

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<p><u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zet deze niet zonder toestemming van opdrachtgever in voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de dienstverlening.</p>
2.	<p><u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening ten behoeve van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Opdrachtnemer voert de dienstverlening dusdanig uit dat er geen sprake is van verstoring van het dagelijkse proces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de leveringen en aanverwante dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft.</p>
3.	<p><u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.</p>
4.	<p><u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.• beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een veilige en correct uitvoering van de opdracht• Voert de opdracht uit conform EN-16005 normering.• beschikt over een VCA-certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding.• neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.• Meldt zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek. Voorafgaand aan het vertrek laat de medewerker van opdrachtnemer de werkbbon (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is. <p>Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelt in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.</p>
5.	<p><u>Wet- en Regelgeving</u> Het geleverde en aanverwante dienstverlening voldoen in alle opzichten aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en wettelijke eisen, inclusief de verstrekking aan opdrachtgever van rechtsgeldige certificaten en/of andere bewijsstukken.</p>
6.	<p><u>Contractmanagement methode</u> Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.</p>
7.	<p><u>Social return</u> mboRijnland wenst minimaal 5% van de opdrachtwaarde te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen mboRijnland en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. Dit maakt dit onderdeel uit van de KPI's.</p>
8.	<p><u>Exitplan</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden vóór einde contract een compleet en uitvoerbaar exitplan op, waarin ten minste de over te dragen activiteiten, documentatie, planning, verantwoordelijkheden en risico's zijn opgenomen. Binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever wordt het exitplan door opdrachtnemer na akkoord opdrachtgever definitief vastgesteld.</p>

Afspraken en procedures	
9.	<p><u>Opstellen Dossier Afspraken en Procedures</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegstructuur • communicatielijnen/matrix • escalatieprocedure op operationeel niveau en contractmanagementniveau • documentbeheer • wijzigingsproces • overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek) • overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format. <p>Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats van het DAP. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.</p>
10.	<p><u>Systemen</u> Het Service Managementsysteem van opdrachtgever wordt gebruikt voor meldingen (klachten, storingen, verzoeken) hier moet opdrachtnemer op aansluiten zonder kosten.</p> <p>Op het moment dat er werkzaamheden (zoals keuringen) worden uitgevoerd moet dat verwerkt worden in opdrachtgevers systemen.</p>
11.	<p><u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.</p>
12.	<p><u>Communicatiematrix</u> Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.</p>
13.	<p><u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt overlegstructuur in bestaande uit minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een strategisch overleg • Een tactisch overleg • Operationeel overleg <p>De overleggen worden verder uitgewerkt in de SLA.</p>
14.	<p><u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.</p>

