderen, ongeacht de aanleiding. De medewerker moet zich altijd aan- en afmelden bij de Hoofdgebruiker of ander door SR toegewezen contactpersoon van het gebouw/object. Het eventueel ophalen van toegangssleutels van een object op het kantoor van Sportbedrijf Rotterdam is voor rekening Oprachtnemer; deze uren zitten verwerkt in het all-in uurtarief.

Oprachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn personeel, alsmede het personeel van onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, is of zijn voorzien van:

- Een geldig legitimatiebewijs en een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens Oprachtnemer werkzaamheden verricht;
- Een VOG. De Oprachtnemer voert de administratie m.b.t. de VOG-verklaringen. De VOG-verklaringen dienen, naast geldigheid, ook getoetst te worden op:
 - Informatie;
 - Goederen;
 - Diensten;
 - Proces;
- Schone en duidelijk herkenbare werkkleding. De werkkleding dient in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien van de bedrijfsnaam van Oprachtnemer.

Op aanvraag van SR dienen de aangegeven documenten tijdig -doch voor aanvang van de werkzaamheden- overlegd te worden aan SR.

De Oprachtnemer zet een vaste contactpersoon in en een vervanger van de vaste contactpersoon. Oprachtnemer mag de vaste contactpersoon tijdens de uitvoering van de opdracht niet vervangen zonder daarvoor schriftelijk toestemming van SR te hebben gekregen.

Oprachtnemer vervangt de contactpersoon, of andere door SR aangewezen personeelsleden van de Oprachtnemer, wanneer SR dit schriftelijk gemotiveerd verzoekt. Daartoe geeft SR de Oprachtnemer één maand de tijd. Dit tenzij een acute situatie of bijzondere omstandigheid een kortere opzegtermijn rechtvaardigen. Zulks naar beoordeling van SR.

Oprachtnemer zorgt (onverminderd de voorwaarden die voor personeel van de Oprachtnemer gelden zoals gesteld in deze paragraaf) tijdens ziekte of verlof voor adequate vervanging en/of inwerking van medewerkers. Oprachtnemer stelt SR schriftelijk op de hoogte van vervanging en/of inwerking van medewerkers. Bij wisselingen van personeel moet een inwerkperiode van minimaal één maand aangehouden worden.

4.4 Kwaliteitsborging

Oprachtnemer dient te voldoen aan de nader te noemen eisen in het kader van kwaliteitsborging. De installaties moeten (blijven) voldoen aan de van toepassing zijnde (wettelijke) voorschriften en richtlijnen. De door de Oprachtnemer uit te voeren werkzaamheden dienen derhalve te worden uitgevoerd met inachtneming van de van toepassing zijnde geldige beoordelingsrichtlijnen (BRL's), de Nederlandse normen (NEN), Nederlandse praktijkrichtlijnen (NPR's) en Nederlandse voornormen (NVN), alsmede de

als Nederlandse norm aanvaarde buitenlandse normen en richtlijnen, voor zover vermeld in de NNI-catalogus of de supplementen daarvan, uitgegeven door het Nederlandse normalisatie instituut (NNI) met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen. Mede van toepassing zijn de (geldige) normen, richtlijnen, voorschriften en overige publicaties waarnaar wordt verwezen in de op het werk van toepassing verklaarde normen en richtlijnen.

4.5 Communicatie en rapportages

Om de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden in goede banen te leiden en om de vastgestelde KPI's tijdig te kunnen toetsen zal op regelmatige basis overlegd moeten worden. SR hecht waarde aan structuur en stelt dan ook een overlegstructuur vast.

4.5.1 Overlegstructuur

De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd. Dit zijn het Strategisch overleg, het Tactisch overleg en het Operationeel overleg. Ter bewaking van het contract en de voortgang van de werkzaamheden worden de volgende overleggen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst gehouden. SR zal de overleggen voeren en de bij de Raamovereenkomst horende afspraken en verplichtingen monitoren. De hieronder genoemde functies en functienamen kunnen tijdens de lopende contractperiode in onderlinge afstemming worden aangepast.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens SR
Operationeel overleg	1x per maand	Bespreken lopende zaken	Technische beheerder
Tactisch overleg	4x per jaar	Continue verbetering	Contractmanager
Strategisch overleg	1x per jaar	Evaluatie raamovereenkomst	Contracteigenaar Contractmanager

Tijdens de hele contractperiode wordt van de Opdrachtnemer proactief handelen verwacht om de doelstellingen van de Raamovereenkomst te realiseren. Zaken die in ieder geval tijdens de verschillende soorten overleg aan de orde moeten komen zijn:

