



Gemeente
Coevorden



Programma van Eisen

Onderhoud installaties

Inhoud

.....	1
1. Inleiding	3
2. Definities	4
3. Locaties	5
4. Functioneren van de installaties	6
4.1 Functioneren installaties.....	6
4.2 Preventief onderhoud.....	6
4.3 Gebouwbeheersystemen	7
4.4 Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving	7
4.5 Brandwerende doorvoeringen.....	8
4.6 Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's)	8
4.7 Materialen en garantie	8
4.8 Personele inzet en vakbekwaamheid	8
5. Plannen van de werkzaamheden	10
5.1 Opstellen jaarplanning werkzaamheden.....	10
5.2 Opstellen detailplanning werkzaamheden	10
5.3 Planning onderaannemers	10
5.4 Afstemming werkzaamheden	10
5.5 Aanmelden op locatie.....	10
5.6 Afmelden op locatie	10
6. Implementatie	11
6.1 Implementatie periode.....	11
6.2 Installatieafwijkingen	11
7. Opvolging storingen en klachten	12
7.1 Beschikbaarheid	12
7.2 Responstijden	13
7.3 Registratie.....	13
8. Aanvullende werkzaamheden	14
8.1 Correctief onderhoud	14
8.2 Facturering extra werk	14
9. Rapportages en contractmanagement	15
9.1 Rapportage.....	15
9.2 Kwaliteitscontrole	16
10. Communicatie.....	17
10.1 Communicatie	17
10.2 Overlegstructuur	17
10.3 Organisatorische wijzigingen	17
11. Veiligheid.....	18
11.1 Gezondheidsplan	18
11.2 Coördinator uitvoeringsfase	18
11.3 Risicosignalering.....	18
11.4 Procedure bij calamiteit	18
11.5 Veiligheid, Gezondheid en Milieu.....	18
12. Prijsstelling	19
13. Exit plan	20
13.1 Algemeen	20
13.2 Aan te leveren documentatie en gegevens	20
13.3 Kennisoverdracht.....	20
13.4 Eigendom en gebruiksrechten	20

1. Inleiding

De gemeente Coevorden beoogt met deze overeenkomst per perceel één professionele en proactieve onderhoudspartner te contracteren voor het beheer en onderhoud van de gebouw gebonden installaties binnen haar vastgoedportefeuille.

De opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor het functioneren van de installaties overeenkomstig het ontwerp en de geldende wet- en regelgeving. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer:

- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud;
- Het actueel houden van installatie gerelateerde documentatie en revisiegegevens;
- Het opstellen en actualiseren van het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP);
- Het tijdig signaleren van technische risico's, het naderen van de einde levensduur van installaties en afwijkingen ten opzichte van wet- en regelgeving;
- Het opstellen van onderhouds-, vervangings-, investerings- en verduurzamingsadviezen;
- Het actief adviseren over maatregelen die bijdragen aan een betrouwbare, veilige, duurzame en toekomstbestendige installatieomgeving.

De nadere eisen ten aanzien van deze werkzaamheden zijn uitgewerkt in dit Programma van Eisen.

Werkzaamheden, investeringen en vervangingen die voortvloeien uit inspecties, verbeteradviezen of het MJOP maken geen onderdeel uit van deze overeenkomst, tenzij de opdrachtgever hiervoor afzonderlijk schriftelijk opdracht verstrekt.

De gemeente hanteert het inkoopbeleid waarin is bepaald dat werkzaamheden en investeringen die buiten de scope van deze overeenkomst vallen, afzonderlijk en indien van toepassing in concurrentie worden uitgevraagd. Het is daarom niet vanzelfsprekend dat dergelijke werkzaamheden aan de opdrachtnemer worden opgedragen.

Als werkzaamheden worden uitgevoerd door een derde partij, informeert de opdrachtgever de opdrachtnemer tijdig over de aard van de werkzaamheden en de betrokken partij. Na oplevering draagt de opdrachtnemer zorg voor het opnemen van de gewijzigde of nieuw aangebrachte installaties in het beheer- en onderhoudsregime. De wijze waarop de overdracht van documentatie, revisiegegevens, garanties en overige relevante informatie plaatsvindt, wordt voorafgaand aan de oplevering per project tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en de betreffende derde partij afgestemd

2. Definities

Calamiteit:

Incident waarbij sprake is van acuut gevaar of een levensbedreigende situatie of een incident dat kan leiden tot ernstige gevolgschade en/of beperking in de continuïteit van de processen van De opdrachtgever of haar medewerkers en/of gasten.

Correctief onderhoud

Onderhoud aan installaties en/of installatiedelen dat georganiseerd en uitgevoerd wordt nadat zich een storing heeft voorgedaan met het doel deze installatie/dit installatieonderdeel terug te brengen in een staat waarin het de vereiste functie conform ontwerp kan vervullen. Het correctief onderhoud dient erop gericht te zijn dat de storingsbron structureel wordt bestreden en/of weggenomen (geen symptoombestrijding).

Klacht:

Uiting van ontevredenheid over de geleverde prestatie door materiaal en/of installatie alsmede een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de contractueel overeengekomen activiteiten.

Meerwerk:

Onder meerwerk wordt verstaan: werkzaamheden die niet behoren tot de in de overeenkomst opgenomen onderhouds-, inspectie-, storings- en rapportageverplichtingen en die door opdrachtgever afzonderlijk schriftelijk zijn opgedragen.