Service level afspraken	
15.	<p><u>Opstellen Service Level Agreement (SLA)</u> Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na contractstart een SLA aan met minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactie- response- en hersteltijden • KPI's • meetmethoden • rapportagevorm • correctiemechanismen. <p>Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</p>
16.	<p><u>Klantenservice/Service desk</u> Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie, voor vragen, indienen van klachten en melden van storingen. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.30 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Daarnaast beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/defecten kan melden.</p>
17.	<p><u>Definities reactie/respons/oplostijden</u> Opdrachtgever hanteert de volgende definities:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reactietijd: de tijd van terugkoppeling door opdrachtnemer aan opdrachtgever dat de melding is gezien en in behandeling is genomen en er een oplossingsrichting is voorgesteld. • Responstijd: het tijdsverloop tussen de melding aan opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur van opdrachtnemer/inhoudelijke behandeling van de melding. • Oplostijd: hoeveelheid tijd die nodig is om iets te repareren dat defect is of slecht functioneert, inclusief het afmelden van de storing. 																									
18.	<p><u>Storingscategorieën</u> Opdrachtgever hanteert de volgende storingscategorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urgent: Brand of opsluiting; • Hoog: Stilstand; • Normaal: Verstoring, geen stilstand; • Laag: Vreemd geluid, geen stilstand. 																									
19.	<p><u>Response- en oplostijden</u> Voor storingen gelden de volgende prioriteiten, respons- en hersteltijden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Procesdoorgang</th> <th>Reactietijd</th> <th>Responstijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laag</td> <td>Mogelijk</td> <td>2 werkuur</td> <td>2 werkdagen</td> <td>5 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Midden</td> <td>Verstoord</td> <td>1 uur</td> <td>< 1 werkdag</td> <td>1 werkdag</td> </tr> <tr> <td>Hoog</td> <td>Onmogelijk</td> <td>Direct na melding</td> <td>1 werkuur</td> <td>4 uur</td> </tr> <tr> <td>Urgent</td> <td>Onmogelijk</td> <td>Direct na melding</td> <td>1 werkuur</td> <td>4 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd	Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen	Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag	Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur	Urgent	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur
Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd																						
Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen																						
Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag																						
Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur																						
Urgent	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur																						
20.	<p><u>Response- en hersteltijden overige meldingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd na melding: binnen 4 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn. 																									
21.	<p><u>Workarounds/alternatieven</u> Als opdrachtnemer bij een hoge prioriteit de hersteltijd niet haalt, organiseert opdrachtnemer binnen vier (4) uur daarna een workaround.</p>																									
22.	<p><u>Prioriteitsbepaling</u> Opdrachtgever bepaalt in alle redelijkheid de prioriteit.</p>																									
23.	<p><u>Managementrapportages</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eenmaal per kwartaal (einde kwartaal) levert opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin de volgende gegevens: Openstaande storing/defectmeldingen (omschrijving component, datum aanmelding, verwachte hersteldatum, overeengekomen norm reparaties, aanmelder) • Afgehandelde storing/defectmeldingen (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder) • Geleverde apparatuur (merk, type, aantal, serienummer, besteldatum, leverdatum, overeengekomen levertijd, aanschafprijs) • Overzicht van reparaties buiten garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder) 																									
24.	<p><u>Rapportage strategisch overleg</u> Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen en innovaties in de markt. • Opdrachtnemer's visie op mogelijke contractverbeteringen • Aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen 																									
25.	<p><u>Rapportage tactisch overleg</u> Opdrachtnemer stelt per kwartaal een tactisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal een trendoverzicht KPI-ontwikkeling.</p>																									
26.	<p><u>Operationele rapportage</u> Opdrachtnemer stelt maandelijks operationele rapportages samen. Dit bevat minimaal de onderstaande rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht meldingen en klachten • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde bestellingen • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde reparaties • Status KPI's • Duurzaamheid en Social Return 																									

	In de DAP zijn de eisen betreft bovenstaande rapportages verder uitgewerkt.
27.	<u>Aanvullende rapportages</u> Als opdrachtgever aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt opdrachtnemer hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.
28.	<u>Evaluatie</u> Minimaal eens per jaar (vaker indien opdrachtgever dat nodig vindt), wordt op basis van de aangeleverde managementrapportage een evaluatiegesprek gevoerd. Hierbij worden de managementrapportage, SLA en KPI's besproken. Ook alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot touchscreens komen hier aan bod (opvolgers, functionaliteiten, technologieën).

Kritische Prestatie Indicatoren

29.	<u>KPI's</u> Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. In de bijlage zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst. Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.
30.	<u>Verantwoordelijkheid monitoren</u> De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
31.	<u>KPI- set en Kern KPI's</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid binnen de KPI-set Kern-KPI's aan te wijzen waar de meeste focus op ligt en waarop zwaardere consequenties rusten. Na gunning wordt vastgesteld welke KPI's in de KPI-set worden opgenomen en welke daarvan de kern-KPI's vormen. Om flexibiliteit in sturing te verkrijgen bestaat de mogelijkheid om de wijzigingen in de gebruikte Kern-KPI's aan te brengen. Maximaal drie keer per jaar kunnen de Kern-KPI's aangepast worden. Aanpassing van de Kern-KPI's kan alleen door opdrachtgever plaatsvinden.

