

Programma van Eisen (PvE)

E- en W-Onderhoud gemeente

Schiedam

Datum: 8 Juli 2026.

Opdrachtgever: Gemeente Schiedam

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	Huidige situatie	5
1.2	Gewenste situatie	5
1.3	Definities	5
2	ORGANISATIE GEMEENTE SCHIEDAM	15
3	DOELSTELLINGEN EN SCOPE RAAMOVEREENKOMST	17
3.1	Doelstellingen van de Raamovereenkomst	17
3.2	Scope E- en W-Onderhoud	17
3.2.1	Werkzaamheden binnen de scope	18
3.2.2	Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige Bouwdelen (Assets)	21
3.2.3	Toe te voegen 'Opties' aan de scope	23
3.2.4	Verrekenbare werkzaamheden voor Opdrachtgever	23
3.3	Buiten de scope van de Opdracht	24
3.4	Wijzigingen in de scope	25
3.5	Raamovereenkomst E- en W-Onderhoud	25
3.5.1	Toelichting Raamovereenkomst met Nadere Opdrachten	26
3.5.2	Toelichting wachtkamerconstructie	26
3.5.3	Ontbinding van de Raamovereenkomst	26
4	BESCHIKBARE INFORMATIE	28
4.1	Objectenlijst + Locatieoverzichten	28
4.2	Staat van onderhoud en gegevens	29
4.3	Contactpersonen op locatie	30
4.4	Asset referentiebestand Bouwdelen en Elementen	30
4.5	Tekeningen, (dak)plattegronden en ruimtenummering	30
4.6	Logboeken	30
4.7	Specialistische informatie	30
4.8	Geplande vervangingen dit jaar of komend jaar	31
5	KWALITEIT VAN DE WERKZAAMHEDEN	32
5.1	Algemene eisen, voorwaarden en modellen	32
5.2	Eisen t.a.v. vakbekwaamheid en juiste uitvoering	33
5.3	Algemene eisen met betrekking tot uitvoeren van diverse Werkzaamheden	33
5.4	Prestatiemeting en kwaliteitsbeheersing	33
5.4.1	Prestatiemeting	34
5.4.2	Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtnemer	35
5.4.3	Toetsformulier	36
5.4.4	In- of externe audit	36
5.5	Mijlpalen in eerste (1 ^e) jaar	36
5.6	Implementatie en Werk- en kwaliteitsplan Opdrachtnemer	37
5.7	Werknemers Opdrachtnemer	38
5.7.1	Contractmanager	39
5.7.2	Implementatiemanager	39
5.7.3	Projectleider/ Contractbeheerder/ Uitvoerder c.q. WV-er	40
5.7.4	Ontwerper/ engineer/ calculator en VGM coördinator (eventueel ook adviseur)	40
5.7.5	Vaklieden/ monteurs of Allround vakspecialist (Vakbekwaam Persoon)	40
5.7.6	Nieuwe medewerkers en herkenbaarheid	41
5.8	Meldingsplicht risicovolle en ongewone gebeurtenissen of situaties	41
5.9	Huis- en gedragsregels	41
5.10	Veiligheidsinstructies en Taak Risico Analyses (TRA's)	42
5.11	Duurzaamheid & Social Return (MVO)	42
5.12	Vrijgekomen materialen	42
5.13	Garantieplichting m.b.t. overeengekomen eisen en voorwaarden	42
5.14	Garantieplichting m.b.t. tot gebreken	43
5.15	Garanties voor Bouwdelen, Elementen of Sub-Elementen	44
5.16	Garanties werkzaamheden Derden	44
5.17	Geheimhouding gegevens	45
5.18	Einde Raamovereenkomst	45
6	ALGEMENE BEHEERTAKEN EN UITVOERINGSEISEN	46
6.1	A-1 Rapportage	46