Operationeel overleg

- (Dagelijkse) voortgang van zaken
- Dag tot dag planning van de werkzaamheden
- Oplossen geconstateerde zaken
- Veiligheid
- Openstaande offertes (tussen € 500,- en € 2.500,-) en werkbonden

Tactisch overleg

- Verbetervoorstellen op het gebied van o.a. duurzaamheid en het efficiënt werken van de installatie. Verbetervoorstellen gaan in ieder geval gepaard met een uitgeschreven advies en kostenraming
- Openstaande offertes (tussen € 2.500,- en € 20.000,-)
- Komende jaarplanning en stand van zaken van de lopende jaarplanning
- De verschillende KPI's en daarbij horende scores
- Veiligheid, gezondheid en milieu
- Financiële aangelegenheden

Strategisch overleg

- Evaluatie Raamovereenkomst (inclusief overweging optie jaren) en eventuele wijzigingsvoorstellen/aanvullingen;

- Ambities SR/Opdrachtnemer;
- Veiligheid, gezondheid en milieu;
- Van toepassing zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving;

De Opdrachtnemer organiseert de overleggen en zorgt voor de agenda, benodigde informatie en de verslagleggingen van de overleggen, de verslaglegging geschied per overleg. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij de benodigde bijlagen genereert (rapportages, verbetervoorstellen en ramingen) die hij tijdig doch één (1) week voor het overleg aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken zijn doet toekomen. De Opdrachtnemer dient hierin een proactieve houding aan te nemen. De rapportages worden tijdens de Implementatiefase gezamenlijk opgesteld.

4.6 Escalatie

SR hecht waarde aan een partnership met Opdrachtnemer. Verwacht wordt dat Opdrachtnemer proactief en constructief vermogen laat zien in haar dienstverlening. Om hierop te monitoren zijn er KPI's met daarbinnen Uitvoering Prestaties (UP's) opgesteld (hoofdstuk 5) waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn.

Bij het niet halen van een KPI is er een escalatieproces ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking. Het escalatieproces treedt in werking na de Implementatiefase. SR is verplicht om te allen tijde het escalatieproces in alle redelijkheid en billijkheid toe te passen.

Het escalatieproces is gebouwd in 3 fasen op basis van de in hoofdstuk 5 gestelde KPI's en geldt voor alle KPI's. Opmerking: SR kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2.

4.6.1 Fase 1 - Operationeel

Bij het vastgesteld niet halen/naleven van een KPI vindt er een "extra" (buiten de reguliere communicatie frequentie om) overleg plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In dit overleg wordt vanuit Opdrachtnemer direct een schriftelijk PVA (plan van aanpak) verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PVA;
- Oplossing om de kwaliteit en/of proces te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit en/of proces ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de verwachte kwaliteit vindt plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In het geval dat KPI UP1 niet wordt behaald wordt de betaling van facturen die betrekking hebben op deze KPI in deze fase opgeschort.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de gewraakte KPI na het verbetertraject wel is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt het escalatieproces, worden facturen alsnog betaald en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nageleefd worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan worden opgeschaald naar fase 2.

4.6.2 Fase 2 – 1e Escalatie Niveau (tactisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Wanneer na fase 1:

- De afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen;
- De gewraakte KPI alsnog niet wordt gehaald;
- De gewenste kwaliteit niet wordt gehaald;

Escaleert SR de situatie naar fase 2.

Er vindt een overleg plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen. In dit overleg worden:

- De afspraken uit het PVA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PVA besproken;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;
- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de verwachte kwaliteit en vervolgsafspraken vindt plaats op tactisch niveau van de standaard overleggen. Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. SR heeft immers aangetoond niet de gewenste dienst of kwaliteit van dienst gehad

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald en of de dienstverlening op het gewenste niveau is. Wanneer de KPI is gehaald en de kwaliteit hiermee op het gewenste niveau is vervalt het escalatieproces en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan SR in deze fase opschalen naar de laatste Fase, Fase 3.

4.6.3 Fase 3 - 2e Escalatie Niveau (strategisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van SR kan in deze fase een jurist aansluiten.

Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er een onwerkbaar relatie ontstaan tussen SR en Opdrachtnemer. De afgesproken kwaliteit is aantoonbaar niet behaald. Er wordt een "exit" gesprek gepland op strategisch niveau van de standaard overleggen. Afhankelijk van de ontstane situatie wordt SR ondersteund door afdeling juridische zaken. Er wordt schriftelijk aangegeven dat het exitgesprek het "laatste gesprek" is. Alle nog openstaande facturen worden opgeschort.