32.	<p>Prestatiewaardering Kern-KPI's Onderprestatie op Kern-KPI's hebben consequenties. Daarvoor hanteert opdrachtgever de volgende methode:</p> <p>Van elke KPI wordt vastgesteld hoe een prestatie wordt gewaardeerd op een schaal van 1 tot 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Score 1: >10% onder de norm 2. Score 2: tot 10% onder de norm 3. Score 3: op norm tot 10% boven de norm 4. Score 4: >10% boven de norm (wordt in de score totaalscore benoemd als 3) <p>Voorbeeldnorm: 80% binnen 8 uur opgelost</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <72% → score 1 2. 72%–80% → score 2 3. 80%–88% → score 3 4. >88% → score 34 <p>De consequenties van de scores voor wat betreft de Kern-KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een score van 1 op een individuele Kern-KPI leidt per direct tot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Binnen 2 weken: verbetervoorstel indienen. ○ Binnen 4 weken: uitvoeren, zodat de norm weer gehaald wordt. ○ Na die tijd: 5% factuurverlaging per betreffende KPI. • Een score van 2 op een individuele Kern-KPI leidt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden: zelfde verplichting als bij score 1. ○ Wanneer daarna nog steeds <3: factuurverlaging van 5% per betreffende KPI totdat score 3 wordt gehaald.
33.	<p>Score consequenties niet- Kern KPI's Een score van 1 of 2 op een niet-Kern-KPI leidt tot dezelfde verplichting met betrekking tot het opstellen en uitvoeren van een verbetervoorstel als bij Kern-KPI's.</p>

Financiële afspraken	
34.	<p><u>Opstellen Dossier Financiële Afspraken (DFA)</u> Opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever binnen 4 weken een beknopt DFA op met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • financiële scope • prijsafspraken • indexatie • meer- en minderwerk • facturatie en betaling • eindafrekening <p>Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</p>
35.	<p><u>Prijzen en kosten</u> Alle opgegeven kosten van opdrachtnemer zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden starten op een locatie. Alle prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw.</p>
36.	<p><u>Indexatie</u> Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie voor is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2025=100) en voor de dienstverlening dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.</p> <p>De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.</p>

37.	<u>Meer en minder werk</u> De opdrachtnemer meldt elk voorgenomen meer- of minderwerk schriftelijk binnen 5 werkdagen na constatering, inclusief omschrijving, onderbouwing, kostenimpact en planningseffecten. Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.
38.	<u>Prestatieverklaring</u> De opdrachtnemer levert bij oplevering een prestatieverklaring aan waarin wordt aangetoond dat de geleverde producten en/of werkzaamheden voldoen aan de contractueel overeengekomen eisen. Facturatie is uitsluitend toegestaan na acceptatie van de prestatieverklaring door opdrachtgever.
39.	<u>Financiële Rapportage</u> Opdrachtnemer stelt per kwartaal een financieel rapport samen. Na gunning vindt afstemming plaats over de inhoud van de rapportage.

Facturatie

40.	<u>Facturatietermijnen</u> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt per maand achteraf. • De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
41.	<u>Facturatiwijze</u> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML). • Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mborijnland.nl. • Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
42.	<u>Inhoud factuur</u> De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • PO nummer en/of POC nummer • factuurdatum • naam van de besteller • onderwijslocatie • datum bestelling • benaming en aantal geleverde zaken • totaalprijs • btw. • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (werkbon, rapportage o.i.d.)