De volgende werkzaamheden worden niet als meerwerk beschouwd:

- Werkzaamheden voortvloeiend uit overeengekomen preventief onderhoud;
- Werkzaamheden noodzakelijk voor het oplossen van storingen;
- Werkzaamheden die redelijkerwijs voorzienbaar zijn op basis van de uitgevoerde opname of beschikbare informatie;
- Administratieve werkzaamheden;
- Herstelwerkzaamheden die vallen binnen de contractueel overeengekomen onderhoudsomvang.

Object:

Een gebouw of een onderdeel van een gebouw waarin zich installaties bevinden die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst.

Preventief Onderhoud:

Planmatig onderhoud dat volgens vooraf vastgestelde intervallen, wettelijke verplichtingen of onderhoudsvoorschriften wordt uitgevoerd met als doel de technische levensduur van installaties te verlengen, storingen te voorkomen en de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen. Tot preventief onderhoud behoort tevens het uitvoeren van de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant

Reparatietijd:

De tijd tussen het moment waarop opdrachtnemer start met het verhelpen van een storing en het moment waarop de storing volledig is opgelost.

Responstijd:

De tijd tussen de melding van een storing door opdrachtgever en het moment waarop opdrachtnemer start met de werkzaamheden om de storing te verhelpen.

Storing:

Toestand waarin een installatie(deel) niet meer functioneert conform de ontwerpspecificaties/eisen.

3. Locaties

De werkzaamheden worden uitgevoerd op de in dit hoofdstuk opgenomen locaties. Opdrachtnemer stemt de uitvoering af met de aangewezen contactpersoon op de betreffende locatie, overeenkomstig de bepalingen uit dit Programma van Eisen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de overeenkomst locaties toe te voegen of te laten vervallen overeenkomstig de bepalingen uit de overeenkomst

Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3
Brandweerkazerne Sleen	AK-dependance gemeentehuis	Toiletvoorzieningen woonwagenlocaties
Brandweerkazerne Schoonoord	Arsenaal (bibliotheek + museum)	
Brandweerkazerne Zweeloo	Begraafplaats Coevorden + kantine + werkplaats	
Brandweerkazerne Zwinderen	Brandweerkazerne Coevorden	
Dorpshuis Hesselerhof	Gemeentewerf Coevorden	
Dorpshuis Schoonoord (nieuwbouw m.i.v. 2028)	Havengebouw Coevorden	
Gemeentewerf Zweeloo	Luidklok Dalerpeel	
Kerktoeren Oosterhesselen	MFC Spectrum Dalerpeel	
Kerktoeren Sleen	MFC Ravelijn Coevorden	
**MFA Aeldermeent	**Sporthal Dalen	
**Sporthal Sleen	Synagoge Coevorden	
** Sporthal Oosterhesselen	Kerktoeren Dalen	
**Sporthal Schoonoord	Kerktoeren stadskerk Coevorden	
MFA Schoonoord (nieuwbouw m.i.v. 2028)	Wasplaats Ossehaar	
*Vluchtelingen opvanglocatie Sleen	*Vluchtelingen opvanglocatie Coevorden	
*Vluchtelingen opvanglocatie Gees		

* Voor de met een ster (*) gemarkeerde opvanglocaties geldt dat deze een tijdelijk karakter hebben. De opdrachtgever kan deze locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst toevoegen of laten vervallen. Eventuele wijzigingen in de onderhoudsomvang worden verwerkt overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst.

** Voor de locaties die nog onder een garantieperiode vallen, geldt dat uitsluitend werkzaamheden worden uitgevoerd die niet onder de garantie van leverancier of installateur vallen.

4. Functioneren van de installaties

4.1 Functioneren installaties

Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst integraal verantwoordelijk voor het functioneren van de installaties overeenkomstig het ontwerp, de geldende wet- en regelgeving en de eisen uit dit Programma van Eisen.

Deze verantwoordelijkheid omvat ten minste:

- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud;
- Het uitvoeren en coördineren van inspecties, keuringen en certificeringen;
- Het actueel houden van revisietekeningen, onderhoudsdocumentatie en installatiegegevens;
- Het signaleren van afwijkingen, risico's en het naderen van de technische einde levensduur;
- Het opstellen van verbeter-, vervangings- en investeringsadviezen.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle installaties gedurende de looptijd veilig, bedrijfszeker en overeenkomstig de ontwerputgangspunten functioneren.

Voor installaties waarvoor een gespecialiseerde onderhoudspartij is aangewezen, zoals de WKO-installatie, verzorgt opdrachtnemer de coördinatie van de onderhoudswerkzaamheden en bewaakt zij de samenhang met de overige installaties.

Bij wijzigingen aan installaties zorgt opdrachtnemer ervoor dat revisietekeningen, schema's, onderhoudsvoorschriften en overige installatiegegevens actueel worden gehouden. Als digitale revisietekeningen niet beschikbaar zijn, volstaat een roodrevisie.

4.2 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud omvat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de installaties overeenkomstig het ontwerp, de geldende wet- en regelgeving en de overeengekomen conditiescore te laten functioneren.

Hieronder vallen ook:

- Wettelijke inspecties en keuringen;
- Onderhoud aan alle installatieonderdelen en randapparatuur;
- Onderhoud conform fabrieksvoorschriften;
- Werkzaamheden die noodzakelijk zijn om verdere degradatie te voorkomen.

De werkzaamheden dienen zich niet te beperken tot de in de opsomming genoemde installatiecomponenten maar ook tot alle installatietechnische elementen die gerekend kunnen worden tot deze installaties, zoals bijvoorbeeld brandkleppen, keerkleppen, leidingen (gas en water), appendages, wandcontactdozen, schakelmateriaal en armaturen.