In dit overleg komen de volgende zaken aan bod:

- Consequenties van het escaleren naar fase 3;
- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Effort om de dienstverlening te verbeteren;
- Huidige stand van zaken omtrent de verbetering van de kwaliteit;
- Termijn van beëindiging contract;

- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Wanneer fase 3 is bereikt heeft het voorgaande escalatie traject tot resultaat gehad dat niet aan het verwachtingspatroon van SR is voldaan. Er wordt een exitgesprek gevoerd waarin het vertrouwen richting de Opdrachtnemer wordt opgezegd en waarna het hele contract beëindigd zal worden. Eventuele kosten, openstaande facturen en of schade zullen op de Opdrachtnemer verhaald worden. Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.

5 Prestatie eisen

5.1 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

De prestaties van de Odrachtnemer worden tijdens de overleggen geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). De prestatie-eisen zijn bedoeld om de uitvoering van de Raamovereenkomst op een objectieve manier meetbaar te maken.

SR heeft de KPI's in de volgende resultaatgebieden verdeeld:

Uitvoering Prestaties (UP)

- UP1: Maximale respons- en storingsafhandelingstijd;
- UP2: First time fixed.

Strategisch Partnership (SP)

- SP1: Informatievoorziening.

5.2 Uitvoering Prestatie (UP)

Onder Uitvoering Prestatie (UP) wordt de mate verstaan waarin de Odrachtnemer voldoet aan de eisen die SR heeft gesteld aan de uitvoering van het Correctieve en Preventieve onderhoud en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie wordt gemeten door middel van onderstaande prestatiescores:

5.2.1 UP1: Maximale respons- en storingsafhandelingstijd

Maximale respons- en oplossingstijd is de periode (gerekend vanaf het moment dat de melding/opdracht aan de Odrachtnemer is gemeld) waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de Odrachtnemer moet zijn gestart en deze volledig heeft opgelost. De oplossingstijd wordt onderverdeeld in Functioneel gereed (FG) en Technisch gereed (TG). Voor het oplossen van storingen en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in gewenste aanvangstoestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van SR mag nooit uitvallen. De Odrachtnemer moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel bekend als "first time fixed".

Prestatie-eis

Het oplossen van de storing moet worden gestart binnen de vastgestelde responstijden. De afhandeling van de storing moet binnen de gestelde oplossingstijd plaatsvinden.

Hierin wordt onderscheid gemaakt in de volgende deelprestaties:

Responstijd	Oplossingstijd	
	<i>Functioneel gereed (FG)</i>	<i>Technisch gereed (TG)</i>
95%	95%	95%

Tabel 1

Als prestatie-eis wordt aangehouden dat op portefeuille niveau 95% van alle Storingen binnen de gestelde termijn in behandeling genomen moeten worden (Responstijd) en moeten worden opgelost (Oplossingstijd) en afgemeld. Wanneer één van de ijkpunten (Responstijd, Technisch gereed (TG) en Functioneel gereed (FG) van de Storing niet wordt gerealiseerd, wordt dit gerekend als één Storing die niet tijdig opgelost is. Ten minste 95% van de Storingen dient binnen de gestelde norm te worden opgelost. Wanneer deze ondergrens niet gerealiseerd wordt, wordt niet voldaan aan de prestatie-eis.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
Urgent	< 1 uur	- Gevaar voor mens, dier, milieu. Deze Storing zal afgehandeld worden als een calamiteit. Na het veilig stellen van de situatie door de medewerker van ON is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk. - Geen direct gevaar, maar wel veel risico op vervolgschade. Deze Storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veilig stellen van de situatie door de servicemonteur is een vervolgactie met spoed noodzakelijk. Voorbeeld: lekkage Bedrijfsvoering in gevaar.	binnen 4 uur na melding	binnen 72 uur na melding
Niet urgent	< Binnen 24 uur, 1 werkdag na melding	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast.	binnen 32 uur na melding gerekend vanaf de 1e werkdag na melding.	binnen 72 uur na melding gerekend vanaf de 1e werkdag na melding.

Tabel 2

In de tabel is onderscheid gemaakt in het Functioneel gereed (FG) melden van een storing en het Technisch gereed (TG) melden van een storing.