- 6.2 A-2 Communicatie en overleg 48
- 6.3 A-3 Gegevensbeheer 50
- 6.4 A-4 Facturatie 51
- 6.5 A-5 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen 52
- 6.6 A-6 Duurzaamheid 52
- 7 SPECIFIEKE UITVOERINGSEISEN E- EN W-ONDERHOUD 54
 - 7.1 B. Preventief (planbaar kort cyclisch) Onderhoud 54
 - B-1 Nulmeting 54**
 - B-2 Uitvoering Preventief Onderhoud 56**
 - B-3 (Digitaal)Logboek c.q. installatiekaart 59**
 - B-4 Voortgang werk 60**
 - B-5 Advisering vanuit uitvoering 60**
 - 7.2 C. Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving 60
 - C-1 Uitvoering Keuringen en testen 60**
 - C-2 Wijzigingen wet- en regelgeving 64**
 - C-3 Certificaten, keuringsrapporten en '(Digitaal)Logboekensysteem' 64**
 - C-4 Voortgang werk 64**
 - C-5 Advisering vanuit uitvoering 64**
 - 7.3 D. Correctief- en StoringsOnderhoud 65
 - D-1 Uitvoering Correctief- en StoringsOnderhoud 65**
 - D-2 Bereikbaarheid Servicedesk 68**
 - D-3 Digitaal registratiesysteem 68**
 - D-4 Eisen ten aanzien van de Storingsgraad 69**
 - D-5 Eisen met betrekking tot Storingsafhandeling 70**
 - D-6 Uitvoering Correctief- en StoringsOnderhoud 72**
 - D-7 Voortgang Correctief- en StoringsOnderhoud 73**
 - D-8 Advisering vanuit uitvoering 73**
 - 7.4 E. Servicewerk aan E- W-installaties 73
 - 7.5 F. Planmatig Onderhoud 74
 - F-1 Opstarten Vervangingen o.a. in geval van 'Nadere opdracht' 76**
 - F-2 Uitvoering Planmatig Onderhoud op basis van GROTICK-aspecten 76**
 - F-3 Rapportageverplichtingen Opdrachtnemer tijdens en na oplevering werkzaamheden (overdracht) 77**
- 8 BEHEERSING VAN KOSTEN, KWALITEIT EN SAMENWERKING 79
 - G. Financieel: Totale vaste onderhoudslasten van E- en W-installaties in euro's per Gebouw per m2 bvo 79**
 - H. Kwaliteit: Keuring technische kwaliteit van E- en W-installaties 79**
 - I. Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtgever 80**
 - J. Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtnemer 80**
- 9 KOSTENRAMINGEN, INSCHRIJFKOSTEN EN VERREKENING 81
 - 9.1 Vaste en variabele fictieve inschrijfkosten en verrekening 81
 - 9.2 INSCHRIJFBLAD 1: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN realiseren E- en W Onderhoud. 82
 - 9.3 INSCHRIJFBLAD 2: Vasten kosten voor Preventief onderhoud en Wettelijk verplichte Keuringen 82
 - 9.4 INSCHRIJFBLAD 3: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN uitvoeren Correctief- en Storingsonderhoud & Servicewerk 83
 - 9.5 INSCHRIJFBLAD 4: Vaste kosten voor OP-Taken en NEN-3140 keuringen 83
 - 9.6 INSCHRIJFBLAD 5: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN Planmatig Onderhoud 84
 - 9.7 INSCHRIJFBLAD 6: Vaste kosten voor Transportinstallaties 84
 - 9.8 Te hanteren opslagpercentages 84
 - 9.9 Verdere uitgangspunten 85
- BIJLAGEN 87
 - I – Objectenlijst 87
 - II - FORMULIER Issues, Besluiten en Acties (IBA) 87
 - III - FORMULIER Prestatiemeting 87
 - IV - VOORBEELDEN Beoordelingsformulieren a., b. en c. 87
 - V - FORMAT Facturatie 87
 - VI – Effect Prioriteitsmatrix (a) & Specificaties onderhoud (a t/m h) 87
 - VII – Elementen (Assetlijst) portefeuille 87

VIII – PRIJZENSTAAT (Prijsopgaveformulier) met Inschrijfbladen 87
IX - Extra bijlage bij het PvE - Installatieverantwoordelijkheid 29okt2025 87
X - MJOP conform NEN 2767 (Na Gunning) 87

1 INLEIDING

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de Werkzaamheden van de Opdracht voor Perceel Elektrotechnisch (E) en Werktuigbouwkundig (W) Onderhoud. Het is als bijlage onlosmakelijk verbonden aan het Beschrijvend document van de aanbesteding.

1.1 Huidige situatie

De gemeente Schiedam is eigenaar en huurder van diverse panden in de gemeente Schiedam. Om het beheer- en onderhoudsproces te borgen werkt de gemeente nauw samen met verschillende uitvoerende contractpartijen. Het beheer is gecoördineerd vanuit de gemeente; de uitvoering is belegd bij de contractpartijen.

Door de diversiteit aan samenwerkingsovereenkomsten is besloten om één Raamovereenkomst op te stellen voor het uitvoeren van installatietechnische Elektrotechnische (E-) en Werktuigbouwkundige (W-) beheer en onderhoudswerkzaamheden en vervangingen (hierna E- en W-Onderhoud). Op basis van de huidige scope van de Opdracht en de opgedane ervaringen met de lopende werkzaamheden en overeenkomsten, is het doel een prestatiegerichte samenwerking aan te gaan met één partij. Het gaat hierbij om zowel onderhoud wat valt onder de eigenaarsverantwoordelijkheden alsook het onderhoud voor de huurder in geval van eigen gebruik of bij gezamenlijke ruimten bij bedrijfsverzamelgebouwen.