Opdrachtnemer onderhoudt de installaties zodanig dat minimaal conditiescore 3 conform NEN 2767 wordt gehandhaafd, tenzij opdrachtgever schriftelijk een afwijkende conditiescore accepteert. Als een installatie niet binnen conditiescore 3 kan worden onderhouden, rapporteert opdrachtnemer dit inclusief oorzaak, risicoanalyse en investeringsadvies in de kwartaalrapportage.

Wanneer aanvullende onderhoudsactiviteiten noodzakelijk blijken om de gewenste conditie of naleving van wet- en regelgeving te waarborgen, voert opdrachtnemer deze uit zonder wijziging van de aanneemsom.

De minimale preventieve taakstellingen die jaarlijks uitgevoerd dienen te worden zijn vastgelegd in de NEN 2767. Mochten de taakstellingen ten aanzien van conditiescore 3 onvoldoende zijn om de minimaal gewenste conditie te borgen c.q. te voorkomen dat normaal degradatiegedrag van de installaties sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of om te voldoen aan wet- en regelgeving, dan dient opdrachtnemer de taakstellingen aan te passen zodat de gewenste conditie, de borging van de functie en naleving van wet- en regelgeving en normaal degradatieverval gerealiseerd kunnen worden. Ten aanzien van installaties met een conditiescore lager dan 3 (4, 5 of 6) geldt eveneens dat opdrachtnemer de onderhoudstaakstellingen zodanig dient

aan te passen dat wordt voorkomen dat het degradatiegedrag sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of om te voldoen aan wet- en regelgeving. Hierbij geldt dat de conditiescore (4, 5 of 6) op dat moment de gewenste conditie is. Het aanpassen van de taakstellingen heeft geen gevolgen voor de aanneemsom.

4.3 Gebouwbeheersystemen

De opdrachtgever is voornemens om de installaties op grootverbruik locaties uit te rusten met een GBS-systeem van Priva waardoor er beheer op afstand mogelijk is. Opdrachtnemer krijgt hierover de beschikking en dient ervoor zorg te dragen dat het beheersysteem optimaal wordt benut waardoor de kosten voor de opdrachtgever verlaagd worden.

Opdrachtnemer:

- Bewaakt de juiste werking van het GBS;
- Monitort storingen en afwijkingen;
- Optimaliseert instellingen gericht op energieverbruik en comfort;
- Treft waar mogelijk preventieve maatregelen om storingen te voorkomen;
- Handelt meldingen af overeenkomstig hoofdstuk 7.

Jaarlijks rapporteert opdrachtnemer over:

- Gerealiseerde energiebesparingen;
- Uitgevoerde optimalisaties;
- Voorgestelde verbetermaatregelen;
- Verwachte terugverdientijden van investeringen.

4.4 Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en coördineren van alle keuringen, certificeringen en inspecties die op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht zijn voor de installaties.

Deze keuringen worden uitgevoerd binnen de wettelijk toegestane keuringsintervallen, met inachtneming van specifieke termijnen zoals die per installatie in relevante normen, besluiten of vergunningen zijn vastgelegd. De per installatietype geldende wet- en regelgeving en normen zijn hieronder nader uitgewerkt.

Onder geldende wet- en regelgeving wordt in ieder geval verstaan, voor zover van toepassing op de betreffende installaties:

- De Omgevingswet en de daaruit voortvloeiende besluiten, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal);
- De Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling;
- De Wet milieubeheer en daarop gebaseerde regelgeving;
- De Gaswet;
- De Drinkwaterwet en het Drinkwaterbesluit;
- De Europese F-gassenverordening (EU) 517/2014 en opvolgende regelgeving;
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) (voor zover van toepassing op gebouwbeheersystemen en monitoring);

De kosten van keuringen die structureel en voorspelbaar onderdeel zijn van het beheer en onderhoud, maken deel uit van de vaste aanneemsom. Keuringen die voortvloeien uit wijzigingen in wetgeving, aanvullende wettelijke eisen of bijzondere omstandigheden worden vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd, inclusief kostenraming.

Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige beschikbaarheid van alle keurings- en inspectierapporten. Hieraan wordt voldaan door digitale aanlevering binnen 10 werkdagen na afronding van de keuring. Opdrachtnemer hanteert een zorgplicht om installaties te onderhouden volgens wet- en regelgeving. Als tijdens keuring of inspectie blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om aan wettelijke vereisten te voldoen en deze werkzaamheden niet onder het reguliere onderhoud vallen, verstrekt opdrachtnemer tijdig (minimaal 6 weken vóór het verstrijken van de relevante keurings- of hersteltermijn) een investeringsvoorstel aan de opdrachtgever.

4.5 Brandwerende doorvoeringen

Als de opdrachtnemer een brandwerende doorvoering openbreekt, is de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het melden hiervan aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever.

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de brandwerende doorvoering uiterlijk binnen drie werkdagen overeenkomstig de oorspronkelijke brandwerendheid hersteld. Het bijbehorende certificaat wordt digitaal aan opdrachtgever verstrekt.