5.2.2 UP2: First time fixed

Ondanks dat KPI UP1 erop gericht is om in 95% van de gevallen de storingen/klachten binnen de responstijden op te lossen hecht SR veel waarde aan minimale verstoring op de locaties. Een middel om dit te realiseren is het oplossen van de storing in 1 bezoek (first time fixed).

Prestatie eis:

De Opdrachtnemer moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

5.3 SP1: Informatievoorziening

SR vindt een actueel dossier van groot belang voor het uitvoeren van haar beheerstaken. De tijdens de werkzaamheden gegenereerde informatie dient dan ook verwerkt te worden in het VGMIS. De onderdelen die betrekking hebben op de scope van deze Raamovereenkomst moeten door de Opdrachtnemer actueel gehouden worden in het VGMIS. Verslagen, logboeken, keuringsrapportages, documenten, certificaten, werkbonden, tekeningen en andere documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van deze Raamovereenkomst moeten door de Opdrachtnemer dus worden gekoppeld aan het betreffende object in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat er een actueel (digitaal) dossier.

Prestatie-eis:

Alle hiervoor genoemde stukken moeten jaarlijks in het VGMIS worden toegevoegd voordat deze verlopen zijn aan het betreffende object in het VGMIS.

5.4 Overzicht KPI's

Om de prestaties van de Opdrachtnemer inzichtelijk te maken wordt er binnen de Raamovereenkomst gewerkt met Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI). De binnen deze Raamovereenkomst van toepassing zijnde Kritieke Prestatie Indicatoren zijn:

KPI	Onderdeel prestatie indicator	Prestatieindicator	Middel
Uitvoering Prestaties (UP)	Maximale respons- en storingsafhandelingstijd	95% van de gemelde Storingen moeten volgens de volgende deelprestaties worden opgelost: Responstijd: 95% Functioneel gereed: 95% Technisch gereed : 95%	VGMIS
	First time fixed (UP2)	90% van de gemelde storingen moeten met 1 bezoek opgelost worden	VGMIS
Strategisch Partnership (SP)	Informatievoorziening (SP1)	100% van de in het VGMIS te verwerken informatie moet jaarlijks beschikbaar zijn voordat deze verlopen is.	VGMIS

Tabel 3

5.4.1 Beoordeling KPI's

Na het eerste contractjaar wordt de Opdrachtnemer per jaar beoordeeld op de hiervoor beschreven KPI's:

- Per jaar worden de vier KPI's beoordeeld (UP1, UP2 en SP1);
- Het eerste jaar wordt als ingroei/implementatiejaar beschouwd;
- Indien uit de KPI-metingen of anderszins blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan de vastgestelde waarden wordt het escalatieproces toegepast.

6 Eisen uitvoering onderhoud

SR verwacht van de Opdrachtnemer dat hij als partner van SR proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van SR zoals in het beschrijvend document genoemd. De Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare kennis en kunde op het gebied van Preventief en Correctief werktuigbouwkundig onderhoud. De Opdrachtnemer heeft als gespecialiseerde partij de kennis en kunde van alle in dit PvE beschreven en van toepassing zijnde werkzaamheden en gewenste dienstverlening. De Opdrachtnemer wordt geacht deze in te zetten bij de uitvoering van zijn taken. SR wil grip op de kwaliteit en de kosten van het onderhoud krijgen. Om dit te realiseren wordt de Raamovereenkomst aangegaan. De Opdrachtnemer dient door het uitvoeren van het Preventieve onderhoud vroegtijdige vervanging te voorkomen en levensduurverlenging na te streven om zodoende de kwaliteit en houdbaarheid van het vastgoed te verbeteren.

6.1 Correctief onderhoud

Het uitvoeren van Correctief onderhoud aan de objecten van SR valt binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Onder het Correctief onderhoud wordt verstaan het gehele jaar 24/7 oplossen van storingen, meldingen en klachten, die door SR gemeld worden in het VGMIS.

6.1.1 Melding Storingen en klachten

Storingen worden gemeld in het VGMIS-systeem van SR. Elke storing, melding of klacht krijgt hierbij van SR een uniek (opdracht) nummer en wordt verwerkt in het VGMIS. Per storing dient aangegeven te worden wat de oorzaak en urgentie is zodat deze informatie bij het analyseren van de storingen gebruikt kan worden. Het proces en de werkwijze ten aanzien van de afhandeling van de storingen, meldingen en klachten is door de Opdrachtnemer in het plan van aanpak dat tijdens de aanbesteding is ingediend beschreven en dient naadloos aan te sluiten op de storingsmeldingen van SR met het oog op de te behalen KPI's.