De gemeente Schiedam heeft een vastgoedportefeuille van ongeveer 139 vastgoedobjecten variërend van ambtelijke huisvesting, cultureel erfgoed, sportaccommodaties, , wijkgebouwen en diverse specials. Deze portefeuille heeft een totale omvang van ongeveer 132.000 m2 BVO.

1.2 Gewenste situatie

De nieuwe partij moet in opdracht van de gemeente Schiedam de zorg op zich nemen voor E- en W-Onderhoud aan monumenten en niet monumenten van het vastgoed wat de gemeente Schiedam in beheer heeft.

Hierbij staat ook de functionaliteit en beschikbaarheid van de gemeentelijke eigendommen voorop in combinatie met het ontzorgen in de uitvoering van diverse beheertaken. En met daarbij een uitstekende vakkundige dienstverlening met een zorgvuldige informatieverstrekking, communicatie en een constructieve proactieve samenwerking.

De Opdrachtnemer voert naar eigen inzicht, doch minimaal volgens de wettelijke voorschriften, leveranciersvoorschriften en productrichtlijnen het E- en W-Onderhoud uit en voert hierbij diverse beheertaken uit.

Binnen de kaders van de desbetreffende gebouwcategorie verplicht de Opdrachtnemer zich het E- en W-Onderhoud zodanig uit te voeren dat defecten en/ of storingen zoveel mogelijk worden voorkomen en dat de gemeentelijke eigendommen met een zo groot mogelijke betrouwbaarheid, bedrijfszeker, veilig en doelmatigheid functioneren.

Tijdens het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud moet de functionaliteit van de gemeentelijke eigendommen zoveel mogelijk gewaarborgd blijven en moet te allen tijde worden voldaan aan de vigerende wettelijke eisen, voorschriften.

Het E- en W-Onderhoud moet op zodanige wijze worden uitgevoerd dat minimaal aan de in het Programma van Eisen (PvE) omschreven prestatie-indicatoren wordt voldaan.

1.3 Definities

Voor het PvE gelden onderstaande definities (in enkel of meervoud) die in de tekst met de eerste letter in een Hoofdletter zijn aangegeven:

Asset: Algemeen: Een asset is een item, ding of entiteit die potentiële of actuele waarde heeft voor een organisatie (Bron: NEN-ISO 55000).

Specifiek: Assets zijn alle (gebouw gebonden) installaties (Bouwdelen) en gebouw Elementen die periodiek onderhoud behoeven dan wel (visueel of anderszins)

geïnspecteerd moeten worden en waar de gemeente Schiedam voor verantwoordelijk is. Alle overige items worden als inventaris gedefinieerd. Dit betreft o.a. meubilair, televisies, koffiemachines (indien deze geen hogedrukketel bevatten), printers, watercoolers, frisdrank- en snoepautomaten, etc.

Advies: De Opdrachtgever bijstaan en raad geven tijdens het verrichten van de Werkzaamheden en bij overleggen, kwaliteitscontroles, informatiebeheer, technische vraagstukken en oplossingen, (voortgang)Rapportages en het klant specifiek inrichten van een eigen registratie en afhandelingssysteem voor het Correctief Onderhoud t.b.v. registratie van meldingen i.r.t. Klachten en/ of Storingen.

Assetlijst: Overzicht van alle assets die deel uitmaken van de scope van de Opdracht.

Audit: Controles (door middel van validatie/ verificatie /evaluatie) op uitgevoerde werkzaamheden, systemen en/of processen, waarbij wordt gecontroleerd in hoeverre deze werkzaamheden, systemen en/of processen conform afspraken en eisen zijn uitgevoerd.

Beheer: Alle organisatorische-, management- en advieswerkzaamheden gerelateerd aan Onderhoud en Vervangingen i.r.t. de vastgoedstrategieën vanuit bepaalde verantwoordelijkheden en bevoegdheden en uitvoering in samenhang tot elkaar. Waarbij planning, beheersing, verbetering en financiën centraal staan.

Beheertaken: Alle administratieve en organisatorische werkzaamheden (inclusief beheersing van de bijbehorende processen en systemen) om alle 1^e en 2^e lijns Klachten en Storingen te verhelpen, het Preventief- en Correctief- en StoringenOnderhoud, de Keuringen en de installatieverantwoordelijkheid (zie **Extra Bijlage IX**) efficiënt en effectief uit te voeren conform eisen.

Daarbij hoort ook het registreren en bewaken van de voortgang van het Onderhoud middels een integraal geautomatiseerd beheersysteem, welk online toegankelijk is voor de Opdrachtgever. Daarbij specifiek het uitvoeren van vastgoedinformatie-management en opstellen en beheren van een online vastgoeddossier waarin alle aangeleverde contractmanagement Documenten, de inschrijf Documenten, algemene gegevens en vastgoedgegevens (oud en nieuw) per jaargang worden opgeslagen (jaarlijks overgedragen en beheerd), inclusief contractmanagement, overleg, analyses en Rapportages.