4.6 Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's)

Opdrachtnemer beschikt over de benodigde gereedschappen, klimmaterialen en persoonlijke beschermingsmiddelen die voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

4.7 Materialen en garantie

Opdrachtnemer draagt zorg voor de toepassing, vervanging en verwerking van materialen overeenkomstig de onderstaande uitgangspunten:

- Er worden uitsluitend materialen toegepast die vrij verkrijgbaar, vrij programmeerbaar, van hoogwaardige kwaliteit, veilig en zo duurzaam en milieuvriendelijk mogelijk zijn.
- Alle toegepaste materialen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en zijn, indien van toepassing, voorzien van een geldige CE-markering.
- Op alle nieuw geplaatste of vervangen materialen geldt een garantie van twee jaar vanaf de vervangingsdatum, met uitzondering van schade als gevolg van molest of onoordeelkundig gebruik.
- Materialen die tijdelijk op een locatie van de opdrachtgever worden opgeslagen, worden uitsluitend in overleg met de contactpersoon opgeslagen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor deze materialen.
- Bij vervanging van materialen draagt opdrachtnemer zorg voor een correcte afvoer en verwerking van vrijkomende afvalstoffen volgens de geldende milieuwetgeving.
- Alle verbruiksmaterialen die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de installaties vallen binnen de aanneemsom en worden vervangen zodra de functionaliteit onvoldoende is of dreigt te worden.
- Ook klein materiaal en overige verbruiksmiddelen die benodigd zijn voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden vallen binnen de aanneemsom. Hieronder worden onder meer verstaan:
 - Zekeringen;
 - Batterijen en accu's;
 - Ontstekings- en ionisatiepenen;
 - V-snaren;
 - Filters;
 - Signaallampjes;
 - Corrosiebestrijdingsmiddelen (zoals verf en lak);
 - Vetten, oliën en overige smeermiddelen;
 - Schoonmaak- en reinigingsmiddelen;
 - Overige gangbare verbruiksmaterialen tot een waarde van € 50,- per artikel (niet-cumulatief) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.

4.8 Personele inzet en vakbekwaamheid

Opdrachtnemer draagt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst zorg voor een adequate en continue personele inzet. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Er wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- De opdrachtgever hecht grote waarde aan de inzet van vaste technici met een vaste back-up voor zowel preventief als correctief onderhoud, zodat kennis van de locaties en installaties behouden blijft en bij storingen of calamiteiten snel en efficiënt kan worden gehandeld.
- Technici zijn door opdrachtnemer aangewezen conform NEN 3140 en beschikken aantoonbaar over minimaal het niveau van Vakbekwaam Persoon (VP) voor de uit te voeren werkzaamheden.
- Opdrachtnemer waarborgt dat alle medewerkers voldoen aan de geldende wettelijke eisen op het gebied van veiligheid en integriteit. Indien vereist

beschikken medewerkers over de benodigde screenings, zoals een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

- Medewerkers en eventuele onderaannemers treden representatief op, dragen verzorgde bedrijfskleding en kunnen zich op verzoek legitimeren.
- Tijdens werkzaamheden op locatie is ten minste één medewerker aanwezig die de Nederlandse taal voldoende beheerst om werkinstructies, veiligheidsvoorschriften en communicatie met de opdrachtgever adequaat te verzorgen.
- Werkzaamheden worden tijdig afgestemd en aangekondigd richting de locatie. Bij afwijkingen in planning of duur wordt de opdrachtgever actief geïnformeerd.
- Werkzaamheden worden in beginsel uitgevoerd op werkdagen tussen 07.00 en 17.00 uur. Afwijkingen vinden uitsluitend plaats in overleg met de opdrachtgever.
- Indien onderaannemers worden ingezet, zorgt opdrachtnemer voor een goede onderlinge afstemming en blijft opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering.
- Medewerkers van opdrachtnemer doen geen inhoudelijke uitspraken over de technische staat van installaties richting gebruikers of andere medewerkers van de opdrachtgever. Technische communicatie verloopt uitsluitend via de aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever.

De in te zetten medewerkers moeten beschikken over de volgende certificaten:

- Uitvoerende medewerkers over VCA-basis beschikken
- Voor leidinggevende en/of installatieverantwoordelijke een geldig VCA VOL.

5. Plannen van de werkzaamheden

5.1 Opstellen jaarplanning werkzaamheden

Opdrachtnemer dient minimaal 4 weken voor aanvang van het contractjaar een onderhoudsplanning in te dienen bij de contactpersoon van de opdrachtgever.

5.2 Opstellen detailplanning werkzaamheden

Minimaal 5 werkdagen voor uitvoering dient door opdrachtnemer een detail planning te worden ingediend bij de contactpersoon van de opdrachtgever waarbij de onderhoudswerkzaamheden die overlast geven op het gebruik of primaire proces zoveel als mogelijk in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever moet worden uitgevoerd. Om te borgen dat het gebruik op de locatie niet kan worden verstoord moeten werkzaamheden altijd in overleg en na toestemming van de contactpersoon van de opdrachtgever worden uitgevoerd. In deze detailplanning staat per installatie omschreven op welk dagdeel welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien installaties meerdere keren per jaar onderhouden moeten worden dan dienen de onderhoudsbeurten evenredig over het contractjaar te worden verdeeld.

5.3 Planning onderaannemers

Werkzaamheden die uitgevoerd worden door een onderaannemer van opdrachtnemer dienen ook te worden gepland conform paragraaf 4.1 en paragraaf 4.2. Onderaannemers zijn gelijktijdig met opdrachtnemer aanwezig en voeren gelijktijdig onderhoud uit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en conform planning uitvoeren van de werkzaamheden die door de onderaannemers uitgevoerd worden.

5.4 Afstemming werkzaamheden

Onderhoud wordt niet gelijktijdig uitgevoerd met een keuring, vervanging, storing of reparatie zonder voorafgaand overleg. Pas na goedkeuring van de opdrachtgever kan worden aangevangen met de uitvoering van deze onderhoudsplanning. Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van de opdrachtgever minimaal vijf werkdagen als werkzaamheden overlast gaan veroorzaken.