Telefonische melden van storingen kan alleen gedaan worden bij hoge urgentie en door personeel van Team Onderhoud en locatiemanagers van SR.

6.1.2 Urgenties

SR geeft bij elke storing, melding of klacht aan wat de urgentie van de storing, melding of klacht is. Deze urgentie bepaalt de respons- en de afhandelingstijd van de melding. De respons- en afhandelingstijd is, per urgentie, weergegeven in tabel 2 en 3.

Voorbeelden van urgente storingen, meldingen en klachten (calamiteiten) zijn:

- Uitval van complete systemen;
- Uitval van bedrijf kritische systemen;
- Elke storing die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit aanmerkelijk verstoort;
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade of risico's op gevaarlijke situaties;
- Als een ruimte, object of gedeelte van een object niet kan worden geopend of kan worden afgesloten;
- Installaties die veiligheid gerelateerd zijn.

Voorbeelden van niet-urgente storingen en klachten mits zij geen directe hinder voor de bedrijfsvoering en/of personen opleveren zijn:

- Uitval van delen van systemen of uitval op componentniveau;
- Storingen zonder uitval van bedrijf kritische systemen;
- Storingen zonder impact op de bedrijfsvoering;

- Geluidsoverlast door apparatuur;
- Storingen aan reguliere verlichting.

Deze opsommingen zijn niet limitatief en SR is leidend in de keuze of een storing urgent of niet urgent is.

6.1.3 Oplossen storingen

Het oplossen van de storingen, meldingen en klachten, alle bedieningswerkzaamheden en begeleiding wordt uitgevoerd door de vaste aangewezen medewerkers van de Opdrachtnemer.

De respons- en afhandelingstijd is bepaald op basis van de voor de desbetreffende storing geldende urgentie. Als deze respons- en/of afhandelingstijd niet kan worden gerealiseerd, moet in overleg met SR een afwijkende respons- en/of afhandelingstijd worden vastgesteld. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- Afhandelingstijd kan niet worden gerealiseerd, doordat de Opdrachtnemer specifieke onderdelen die nodig zijn voor het oplossen van de storing, melding of klacht niet op voorraad heeft en die een bepaalde levertijd vragen, voor zover het buiten de gebruikelijke voorraad valt. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om een noodreparatie en/of noodvoorziening te treffen, totdat de betreffende materialen voorhanden zijn;
- Respons- en afhandelingstijd kan niet worden gerealiseerd, omdat de Opdrachtnemer met SR afwijkende afspraken heeft gemaakt.

De afwijkingen worden vastgelegd in het Operationeel overleg. Als de specifieke afwijking op de responsen afhandelingstijd is doorlopen vervalt deze. Nieuwe afwijkingen dienen weer in overleg te worden vastgesteld.

Voor het oplossen van storingen, melding en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in de gewenste toestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van SR mag niet uitvallen. De Opdrachtnemer moet ernaar streven de Storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel "first time fixed".

6.1.4 Registratie storingen

Elke storing, melding of klacht moet daags na afhandeling in het VGMIS worden bijgewerkt, hiervoor wordt aan het einde van elke werkdag de status van de storingen, meldingen of klachten door de Opdrachtnemer middels het VGMIS terug gemeld.

Minimaal moet de volgende informatie voor de gehele duur voor het afhandelen van de storing, melding of klacht door de Opdrachtnemer worden geregistreerd in het VGMIS:

- De datum en tijd dat de medewerker ter plaatse was (responsetijd);
- De datum en tijd voor de vervolgacties;
- De afhandelingsduur;
- Welk gebouw, welke ruimte, welk elementen binnen het gebouw het betreft;
- De oorzaak van de storing, melding of klacht;
- De omschrijving van de verrichte werkzaamheden, inclusief de verwerkte materialen met specificatie van fabricaat, type, capaciteit en eventuele vervolgacties;
- Status van de storing, melding en klacht (in behandeling, gereed, etc.).