Alegemene eisen dienstverlening

43.	<u>Materieel (gereedschappen en hulpmiddelen)</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor alle benodigd goedgekeurd materieel dat voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
44.	<u>Offertetraject</u> Opdrachtnemer stelt kosteloos offertes op met uitzondering van externe onderzoekskosten
45.	<u>Inhoud offerte</u> Een offerte bestaat uit de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> • Producten gespecificeerd in schuifdeuren, tourniquetdeuren, branddeuren en elektronica; • Arbeid gespecificeerd in uren, uurtarief, voorbereidingskosten/projectkosten, kosten voor plaatsen en overige onderdelen.
46.	<u>Onderhoud en reparatie</u> Opdrachtnemer voert merkonafhankelijk onderhoud en reparaties uit. Opdrachtnemer neemt de garantievoorwaarden, service en onderhoud van de (nieuw) geïnstalleerde systemen (van andere leveranciers/merken) volledig over en voert het service en onderhoud altijd uit overeenkomstig de onderhoudsvorschriften van de fabrikant.
47.	<u>Afstemming met derden</u> Opdrachtnemer neemt proactief contact op met opdrachtgever indien er voor de uitvoering van de werkzaamheden afstemming nodig is met derde partijen.

48.	<u>Garantiebepalingen</u> Als opdrachtgever in het bezit is van garantiebepalingen waarin de clause is opgenomen dat bij onderhoud door derden de garantie vervalt, neemt opdrachtnemer deze garantiebepalingen over op niet minder gunstige voorwaarden als door de oorspronkelijke garantsteller zijn afgegeven.
49.	<u>Garantie</u> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer geeft minimaal 1 jaar garantie op de plaatsing van de deurstallaties. • Opdrachtnemer geeft minimaal 5 jaar garantie op materiaal en/of fabricagefouten.
50.	<u>Restmateriaal/verpakkingsmateriaal</u> Opdrachtnemer voert aanwezig rest- en verpakkingsmateriaal kosteloos af.

Preventief onderhoud

51.	<p>Het preventief onderhoud omvat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elektronische inspectie (NEN-3140) • (na)stellen t.b.v. omtrekspeeling • nazien en indien noodzakelijk corrigeren van • de afstelling (zowel mechanisch als elektrisch) van de deurautomaat, ophanging en besturing • controle van de algehele werking van deuren en deurautomaten • nazien en indien nodig vervanging sluitrubbers • testen van afsluitbaarheid • controle op het correct functioneren van diverse functies zoals • elektrisch slot, sluischakeling, zomer- en winterstand, noodstroomvoorziening e.d. • controle op het correct functioneren van de aanwezige bedieningselementen zoals radarmelders, drukknoppen, sleutelschakelaars • controle op het correct functioneren van de aanwezige beveiligingsvoorzieningen zoals fotocellen, objectmelders, keuzeschakelaars e.d. • inspectie van de deurvleugels van de installatie, inclusief beglazing, scharnieren e.d. en waar mogelijk en noodzakelijk het verhelpen van aangetroffen eenvoudige mechanische onvolkomenheden • inspectie, reiniging, afstellen, testen en onderhouden van het geïntegreerde of afzonderlijk aangebrachte luchtgordijn zodat dat de veilige werking, functionaliteit en afstemming tussen deur en luchtgordijn gewaarborgd blijven. • leveren en vervangen van klein materiaal (smeermiddelen, zekeringen, reinigingsmiddelen, bevestigingsmateriaal, corrosie bestrijdingsmiddelen (verf en lak), etc.). • Reinigen en zo nodig smeren van bewegende onderdelen van de automatische schuif- en draaideuren • controle volgens veiligheidsnorm EN16005 • leveren en plaatsen keuringssticker • Condiëmeting conform NEN 2767 na uitvoering van het planmatig onderhoud (t.b.v. MJOP) (eenmaal tijdens de nulmeting en eenmaal tijdens de herinspectie in het derde jaar van de overeenkomst) • Indien nodig aan advies t.a.v. (vervolg)onderhoud
52.	<p><u>Planning</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer voert het preventieve onderhoud uit aan de hand van het MJOP van de opdrachtgever waarvoor jaarlijks, aan het begin van het jaar, een overzicht wordt aangeleverd. • Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan het preventief onderhoud een planning op en stemt deze af met opdrachtgever. In de planning staan de betreffende locaties genoemd, de uit te voeren werkzaamheden en de geplande data.
53.	<p><u>Uitvoering preventief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer voert het preventief onderhoud uit op werkdagen tussen 07.30 uur en 16.00 uur op afspraak.</p>
54.	<p><u>Inspectierapport preventief onderhoud</u></p> <p>Binnen 10 werkdagen na uitvoering van het preventief onderhoud overlegt opdrachtnemer een (digitaal) inspectierapport aan opdrachtgever. In het inspectierapport staan tenminste de geïnspecteerde en uitgevoerde werkzaamheden en het eventuele advies van opdrachtnemer. Wanneer het een advies betreft waarvoor een offerte nodig is, is deze direct bijgesloten.</p>