5.5 Aanmelden op locatie

Opdrachtnemer moet zich altijd vooraf aanmelden op locatie, het is noodzakelijk dat de uitvoerende technici vooraf worden aangemeld bij de contactpersoon van de opdrachtgever. De volgende informatie is noodzakelijk bij aanmelding:

- Locatie/gebouwnummer
- Installatietype
- Omschrijving probleem of defect
- Naam medewerker(s),
- Datum en tijdstip
- Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Eventuele aanvullende veiligheidsmaatregelen (benodigd voor een TRA) - Of de medewerker(s) met de auto op het terrein moet.

Alle medewerkers kunnen zich desgevraagd legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

5.6 Afmelden op locatie

Na afronding van de werkzaamheden moet opdrachtnemer zich altijd afmelden bij de Servicedesk van de opdrachtgever. De volgende informatie moet worden doorgegeven:

- Naam technici;
- Bezoekdatum;
- Tijdstip start en einde werkzaamheden;
- Welke controles zijn verricht;
- Wat de bevindingen zijn;
- Welke werkzaamheden zijn verricht (foto's);
- Welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk worden geacht;

Hiervan ontvangen we graag een digitale werkbon.

6. Implementatie

6.1 Implementatie periode

Na contractverlening start een implementatieperiode waarin opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk zorgdragen voor een zorgvuldige overdracht van de werkzaamheden. Doel van deze implementatieperiode is het waarborgen van een ononderbroken en kwalitatief goede uitvoering van het onderhoud vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.

Tijdens de implementatieperiode maakt opdrachtnemer zich vertrouwt met de locaties, installaties, beschikbare documentatie en de organisatie van opdrachtgever. Ook worden de werkafspraken, communicatielijnen en contactpersonen vastgesteld.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige en volledige implementatie van de overeenkomst en verricht alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de dienstverlening vanaf de ingangsdatum zonder onderbreking uit te kunnen voeren.

De implementatieperiode ontslaat opdrachtnemer niet van de verplichting om vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst volledig aan de contractuele verplichtingen te voldoen.

6.2 Installatieafwijkingen

Indien opdrachtnemer binnen 8 maanden na start van de overeenkomst tot de ontdekking komt dat de omvang van de installaties significant afwijkt ten opzichte van de aangetroffen omvang of gewenste conditie, dient opdrachtnemer dit schriftelijk aan de contactpersoon van de opdrachtgever mede te delen. Indien opdrachtnemer van mening is dat deze afwijking van invloed is op de door hem geoffreerde aanneemsom, kan hij binnen 8 maanden na aanvang van de overeenkomst een verzoek doen tot aanpassing van de aanneemsom. Eventuele aanpassing van de aanneemsom geschiedt in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever. Wanneer geen overeenstemming tot stand komt, eindigt de overeenkomst van rechtswege.

Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om gedurende een periode van maximaal 8 maanden na start overeenkomst de gebreken van de te onderhouden elementen volgens de systematiek van de NEN 2767 te rapporteren, zodat opdrachtnemer op basis van geconstateerde gebreken, storingsopvolging en onderhoud de opdrachtgever kan voorzien van een onderbouwd meerjarig vervangings- en onderhoudsplan. De kosten voor de gebrekenopname en rapportage dienen in de vaste aanneemsom te zijn opgenomen. Na de genoemde termijn van drie maanden worden alle installaties, installatiedelen of componenten die op dat moment aanwezig zijn en tot de installaties behoren, geacht onder de overeenkomst te vallen.

Tijdens het jaarlijks overleg levert opdrachtnemer het meest actuele installatieoverzicht aan volgens een overeengekomen format.

Tijdens het jaarlijks overleg levert opdrachtnemer het meest actuele installatieoverzicht inclusief revisies in PDF en DWG aan.

7. Opvolging storingen en klachten

7.1 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een centraal meldpunt dat 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is voor het melden van storingen en calamiteiten.

Het meldpunt is bemenst door medewerkers die bevoegd zijn storingen direct in behandeling te nemen en de noodzakelijke vervolgacties in gang te zetten.

Opdrachtnemer verstrekt bij aanvang van de overeenkomst de actuele contactgegevens van het meldpunt en informeert opdrachtgever onverwijld over wijzigingen hierin.

Calamiteiten worden door opdrachtnemer onmiddellijk in behandeling genomen. Als een calamiteit wordt gemeld door een locatie van opdrachtgever, stelt opdrachtnemer de aangewezen contactpersoon van opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte.

Opdrachtnemer neemt zelf contact op met de contactpersoon van opdrachtgever en/of de contactpersoon op locatie om de vervolgstappen af te stemmen. Hierbij wordt altijd een concreet tijdstip voor aankomst of vervolgactie gecommuniceerd.

Niet-spoedeisende storingen en meldingen mogen, binnen de overeengekomen responstijden, door opdrachtnemer planmatig worden gecombineerd om de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

Als een storing niet direct definitief kan worden verholpen, treft opdrachtnemer voor zover redelijkerwijs mogelijk tijdelijke maatregelen om de veiligheid en de functionaliteit van de installatie te waarborgen. Vervolgens wordt in overleg met opdrachtgever een geschikt moment gepland voor het definitief herstellen van de storing.

7.2 Responstijden

Hieronder staan de responstijden beschreven die gelden bij het opvolgen van storingen. Op verzoek van de opdrachtgever kan hierop een uitzondering worden gemaakt. Indien een storing niet binnen de gestelde responstijden kan worden verholpen en de installatie niet meer functioneert, waardoor medewerkers en/of bezoekers hinder ondervinden, is opdrachtnemer verplicht een alternatieve oplossing te bieden zodat medewerkers en bezoekers geen hinder ondervinden van het niet functioneren van de installatie. De storingen worden conform de storingsafhandelingsprocedure afgehandeld, waarbij de onderstaande respons- en reparatietijden leidend zijn.