6.2 Preventief onderhoud

Het uitvoeren van Preventief onderhoud aan de objecten van SR valt binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst. Het Preventief onderhoud omvat ten minste:

- In bijlage 8 worden de werkzaamheden, verantwoordelijkheden en uitgangspunten beschreven die van de Opdrachtnemer worden verwacht bij uitvoering van het preventief onderhoud.
- Het vastleggen van het preventief onderhoud in een inspectierapportage is verplicht;
- Er is een ondergrens ten aanzien van het Preventief onderhoud. De Opdrachtnemer voert onderhoud uit met als ondergrens de wettelijke verplichtingen en de door leveranciers/fabrikanten bepaalde minimale inzet ten aanzien van Preventief onderhoud. De Opdrachtnemer moet dus rekening houden met het verplicht uitvoeren van Preventief onderhoud conform deze wettelijke verplichtingen en leveranciers/fabrikanten voorschriften;
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties om te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de elementen per object conform de vigerende wet- en regelgeving worden onderhouden. Het betreft werkzaamheden en leveranties die zowel individueel als in hun onderlinge samenhang nodig zijn om te voldoen aan de eisen die daar in vigerende wet- en regelgeving aan worden gesteld;
- Het geheel van werkzaamheden en leveranties die nodig zijn voor het uitvoeren van vervangingen die tijdens de uitvoering van het Preventief onderhoud als noodzakelijk zijn vastgesteld (niet zijnde vervangingen in het kader van Planmatig onderhoud) alsmede werkzaamheden die uit de onderhoudsvoorschriften en/of adviezen van de fabrikant van het element of een onderdeel van het element voortkomen;
- Alle werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden volgens de voorschriften van de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel, element, systeem, etc.

In bijlage 8 worden de werkzaamheden, verantwoordelijkheden en uitgangspunten beschreven die van de Opdrachtnemer worden verwacht bij uitvoering van het preventief onderhoud.

6.2.1 Toe te passen materialen

- Het Preventief onderhoud omvat het leveren en aanbrengen van alle benodigde en alle door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven of geadviseerde materialen, middelen en onderdelen zoals:
 - v-snaren;
 - smeer- en reinigingsmiddelen;
 - ontluchter;
 - bouten, moeren en overige bevestigingsmaterialen;
 - signaallampjes, starters, controlelampjes, zekeringen, etc.;
 - conserveringsmateriaal, verf, brandwerende coating, etc.;
 - filters (zoals olie, lucht en vloeistoffen);
 - poelies, klembussen, anodes en lagers;
 - olie en glycol;
 - koelmiddel;
 - accu's, batterijen;
 - stoomtanks, stoomcilinders van stoombevochtigers;
 - keerkleppen, afsluiters, ventielen, regelkleppen, terugslagkleppen, etc.;
 - slangen, klemmen, rubbers, zeven.

Deze opsomming is niet limitatief.

Indien niet nader omschreven past de Opdrachtnemer de materialen van de originele fabrikant, type en uitvoering toe. Of na overleg met de Opdrachtnemer op z'n minst materialen van aangetoonde gelijkwaardige kwaliteit.

6.2.2 Resultaat Preventief onderhoud

Het resultaat van het uitgevoerde onderhoud moet zijn dat de installaties en overige elementen functioneren en blijven functioneren. Het onderhoud moet door de Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd worden, dat:

- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving;
- Installaties veilig kunnen worden gebruikt en bedrijfszekerheid is gegarandeerd;
- Functionele eigenschappen en eisen, waaronder maar niet uitsluitend, de functionele eigenschappen en eisen die zijn vastgelegd in de revisiebescheiden, zijn gewaarborgd;
- Onderhoudshandelingen zoals omschreven in de onderhoud- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant van het element of een onderdeel van het element, incl. de adviezen, worden uitgevoerd. Het hebben en/of verkrijgen van de benodigde onderhoud- en bedieningsvoorschriften is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer;
- Storingen, (dreigend) functioneel falen, en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering;
- De opgave voor Opdrachtnemer is dat het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het Preventief onderhoud.
- Gebruikers en bezoekers van de locaties een minimum aan overlast ondervinden. Hoofdgebruikers zullen hier steekproefsgewijs naar worden gevraagd door SR
- Werkzaamheden voortkomend uit het Preventief onderhoud waardoor de locatie niet normaal gebruikt kan worden, moeten buiten openingstijden van de locatie worden uitgevoerd;
- De veiligheid en gezondheid van de Opdrachtnemer, Gebruikers en bezoekers van het gebouw gewaarborgd is.

6.2.3 Uitvoering wettelijke verplichtingen

De Opdrachtnemer moet alle voor de eigenaar van de elementen geldende wettelijke verplichtingen uitvoeren. Onderdeel van de verplichtingen is het continue actueel houden van de status van de wettelijke verplichtingen in het VGMIS.

6.2.4 Integraal testen

De Opdrachtnemer moet op verzoek van SR meewerken aan het integraal testen van samenhangende elementen. Indien gebreken geconstateerd zijn tijdens de integrale test dienen deze opgelost te worden via de geldende procedure voor het Correctief onderhoud.