Dit inclusief het geheel aan (project)ondersteunende, administratieve-, financiële- en organisatorische taken en/of werkzaamheden inclusief overlegmomenten (intern en extern), alsmede het verzorgen van Revisietekenwerk*, Documenten Beheer en Rapportages en verslaglegging dat nodig is om het geheel aan Beheer- en Onderhoud mogelijk te maken.

Beschikbaarheid: De mate waarin een Bouwdeel of Element of Sub-Element, of Gebouwen of delen c.q. bepaalde gebruiksfuncties daarvan, binnen de vereiste periode in staat is om de oorspronkelijke ontwerpfunctie naar behoren te vervullen.

Of: De mate waarin (digitale) informatie, zoals Rapportages, conform afspraken en eisen te raadplegen zijn.

Bijlagen: De in dit PvE als zodanig met een volgnummer aangeduid met als doel het uitwerken van onderdelen die genoemd zijn in dit PvE. Na ondertekening van de Raamovereenkomst kunnen de **Bijlagen** tussentijds met goedkeuring van de partijen aangepast worden.

Bouwdeel:	Samenstel van verschillende elementen (zie definitie elementen) waaruit een Gebouw en het omliggende terrein (inclusief opstallen, afwerking en voorzieningen) zijn opgebouwd, met de functie van dragen, begrenzen, verbinden, verwarmen, koelen en/of geschikt maken voor het gebruik. Een totaaloverzicht hiervan wordt opgenomen in de Bouwdelen en Elementenlijst als onderdeel van dit Programma van Eisen.
Calamiteit:	Gebeurtenis die onmiddellijk ingrijpen vereist, omdat uitstel grote gevolgschade met zich meebrengt, dan wel direct gevaar oplevert voor mens en flora en fauna. Bij calamiteiten is een noodoplossing een minimale vereiste.
Conditie:	Toestand of technische staat waarin een Bouwdeel of Element verkeert (bron: NEN 2767).
Contractmanager:	De medewerker (van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer) die (eind)verantwoordelijk is voor deze Raamovereenkomst en de bewaking daarvan. De Contractmanager is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Alle (werk)besprekingen, Rapportages en aanvragen voor Meerwerk lopen via deze functionaris. De Contractmanager van de Opdrachtnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van de Raamovereenkomst.
Contractjaar:	Kalenderperiode binnen de totaal periode waarvoor een Raamovereenkomst is afgesloten. Zie Uitvoeringsjaar.
Correctief- en StoringsOnderhoud:	Onderhoud dat tot doel heeft het betreffende Bouwdeel terug te brengen in een staat waarin het aan de gestelde functionaliteitseisen voldoet door Gebreken te herstellen, veelal in combinatie met het oplossen van Storingen en/ of uitvoeren van Preventief Onderhoud en Keuringen in het kader van Wet- en regelgeving'. Onderscheid wordt gemaakt naar meldingen vanuit de 1e lijns of 2e lijns; 1^e lijns: Alle Werkzaamheden vanaf de constatering van een Klacht, Storing of Gebrek tot de oplossing of doormelding door Opdrachtgever aan een andere partij. 2^e lijns: Alle Werkzaamheden om tot het oplossen van de gemelde de Klacht, Storing of Gebrek vanuit de 1e lijn te komen, inclusief terugkoppeling in de benodigde systemen. Hierbij inbegrepen indien mogelijk, het efficiënt combineren van onderhoud in het kader van Keuringen, Preventief- of Correctief Onderhoud. Het eventueel vervangen van 'Klein Materiaal' c.q. onderdelen van Bouwdelen of conform onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant, is hierbij inbegrepen en verrekenbaar.
Dagelijks-/ en regulier onderhoud:	Zie ook definities Onderhoud, Correctief- en StoringsOnderhoud.
Derden:	Partijen die werkzaamheden verrichten voor Opdrachtgever of Opdrachtnemer die geen deel uitmaken van de werkzaamheden die binnen de Raamovereenkomst vallen. Derden die door Opdrachtnemer, met toestemming van de Opdrachtgever, worden ingezet voor werkzaamheden binnen de scope van de Raamovereenkomst worden gezien als Opdrachtnemer (combinant of vaste onderaannemer). <i>Toelichting: Partijen</i>

die onder verantwoording en sturing van opdrachtnemer vallen, zijn de verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer. Het is voor de gemeente in die zin een Derde, immers zij heeft daar geen contractuele relatie mee. Het is aan Opdrachtnemer om de juridische kaders met deze partijen te bepalen.

Documenten: Alle voor de uitvoering van het Beheer en Onderhoud voor de Opdrachtgever van belang zijnde gegevens, zowel op papier als digitaal.