Prioriteit	Definitie/ Impact	Responstijd	Reparatietijd	Status Updates
P1-Kritiek	Complete uitval van een bedrijfskritisch systeem. Geen workaround beschikbaar. Hele organisatie of vitale klantengroep ligt stil.	Binnen 15 min	Binnen 2 tot 4 uur	Elke 30 min
P2-Hoog	Systeem functioneert deels of met zware prestatievermindering. Grote groep gebruikers heeft er last van. Workaround is beperkt.	Binnen 1 uur	Binnen 8 uur (1 werkdag)	Elke 2 uur
P3-Medium	Systeem werkt, maar met beperkingen of fouten. Kleine groep gebruikers heeft hinder. Workaround is beschikbaar.	Binnen 4 uur	Binnen 24 tot 48 uur	Dagelijks
P3-Laag	Cosmetische fouten, niet-dringende vragen of wijzigingsverzoeken (RFC's). Geen impact op de bedrijfsvoering.	Binnen 8 uur	Binnen 5 werkdagen	Wekelijks

7.3 Registratie

De uitgevoerde werkzaamheden moeten volgens de in hoofdstuk 9 genoemde methodiek door opdrachtnemer worden gerapporteerd.

Indien registratie of rapportage onvolledig is, kan de opdrachtgever aanvullende informatie opvragen voordat betaling plaatsvindt. Indien opdrachtnemer, ondanks verzoek, niet binnen 10 werkdagen de ontbrekende informatie aanlevert, kan de opdrachtgever de betreffende werkzaamheden geheel of gedeeltelijk weigeren, voor zover dit redelijk en proportioneel is.

8. Aanvullende werkzaamheden

8.1 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om een storing of defect aan een installatie of installatieonderdeel te verhelpen, zodat de installatie weer functioneert overeenkomstig het ontwerp en de geldende wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van correctief onderhoud aan alle installaties die onderdeel uitmaken van deze overeenkomst. Daarbij wordt niet alleen de storing verholpen, maar wordt ook onderzocht wat de onderliggende oorzaak van de storing is. Opdrachtnemer treft, waar redelijkerwijs mogelijk, maatregelen om herhaling van de storing te voorkomen.

Correctief onderhoud dat noodzakelijk is als gevolg van normale slijtage, regulier gebruik of achteruitgang van installaties valt binnen de overeenkomst.

Indien tijdens correctief onderhoud blijkt dat vervanging van installatieonderdelen of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die buiten de overeengekomen onderhoudsomvang vallen, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover vooraf schriftelijk, voorzien van een technische onderbouwing en een kostenraming.

Werkzaamheden die voortvloeien uit calamiteiten, vandalisme, onoordeelkundig gebruik, aanrijdschade, brand, stormschade of andere externe oorzaken vallen uitsluitend binnen de overeenkomst voor zover dit expliciet is overeengekomen.

Kleine herstelwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het oplossen van een storing maken onderdeel uit van de aanneemsom en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht. Als tijdens de werkzaamheden blijkt dat sprake is van een vervanging of herstel dat buiten de overeengekomen onderhoudsomvang valt, stelt opdrachtnemer opdrachtgever vooraf op de hoogte.

Voor correctieve handelingen die worden uitgevoerd gelijktijdig met of binnen twee weken na het uitvoeren van preventief onderhoud, geldt dat de gebruikte uren niet gefactureerd kunnen worden (met uitzondering van molest of onoordeelkundig gebruik). Werkbonnen dienen op locatie te worden afgetekend door de contactpersoon op locatie. Daarnaast dient, indien van toepassing, het MJOP, inclusief onderbouwing, te worden aangepast.

Als opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van medewerkers en bezoekers van de opdrachtgever in gevaar is, moet opdrachtnemer alle maatregelen nemen om de veiligheid te kunnen garanderen. Opdrachtnemer moet de opdrachtgever in dit geval direct op de hoogte brengen en toelichting geven op de te nemen acties om de veiligheid weer te kunnen garanderen.

8.2 Facturering extra werk

Werkzaamheden die buiten de scope van deze overeenkomst vallen, worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van opdrachtgever.

Deze worden door middel van een aanvullende opdracht door opdrachtnemer uitgevoerd en kunnen elk kwartaal door middel van een verzamelfactuur per locatie worden gefactureerd.

Op de facturen moeten alle werkzaamheden van het voorliggende kwartaal worden opgenomen. Deze factuur moet in het eerstvolgende kwartaaloverleg in concept worden aangeleverd en besproken. Na goedkeuring wordt de factuur uiterlijk 30 dagen na de uitgevoerde periode gefactureerd. Per installatie dient duidelijk te worden omschreven welke werkzaamheden gefactureerd worden.

9. Rapportages en contractmanagement

9.1 Rapportage

De opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer op specifieke tijden diverse rapportages van opdrachtnemer.