Correctief onderhoud	
55.	<p><u>Correctief onderhoud</u></p> <p>Onder correctief onderhoud wordt verstaan de reparatie van schade of defecten die naar aanleiding van het preventief onderhoud, een keuring of inspectie aan de deurinstallaties aan het licht zijn gekomen. Opdrachtnemer voert deze reparatie indien nodig en mogelijk direct uit, wanneer de kosten maximaal € 1.500,- incl. btw zijn. Als de kosten hoger zijn dan € 1.500,- incl. btw geeft de contactpersoon opdrachtgever akkoord of vraagt opdrachtgever de opdrachtnemer gevraagd hiervoor een offerte aan te bieden. Opdrachtnemer onderbouwt vervangingen in de rapportage en factureert deze apart.</p>
56.	<p><u>Uitvoering correctief onderhoud</u></p> <p>Correctief (mechanisch en/of elektrisch) onderhoud aan deurinstallaties vindt plaats binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking. Als het in verband met de levering/bestelling van materialen niet mogelijk/haalbaar is, bepaalt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een nadere reparatietermijn en/of brengt opdrachtnemer een tijdelijke voorziening aan.</p>
57.	<p><u>Kleine verbruiksmaterialen</u></p> <p>Opdrachtnemer brengt kleine verbruiksmaterialen, zoals slijtbusjes, bouten, moeren, smeermiddelen, ringen, etc., niet afzonderlijk in rekening. Deze vallen onder het tarief voor correctief onderhoud.</p>
58.	<p><u>Reparaties < € 1.500,- incl. btw</u></p> <p>Verbruiksmaterialen en onderdelen die niet onder het tarief voor correctief onderhoud vallen kunnen tot een bedrag van maximaal € 1.500,- incl. btw per toegangspoort door opdrachtnemer vervangen worden. Opdrachtnemer maakt deze apart inzichtelijk op de factuur. Reparaties boven de € 1.500,- incl. btw kunnen alleen plaatsvinden na overleg met en toestemming van opdrachtgever.</p>
59.	<p><u>Herhaling correctief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer lost correctief onderhoud adequaat op. Als correctief onderhoud zich herhaalt doordat eerdere werkzaamheden niet correct zijn uitgevoerd, is het meerwerk niet in rekening te brengen bij opdrachtgever.</p>

Storingsmeldingen	
60.	<p><u>Storingsmelding</u></p> <p>Opdrachtgever verstaat hieronder een reparatie of het verhelpen van een storing aan een deurinstallatie en/of dranger. Opdrachtgever geeft storingsmeldingen telefonisch door. Hierbij maakt opdrachtgever onderscheidt in verschillende storingscategorieën.</p>
61.	<p><u>Storingsdienst</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft een 24/7 uurs storingsdienst ingericht met een telefonische bereikbaarheid.</p>
62.	<p><u>Storingsrapportage</u></p> <p>Na storingen levert opdrachtnemer een storingsrapportage (werkbon).</p>