Downtime of Hersteltijd: De tijd benodigd voor het functioneel herstel van het in storing gemelde Bouwdeel of Element, gerekend vanaf het tijdstip van de melding bij Opdrachtnemer. Hersteltijd: De mate waarin een Bouwdeel of Element binnen de vereiste periode niet in staat behoort te zijn de ontwerpfunctie naar behoren te vervullen. De netto Hersteltijd is dus de tijd binnen de vereiste periode waarbij een betreffend Bouwdeel of Element eventueel in Storing zou mogen staan of daaraan Onderhoud zou mogen worden uitgevoerd.

Elektrotechnische Installaties (E-installaties):

Gebouw gebonden elektrotechnische installatie Bouwdelen en Elementen en Sub-Elementen, die (nagelvast) aan het Gebouw verbonden zijn, zoals Centrale elektrotechnische voorzieningen. Een totaaloverzicht hiervan wordt opgenomen in de Assetlijst als onderdeel van het Programma van Eisen.

Element: Bouwkundig of installatietechnisch deel van een Bouwdeel dat door de specifieke eigenschappen zoals functie, Materiaal en type als een eenheid wordt gezien. Een Sub-Element is een onderdeel van een Element dat in combinatie met andere afzonderlijke Sub-Elementen gezamenlijk het Element vormt. Ter nadere toelichting en definiëring van het begrip wordt verwezen naar de Bouwdelen en Elementenlijst.

FMECA: Methode (Failure Mode and Critically Effect Analysis) om van een Bouwdeel (componenten, installaties, e.d.) alle faalmogelijkheden en de criticiteit van deze en de mogelijke effecten ervan in kaart te brengen.

Feestdag: Officiële vrije dagen zoals vastgesteld door de Rijksoverheid.

Gebouw: Bouwwerk (ook wel (vastgoed)object genoemd) dat een voor mensen toegankelijke, overdekte, geheel of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt.

Garantie: Garantie als waarborg op de werking van een geleverd en aangebracht product wanneer het stuk gaat of niet naar behoren functioneert binnen een door Leverancier vastgestelde en met Opdrachtnemer overeengekomen Garantie- termijn.

Gebouw- en Projectdossier:

Digitale (online) omgeving met alle relevante Documenten voor de opdracht, verdeeld in algemene informatie i.r.t. de Raamovereenkomst en Gebouw- en projectinformatie.

Gebrek: Omstandigheid van een Materiaal of Bouwdeel waarbij sprake is van degradatie of prestatieverlies. Bijvoorbeeld: een afwijking of tekortkoming (met als eventueel gevolg een Storing) in het Bouwdeel of Element ten opzichte van het oorspronkelijk ontwerpuitsgangspunt of kwaliteits- c.q. prestatie onderhoudsniveau. Hieronder mede verstaan de afwijkingen van uitgevoerde Werkzaamheden ten opzichte van de afgesproken kwaliteitseisen.

Gebruiker: Alle personen in, om, op of bij het Gebouw of de Bouwdelen en er gebruik van maken of mee bezig zijn.

Hersteltijd: De tijd benodigd voor het functioneel herstel van het in Storing gemelde Bouwdeel of Element, gerekend vanaf het tijdstip van de melding bij Opdrachtnemer. Netto