- | | |
|----------------|---|
| a) Rapportage: | Planningslijst |
| Format: | Eigen format |
| Frequentie: | 1x per jaar, vier weken voor aanvang nieuwe contractperiode volgens hoofdstuk 5. |
| b) Rapportage: | MJOP voor de komende tien jaren |
| Format: | Eigen format |
| Frequentie: | Eénmalig binnen 8 maanden na contract start volgens de nul-situatie en vervolgens jaarlijks een geactualiseerd MJOP uiterlijk 1 maart. |
| c) Rapportage: | Voortgangsrapportage |
| Format: | Eigen format |
| Frequentie: | 1x per kwartaal binnen 2 weken na einde kwartaal en één week voor de kwartaalbespreking. |
| Omschrijving: | <ul style="list-style-type: none">☐ Veiligheid & Gezondheid (V&G) -plan, V&G-dossier en procedures ten behoeve van veilig werken;☐ Actueel installatieoverzicht;☐ Storingsrapportage. Per storing worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:<ul style="list-style-type: none">• Installatiecode;• Locatieadres en locatiecode;• Datum en tijdstip van de storingsmelding;• Datum en tijdstip van aankomst op locatie;• Datum en tijdstip waarop de storing definitief is verholpen;• Beoordeling of de overeengekomen responstijd en reparatietijd zijn gehaald;• Storingsomschrijving;• Oorzaak;• Uitgevoerde werkzaamheden;• Gespecificeerde kosten (arbeid en materialen);• Storingsanalyse inclusief verbetermaatregelen ter voorkoming van herhaling;☐ Per installatie de uitgevoerde (wettelijke) werkzaamheden |

Opdrachtnemer levert de volgende rapportage in een eigen door de opdrachtgever goedgekeurd format in.

Bovenstaande rapportageonderdelen vormen het uitgangspunt voor de periodieke rapportages. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen gedurende de implementatiefase of de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg afspraken maken over de vorm, indeling en mate van detail van de rapportages, mits de rapportages voldoende inzicht blijven bieden in de uitvoering van de overeenkomst en de prestaties van opdrachtnemer.

9.2 Kwaliteitscontrole

Opdrachtgever kan, indien twijfel bestaat over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, door een onafhankelijke externe adviseur een representatieve steekproef laten uitvoeren op de uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden.

De bevindingen worden schriftelijk aan opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer kan hiertegen binnen tien werkdagen gemotiveerd bezwaar maken. Bij uitblijven van bezwaar worden de bevindingen als geaccepteerd beschouwd en besproken tijdens het eerstvolgende contractoverleg. Als uit de controle blijkt dat werkzaamheden niet overeenkomstig de overeenkomst zijn uitgevoerd, is opdrachtgever gerechtigd de ten onrechte in rekening gebrachte kosten, evenals de kosten van de kwaliteitscontrole, te verrekenen met de eerstvolgende betaling.

10. Communicatie

10.1 Communicatie

Opdrachtgever en opdrachtnemer streven gedurende de looptijd van de overeenkomst naar een open, professionele en transparante samenwerking. Beide partijen informeren elkaar tijdig over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst en spannen zich in om knelpunten in een vroeg stadium gezamenlijk op te lossen.

Opdrachtnemer wijst één vaste contractverantwoordelijke aan die gedurende de looptijd van de overeenkomst fungeert als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. Bij afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor een vaste vervanger.

Wijzigingen in contactpersonen, bereikbaarheidsgegevens of de organisatiestructuur worden onverwijld schriftelijk aan opdrachtgever gemeld.

10.2 Overlegstructuur

Opdrachtnemer neemt deel aan de periodieke overleggen die door opdrachtgever worden georganiseerd.

Van ieder overleg worden afspraken en actiepunten vastgelegd. Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige uitvoering van de overeengekomen acties. Tijdens de implementatie periode en/of bij calamiteiten kan van de communicatieprocedure worden afgeweken. Als blijkt dat gedurende de samenwerking het aantal overleggen aangepast moet worden, kan dit in overleg aangepast worden. De contactpersonen worden na gunning toegevoegd aan dit Programma van Eisen.

De volgende communicatiemomenten zijn minimaal vereist:

Regulier overleg

Frequentie:	In januari, april, juli en oktober (exacte data nader te bepalen)
Deelnemers:	Vastgoed coördinator Technisch beheerder Technisch medewerker Opdrachtnemer
Onderwerp:	Investeringsadvies; Verbetervoorstellen t.a.v. verduurzaming; Jaarplanning en voortgang; Rapportages;

10.3 Organisatorische wijzigingen

De opdrachtgever en opdrachtnemer houden elkaar op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van de in dit Programma van Eisen beschreven werkzaamheden. De contactpersonen van beide organisaties worden na gunning toegevoegd aan dit Programma van Eisen.

11. Veiligheid

11.1 Gezondheidsplan

Wanneer in verband met de opgedragen werkzaamheden een veiligheids- en gezondheidsplan en/of een veiligheids- en gezondheidsdossier moeten worden opgesteld, dan wel coördinatoren moeten worden aangewezen, wordt dit door opdrachtnemer in de werkschrijving aangegeven. Wanneer sprake is van een veiligheids- en gezondheidsplan, staat de opdrachtnemer in voor de tijdige, correcte en volledige uitvoering daarvan.

11.2 Coördinator uitvoeringsfase

Wanneer er sprake is van de aanwijzing van een coördinator uitvoeringsfase, en de aanwijzing daarvan wordt opgedragen aan opdrachtnemer, staat deze ervoor in dat de door de aangestelde coördinator(en) uit te voeren taken, zoals omschreven in het Arbeidsomstandighedenbesluit, tijdig, correct en volledig worden uitgevoerd.

11.3 Risicosignalering

Als opdrachtnemer of coördinator uitvoeringsfase tijdens de werkzaamheden bijzondere risico's of bouwkundige en technische kenmerken signaleert, die voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers bij toekomstige onderhoudswerkzaamheden van belang zijn en die afwijken van de risico's of kenmerken aangegeven in de opdracht, moet hij dit per omgaande telefonisch melden en vervolgens binnen 1 werkdag schriftelijk melden aan de opdrachtgever.