6.3 Brandscheidingen

In brandscheidingen zijn o.a. brandkleppen en brandwerende doorvoeringen aanwezig. Het onderhoud aan deze brandveiligheidsvoorzieningen maakt geen onderdeel uit van de Raamovereenkomst. Alle wijzigingen aan brandscheidingen door Opdrachtnemer dienen vooraf gemeld te worden bij SR en wel op een dusdanige wijze dat tijdig actie kan worden ondernomen door SR. E.e.a. valt onder de Informatieplicht van de Opdrachtnemer. SR heeft het recht door Opdrachtnemer gewenste wijzigingen te weigeren.

6.4 Planning

De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden zoals het Preventieve onderhoud verdeeld over het jaar uit te voeren zoals in het Plan van Aanpak van de Opdrachtnemer, dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken is ingediend, beschreven is. De werkzaamheden moeten tenminste 3 weken vooraf afgestemd worden op de activiteitenplanning van de objecten. Deze planning dient voorgelegd te worden aan SR en is pas definitief nadat SR akkoord is.

7 Algemene eisen

7.1 Integriteit

De Opdrachtnemer zal aan SR, zijn personeel of vertegenwoordigers, noch aan derden, aanbieden c.q. toezeggen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst door SR.

Fase 3 van het escalatieproces treedt onmiddellijk in werking. Indien door de handelingen schade voortvloeit voor SR zal deze onverkort worden verhaald op de Opdrachtnemer.

7.2 Arbo en Veiligheid

De Opdrachtnemer is verplicht iedereen binnen de grenzen van het werkterrein en die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst erop te wijzen dat de eisen van de ARBO van kracht zijn. Opdrachtnemer ziet hier tevens op toe.

De Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig VCA**¹-certificaat. Indien de Opdrachtnemer onderdelen van het werk in onder aanneming laat uitvoeren, moeten de in te schakelen onderaannemer(s) minimaal in het bezit zijn van een geldig VCA*²-certificaat.

Aanstelling V&G-coördinator voor de uitvoeringsfase

Ingevolge het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt de Opdrachtnemer één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de uitvoeringsfase aan. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatie-taken genoemd in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit. De V&G coördinator maakt per kwartaal een verslag dat ingebracht wordt in het Tactisch overleg.

Werkzaamheden Installaties

Het onderhoud aan alle Installaties dient uitgevoerd te worden conform de daarvoor geldende NEN normeringen en relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient tevens de veiligheidsaspecten bij de uitvoering van de controle- en onderhoudswerkzaamheden in acht te nemen. Doelstelling is dat de Opdrachtnemer tegen geldende veiligheidsvoorschriften en voorschriften van SR zijn werkzaamheden uitvoert. De in deze paragraaf beschreven onderwerpen zijn daarom niet limitatief.

7.3 Garanties

De Opdrachtnemer geeft minimaal 1 jaar garantie op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op zowel de levering van materialen als de montage in het kader van de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer zorgt dat alle van toepassing zijnde garantieverklaringen direct na het verkrijgen en/of opstellen ervan aan het betreffende element in het VGMIS toegevoegd worden.

7.4 Certificering en erkenning

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door een vakbekwaam persoon. Deze persoon moet minimaal in het bezit zijn van de vereiste opleidingen en beschikken over de ervaring die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden. De Opdrachtnemer dient op verzoek van SR voor elke persoon werkzaam in opdracht van de Opdrachtnemer een overzicht op te stellen. Dit overzicht moet inzichtelijk maken dat het personeel dat in opdracht van de Opdrachtnemer werkzaam is beschikt over de kwaliteiten en kwalificaties welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. SR wenst op elk moment gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst inzage in het overzicht te kunnen krijgen.

De volgende zaken dienen in ieder geval in een bedoeld overzicht op te worden genomen:

- functie;
- kennis en kunde;
- ervaring;
- opleiding;
- kwalificatie of deelkwalificaties;
- VCA.

Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming.

De Opdrachtnemer dient te beschikken over de benodigde wettelijke erkenning voor het onderhouden en aanleggen van Werktuigbouwkundige-, elektrotechnische-, beveiligings- en communicatie-installaties.