	hersteltijd: De mate waarin een Bouwdeel of Element binnen de vereiste periode niet in staat hoeft te zijn de ontwerpfunctie naar behoren te vervullen. De netto hersteltijd is dus de tijd binnen de vereiste periode waarbij een Bouwdeel of Element eventueel in Storing zou mogen staan of daaraan Onderhoud zou mogen worden uitgevoerd.
Incident:	Niet-gepland(e) gebeurtenis of voorval welke tot schade of verlies leidt.
Inspectie:	Het bepalen van de technische en functionele staat door het uitvoeren van een kwaliteitsmeting op basis van een Gebrekenopname van Bouwdelen of Elementen op een bepaald moment al dan niet volgens normen of voorschriften.
Installatiedeel:	Zie Bouwdeel en/ of Element of Sub-Element.
Instandhouding:	Alle benodigde activiteiten verrichten om een asset te laten functioneren in lijn met de organisatiedoelstellingen (Bron NEN 8026). De benodigde activiteiten kunnen variëren van functionele aanpassingen, modificaties, modernisaties en vervangingen, tot alle vormen van Onderhoud, gebruiksinstructies, bewaking, redundantie en Incident-/calamiteitenmaatregelen, inclusief de bijbehorende managementactiviteiten. Instandhoudingsactiviteiten vinden plaats in de gebruiks- als in de transitiefase.
Inventarisatie:	Het overzicht van Bouwdelen en/ of Elementen opgenomen in een Bouwdelen en Elementenlijsten (Assetlijst) als input voor het uit te voeren Onderhoud en opstellen van meerjarenonderhoudsplannen.
Jaarplan:	Een jaarlijks vastgesteld plan voor het uit te voeren Onderhoud zoals dit onderdeel uit maakt van de Raamovereenkomst en eventueel separaat is opgedragen. Waarin tenminste is aangegeven: • Een overzicht van de werkzaamheden per object en Bouwdeel en gespecificeerd naar soort Onderhoud; • Een overzicht van prijzen en tarieven per eenheid, uitgedrukt in aantallen, m², manuren of een andere eenheid, allen voorzien van prijspeildatum; • Een gespecificeerde Offerte verrekenbare werkzaamheden; • Een uitvoeringsplanning; • Een beschrijving van de gevolgen van de Onderhoud en/ of Vervangingen voor de Gebruikers van het object; • Maatregelen ter voorkoming van schade en overlast. Een en ander afgestemd op vastgestelde eisen zoals nader overeengekomen of aangegeven in dit PvE.
Keuringen:	Het uitvoeren van Keuringen en testen die uit het oogpunt van wetgeving en normen en voorschriften, verplicht zijn om uit te voeren inclusief verslaglegging, navolging van de uitvoering en Rapportage.
Klacht:	Melding van een optredend (technisch) Gebrek of een procesmatige tekortkoming, van welke aard dan ook, waardoor niet aan de verwachtingen van de melder (eventueel zijnde de Gebruiker of Opdrachtgever) wordt voldaan.
Klachtafhandeling:	Zie Storingsafhandeling. Opmerking: Zie Storingsafhandeling voor technische gerelateerde Klacht m.b.t. de technische staat of het functioneren van Bouwdelen of Elementen.
Klein Materiaal:	Diverse materialen welke worden gebruikt of verbruikt (ook wel Verbruiksmaterialen genoemd) bij het uitvoeren van Onderhoud zoals: 'Preventief Onderhoud', uitvoeren

van Keuringen in kader van 'Wet- en regelgeving' en 'Correctief- en StoringsOnderhoud'. Voorbeelden van Klein Materiaal zijn (niet limitatief): Materiaal voor samenstellen Logboeken en Rapportages, v-snaren van ventilator motoren, accu's van noodverlichting, pakkingen, zekeringen, schakelaars, kraanleertjes/ perlators, kleine reparatiematerialen/ hulpmiddelen (bevestigings- en afdichtingsmiddelen, schroefjes, boutjes, tape, bandage, etc.) oliefilters en diverse vulmiddelen/ vloeistoffen, oliën, glycol, smeer- en reinigingsmiddelen.

Al deze kosten voor verbruikte Kleine Materialen worden geachte te zijn inbegrepen bij uitvoering en vaste kosten van het Preventief Onderhoud en Keuringen en/ of testen in het kader van wet- en regelgeving.

Het is als onderdeel van Correctief- en Storingsonderhoud verrekenbaar.

Logboek: Document met in chronologische volgorde alle gebeurtenissen die verband houden met of van invloed zijn op de werking en het Onderhoud van bijvoorbeeld een Gebouw gebonden installatie.

Hierbij dienen ten minste de volgende gegevens te worden vastgelegd:

- Datum en tijdstip van de gebeurtenis;
 - Bij welk component of onderdeel de gebeurtenis plaatsvond;
 - De oorzaak of aanleiding van de gebeurtenis;
 - De ondernomen activiteiten;
 - Registratiedatum en naam van degene die de registratie in het Logboek* heeft verricht.
- *) gemeente Schiedam is bezig om de huidige Digitale Logboeken uit te werken, zodat ze benaderd kunnen worden via een QR-code in een share (<https://logboekenonline.nl/>) waar de Opdrachtnemer zijn informatie ook bij zet.*

Materiaal: Bouwstoffen of –producten welke na vervanging/ verwerking onderdeel worden van het Bouwdeel en/ of Element.

Meerjarenonderhoudsplan (MJOP):

Een door Opdrachtgever opgesteld en vastgesteld plan voor het uit te voeren Onderhoud, waarin een overzicht van meerjarige cyclusmatige (planmatige) Onderhoudswerkzaamheden en/of Vervangingen per Bouwdeel en gespecificeerd naar soort werkzaamheden is aangegeven (zie in relatie tot dit PvE ook Nulmeting).

Meerwerk: Aanvullende vooraf overeengekomen (Onderhoud- of Vervangings-) werkzaamheden of kosten die bij de uitvoering van een opdracht als onderdeel van de Raamovereenkomst optreden.

Minderwerk: Het deel van de in de Raamovereenkomst vastgelegde en overeengekomen (Onderhoud- of Vervangings-) werkzaamheden en kosten die niet zijn uitgevoerd of besteed.

Nadere Opdracht: Een specifiek gegeven opdracht met een uniek opdracht- c.q. ordernummer, voor Correctief- StoringsOnderhoud, Vervangingen, aanpassen en/ of uitbreiden van Bouwdelen en/ of Elementen als dan niet op basis van een aangevraagde Offerte met open begroting.