11.4 Procedure bij calamiteit

Medewerkers van opdrachtnemer moeten kennis hebben van de vluchtwegen op de locatie zodat zij zich bij een eventuele calamiteit snel in veiligheid kunnen brengen. Tevens dient opdrachtnemer de aanwijzingen van de aanwezige Bhv'er op locatie op te volgen.

11.5 Veiligheid, Gezondheid en Milieu

Opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften, overheidsvoorschriften of aanvullende veiligheidsvoorschriften, zoals (doorlopende) werkvergunningen en specifieke veilig werk verklaringen, betreffende veiligheid en alle andere reglementen in acht nemen.

Bij risicovolle werkzaamheden maakt de gemeente Coevorden gebruik van een werkvergunning waarin afspraken, risico's en veiligheidsmaatregelen voor risicovolle werkzaamheden (zoals onderhoud of werken in besloten ruimtes, werken op hoogte, laswerkzaamheden, graafwerkzaamheden, etc.) worden vastgelegd. Het is een belangrijk controlemiddel om onveilige situaties te voorkomen en een gezonde werkplek te garanderen.

Op de locaties van de opdrachtgever gelden specifieke eisen, waarvan de opdrachtnemer kennis dient te nemen en haar bedrijfsvoering dusdanig in te richten, dat alle bij de opdrachtgever werkzame medewerkers hieraan voldoen.

- Opdrachtnemer werkt mee aan screening van haar bij de opdrachtgever werkzame medewerkers;
- Opdrachtnemer organiseert zelfstandig eventueel benodigde (werk)vergunningen;
- Opdrachtnemer werkt met volgens vigerende wetgeving goedgekeurd materiaal.
- Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat haar medewerkers op de hoogte zijn van mogelijke asbestrisico's.
- Opdrachtnemer verklaart dat het in te zetten personeel betrouwbaar is.

12. Prijsstelling

De opdrachtgever informeert de opdrachtnemer tijdig over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de onderhoudsomvang, bijvoorbeeld als gevolg van renovatie, vervanging van installaties of garantieverplichtingen. In dat geval blijft uitsluitend het noodzakelijke correctieve onderhoud van toepassing.

De opdrachtnemer in samenspraak met opdrachtgever actualiseert jaarlijks de asset- en gebouwenlijst en stelt op basis daarvan de onderhoudsomvang voor het daaropvolgende contractjaar vast.

De opdrachtnemer stelt op basis van deze geactualiseerde gegevens een herziene marktconforme prijsopgave op voor de toegevoegde en verwijderde onderdelen. Deze prijzen zijn in lijn met de al opgegeven prijzen in de prijzenlijst. Na akkoord van de opdrachtgever wordt de aanneemsom voor het daaropvolgende contractjaar overeenkomstig aangepast. De verrekening en eventuele aanpassing van de aanneemsom vinden maximaal eenmaal per kalenderjaar plaats.

13. Exit plan

Als de overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, waaronder begrepen het verstrijken van de looptijd, tussentijdse beëindiging, ontbinding of opzegging, is opdrachtnemer verplicht om een zorgvuldige, volledige en ordelijke overdracht van werkzaamheden, informatie en documenten aan de opdrachtgever en/of een door de opdrachtgever aangewezen opvolgend opdrachtnemer te waarborgen.

13.1 Algemeen

Opdrachtnemer zal gedurende een overdrachtsperiode van maximaal drie (3) maanden na de einddatum van de overeenkomst, en indien noodzakelijk reeds voorafgaand aan het einde van de overeenkomst, volledige medewerking verlenen aan een soepele en ononderbroken continuering van het beheer en onderhoud van de installaties. De overdracht maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en brengt geen aanvullende kosten met zich mee voor de opdrachtgever.

13.2 Aan te leveren documentatie en gegevens

Uiterlijk vier (4) weken na beëindiging van de overeenkomst levert opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, in digitale vorm en in een gangbaar en overdraagbaar bestandsformaat, minimaal de volgende informatie aan:

- Een actueel en volledig installatieoverzicht;
- Alle revisietekeningen, schema's en technische documentatie (inclusief rood-revisie indien van toepassing);
- Het meest recente MJOP inclusief onderliggende aannames;
- Overzicht van uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden over de laatste contractperiode;
- Alle geldende keurings-, inspectie- en certificeringsrapporten;
- Een overzicht van openstaande gebreken, risico's en herstelpunten, inclusief prioritering;
- Storingshistorie inclusief analyses en getroffen maatregelen;
- Overzicht van ingestelde parameters en regelingen binnen gebouwbeheersystemen (GBS);
- De meest recente back-ups van GBS-systemen, voor zover door opdrachtnemer beheerd;
- Een overzicht van lopende offertes, goedgekeurde maar nog niet uitgevoerde werkzaamheden en openstaande verplichtingen.

13.3 Kennisoverdracht

Op verzoek van de opdrachtgever verzorgt opdrachtnemer, zonder aanvullende kosten:

- Eén of meerdere overdrachtsgesprekken met de opdrachtgever en/of opvolgend opdrachtnemer;
- Toelichting op de technische staat van de installaties, bekende aandachtspunten en risico's;
- Overdracht van relevante contactgegevens van onderaannemers en opdrachtnemers, voor zover van toepassing op dit Programma van Eisen.

13.4 Eigendom en gebruiksrechten

Alle in het kader van de afgesloten overeenkomst opgestelde documenten, rapportages, tekeningen, data en overzichten worden na beëindiging van de overeenkomst eigendom van de opdrachtgever. De opdrachtgever verkrijgt het onbeperkte gebruiksrecht om deze informatie te gebruiken, te wijzigen en te verstrekken aan derden, waaronder een opvolgend opdrachtnemer.