Ten aanzien van de kwalificaties en erkenning die aanwezig moet zijn is de onderstaande, niet limitatieve opsomming een aanzet:

Wettelijk verplichte bedrijfscertificeringen en erkenningen:

Voor specifieke risicovolle of milieu-impactvolle werktuigbouwkundige deelsystemen moet het bedrijf officieel gecertificeerd of erkend zijn:

- BRL 6000-21 / Toelatingsregeling — Verplichte certificering voor het ontwerpen, installeren en beheren van bodemenergiesystemen (warmtepompen met bodembron).
- CO-vrij certificering (Gaskeur / BRL 6000-25) — Wettelijk verplichte bedrijfscertificering op basis van de Gasketelwet voor werkzaamheden aan gasverbrandingsinstallaties. []
- F-gassen certificaat (BRL 100) — Wettelijk verplicht voor bedrijven die handelingen verrichten aan stationaire koelapparatuur, warmtepompen en airconditioningsystemen die F-gassen bevatten.
- SCIOS-erkenning (Scope 1 t/m 7) — Verplicht voor het inspecteren en plegen van onderhoud aan grotere stookinstallaties (zoals cv-ketels in de utiliteit en industriële branders).
- GACS-verplichting — Voor utiliteitsgebouwen met HVAC-systemen (verwarming/koeling) groter dan 290 kW

Persoonscertificaten en veiligheidskwalificaties (Technici):

Monteurs en technici moeten individueel over de juiste papieren beschikken om de veiligheid op de werkvloer en de kwaliteit van de installatie te waarborgen:

- VCA (Basis of VOL) — Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers, verplicht voor toegang tot bouwplaatsen en industriële locaties.
- Vakmanschap CO (Persoonscertificaat) — Monteurs moeten individueel de Theorietoets en het Praktijkexamen CO hebben behaald om aan gasverbrandingsinstallaties te mogen werken.
- F-gassen Persoonscertificaat (Categorie I of II) — Verplicht voor de monteur die koeltechnische handelingen verricht aan warmtepompen en airco's.
- NEN 3140 (VOP of VP) — Certificering voor Voldoende Onderricht Persoon (VOP) of Vakbekwaam Persoon (VP) om veilig eenvoudige elektrotechnische handelingen te verrichten aan W-installaties (zoals het spanningsloos maken van pompen of regelingen).

7.5 Werkzaamheden op locatie

De werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd conform onderstaande, niet limitatieve, opsomming.

- De werkzaamheden en werktijden worden vooraf per object afgestemd. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich desgevraagd te legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs en zich in te schrijven bij de receptie;
- In geval van BHV-oefeningen dienen medewerkers zich te allen tijde te conformeren aan de instructies van het BHV-personeel;
- Indien installaties c.q. onderdelen vervangen c.q. uitgeschakeld moeten worden waardoor de bedrijfsvoering van SR gehinderd wordt, dient de Opdrachtnemer de vertegenwoordiger van SR op locatie hiervan op de hoogte te stellen. Dit om een juiste afstemming te bereiken met de Gebruikers van het gebouw. Indien er schade ontstaat aan apparatuur door handelen van de Opdrachtnemer (bv. door het niet melden van werkzaamheden) zijn deze voor rekening van de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming dan wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, objecten, goederen en het milieu. Eventueel door Opdrachtnemer verontreinigde eigendommen van SR en van derden dienen op kosten en voor risico van de Opdrachtnemer grondig te worden gereinigd. De Opdrachtnemer dient SR onverwijld en op een dusdanig tijdstip in kennis te stellen over de verontreiniging, dat SR de nodige acties uit kan zetten;
- Na het voltooien van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de locatie schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc;
- Voor het maken van foto's, films, video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is toestemming van SR noodzakelijk.

7.6 Gegevensbescherming

Zonder schriftelijke toestemming van SR is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie van het werk aan derden niet toegestaan.

7.7 Randvoorwaarden

Alle werkzaamheden binnen de reikwijdte van deze Raamovereenkomst moeten uitgevoerd volgens de volgende randvoorwaarden:

- De Woningwet;
- Het bouwbesluit;
- ARBO-besluit;
- Van toepassing zijnde normen;
- Voorwaarden vanuit NUTS bedrijven;
- Regelgeving t.a.v. monumenten (voor zover van toepassing).

7.8 Toe te passen materialen

Bij uitvoering van de in dit PvE beschreven werkzaamheden dienen tenminste materialen toegepast te worden van hetzelfde fabricaat en kwaliteit, dit tenzij er een duurzamere oplossing mogelijk is tegen gelijke of lagere kosten. Hierbij is het niet toegestaan oude bouwstoffen te (her)gebruiken zonder voorafgaande toestemming van SR.

Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn zal SR de Opdrachtnemer verzoeken om een alternatief hiervoor voor te stellen. Dit alternatief zal de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorleggen aan SR.