Nulmeting (0-Meting): Is een kwaliteitsmeting die het vertrekpunt vormt (referentiekader) voor het verkrijgen van een actueel, compleet en betrouwbaar inzicht. Dit ten behoeve van het aangaan van een Raamovereenkomst, of het starten en uitvoeren van de Beheer en Onderhoud. In dit geval in relatie tot het vaststellen van de scope van de werkzaamheden.

Offerte:	Een aanbod van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever dat voldoet aan de eisen zoals deze vastliggen in de Raamovereenkomst en wat bestaat uit een Gespecificeerd overzicht van: • Een overzicht van de Werkzaamheden per object en Bouwdeel en gespecificeerd naar soort; • Een overzicht van prijzen en tarieven per eenheid, manuren, materiaal, onder aanneming, bijkomende kosten en/ of opslagpercentages; • Eenheden uitgedrukt in aantallen, m2, manuren of andere eenheid; • Stelposten onvoorziene Werkzaamheden; • Gehanteerde prijspeildatum; • Een uitvoeringsplanning; • Een beschrijving van de gevolgen van de Werkzaamheden voor de gebruikers van het object; • Maatregelen ter voorkoming van schade en overlast; Een en ander afgestemd op vastgestelde eisen zoals nader overeengekomen of aangegeven in dit PvE. Een en ander conform eisen gesteld de Aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken gemeente Schiedam 2018 betreffende Werken en onderhoudswerkzaamheden aan Vastgoed.
Onderhoud:	Het geheel van technische en organisatorische werkzaamheden, die ertoe dienen het Bouwdeel, Element van een Gebouw of terrein in een zodanige technische staat (terug) te brengen of te houden, dat het gedurende de overeengekomen gebruiksperiode functioneel en technisch kan blijven voldoen aan de eisen die zijn gesteld door Opdrachtgever of worden gesteld vanuit de Onderhoud (Garantie) voorschriften van de fabrikant/leverancier en/of worden gesteld vanuit het wettelijk kader danwel aanvullende functionaliteitseisen van de Opdrachtgever. Of eisen die worden gesteld vanuit de Onderhoud- en/ of Garantievoorschriften van de fabrikant/ leverancier danwel vanuit het wettelijk kader.
Opdracht:	De Opdracht zoals beschreven in het programma van eisen welke wordt verstrekt bij het sluiten van de Raamovereenkomst.
Opdrachtgever:	Gemeente Schiedam (na sluiten van de Raamovereenkomst) of haar rechtsopvolger die de Opdracht verstrekt en die op basis van de Raamovereenkomst Nadere Opdrachten verstrekt.
Opdrachtnemer:	Degene, of haar rechtsopvolger waaraan de opdracht is gegund, die zich jegens de Opdrachtnemer verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van de Raamovereenkomst en die op basis van de Raamovereenkomst en eventueel aanvullende afspraken het Onderhoud uitvoert.
Opslagen/ opslagpercentages:	Alle bijkomende kosten, anders dan direct toewijsbaar aan de directe onderhoudsactiviteit, zoals bijvoorbeeld Algemene Uitvoeringskosten (AUK), Winst & Risico, Algemene (Bedrijfs)Kosten, CAR-/WA-verzekering en Coördinatievergoeding derden. BTW en van overheidswege opgelegde belastingen, heffingen en leges uitgezonderd.
Oplossingstijd:	Periode vanaf aankomst van de monteur bij het betreffende Bouwdeel of Element tot het moment dat de monteur een goedkeuring krijgt c.q. een handtekening ontvangt voor gereed melding.
Optie:	Wijziging van de oorspronkelijke Opdracht waarvan de aard, de omvang en de voorwaarden waaronder deze wijziging kan worden doorgevoerd, zijn vastgelegd in het Beschrijvend document.

Prestatiemeting	Verzamelen, analyseren en rapporteren van informatie over de prestaties van de Opdrachtnemer.
Prestatieverklaring:	Bewijs en verklaring, die is ondertekend door een rechtsgeldig bevoegd dan wel gemachtigd persoon, (document: te overleggen door de Opdrachtnemer) dat een product, dienst of werk is geleverd conform de eisen die zijn gesteld dan wel nader zijn overeenkomen.
Planmatig Onderhoud:	Installatietechnisch en bouwkundig onderhoud dat wordt uitgevoerd wanneer functiehandhaving niet meer te realiseren is conform de geëiste conditie (lees technische en functionele staat). Er moet dan worden overgegaan op een investering in de complete vervanging van (delen) van deze asset of element. Toelichting is dit met een cyclus van meer dan één jaar dat door Opdrachtgever wordt geregistreerd in een MJOP op basis van theoretische levensduurcycli, functionaliteit en beleid.
Preventief Onderhoud:	Soort Onderhoud (ook wel dagelijks- en serviceonderhoud genoemd) dat wordt uitgevoerd met als doel de kans op storingen of visuele degradatie van een Bouwdeel c.q. Element, of onderdelen daarvan, te verkleinen of te voorkomen, zoals technische reinigen, controleren, etc. Veelal ook in combinatie met de uitvoering van Keuringen in kader van Wet- en regelgeving. Werkzaamheden die daarbij in het kader van Correctief- en StoringsOnderhoud- en Garantievoorschriften en wet- en regelgeving Uitvoering conform eisen fabrikant of door Opdrachtgever specifieke opgelegde functionaliteitseisen. Werkzaamheden die daarbij in het kader van Correctief- en StoringsOnderhoud en Garantievoorschriften en wet- en regelgeving worden hierbij zo efficiënt mogelijk worden gecombineerd en noodzakelijke vervangingen in kader Planmatig onderhoud en/ of kansen voor Duurzaamheid worden gesignaleerd als input voor het opstellen van een MJOP door de Opdrachtgever.
Programma van Eisen (PvE):	Opdracht beschrijvend document met Bijlagen van onderliggende aanbesteding, die in de Gunningsfase wordt vrijgegeven.
Primaire Proces:	De kernactiviteiten die in het betreffende gebouw worden uitgevoerd, bijvoorbeeld; stalling, kantoren, vervoer, Beheer en Onderhoud taken en Werkzaamheden aan gebouwen of materieel of personeelsvoorziening.
Prijzenstaat:	Model voor het doen van een financiële aanbieding met inschrijfborden waarvan de aangegeven vaste prijzen of uurtarieven gehanteerd moet worden na Gunning.
Projecten:	Zie ook Werken.
Raamovereenkomst:	De schriftelijke vastlegging van afspraken inclusief Bijlagen welke door Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gedragen en is bevestigd door ondertekening.
Rapportage:	Alle benodigde verslaglegging/ informatie die voor Opdrachtgever nodig is om inzicht te krijgen/ hebben in de door Opdrachtnemer uit te voeren en uitgevoerde taken en werkzaamheden en/ of kwaliteitscontroles in welke vorm dan ook. Dit bijvoorbeeld ook ter onderbouwing van facturen (rechtmatigheid), Prestatieverklaringen, Logboeken, enzovoort.
Rapportagetijd:	Periode vanaf de goedkeuring c.q. gereed melding op locatie tot het moment dat het rapport aangeleverd is aan gemeente Schiedam en afgemeld.
Reactietijd:	Tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de Storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Opdrachtnemer op afstand zich heeft gemeld bij de melder van de Storing.

Responsetijd:	Tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Opdrachtnemer zich ter plaatse heeft gemeld bij de melder of het in een storing verkerende Bouwdeel of Element of installatiecomponent en start met de technische analyse.
Revisie:	Het integraal nazien, herstellen en vernieuwen van componenten van een Bouwdeel of Element met als doel verlenging van de technische levensduur.
Regieorganisatie (Beheer en Onderhoud) vastgoed):	Een (Facilitaire) organisatie voor het Beheer en Onderhoud van vastgoed, die de vraag van de Gebruiker van het vastgoed (interne klant) en het aanbod van het vastgoed en de daarbij behorende dienstverlening en taken en werkzaamheden op tactisch en strategisch niveau managed. Dit in relatie tot bijvoorbeeld een functionele, veilige, duurzame en kostenbewuste Instandhouding van vastgoed. Hierbij worden de organisatorische en administratieve vastgoed Beheer-taken en uitvoeringswerkzaamheden op tactisch en operationeel niveau zo maximaal mogelijk prestatiegericht uitbesteed.
Regierol:	De organisatie voor het Beheer en Onderhoud, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de diverse taken en werkzaamheden in relatie tot de Instandhouding van het vastgoed.
Storing:	Onverwacht optredend Gebrek waardoor een Bouwdeel of Element niet conform de afgesproken eisen, wet- en regelgeving of de richtlijnen functioneert.
Storingsafhandeling (of Klachtafhandeling):	Directe en indirecte werkzaamheden met als doel het oplossen van een Storing. Hierbij inbegrepen indien mogelijk het efficiënt combineren van Onderhoud in het kader van Keuringen, Preventief- of Correctief- en StoringsOnderhoud.
StoringsOnderhoud:	Soort Onderhoud (ook wel Storings- of Klachtafhandeling of Klachten Onderhoud genoemd) dat wordt uitgevoerd met als doel het wegnemen van een Gebrek dat onverwacht optreedt, waarbij herstel onmiddellijk moet plaatsvinden en waarbij Correctief- en StoringsOnderhoud nodig kan zijn. Onderscheid wordt gemaakt naar 1^e Lijn Storing en 2^e Lijn Storing; Hierbij inbegrepen indien mogelijk, het efficiënt combineren van Onderhoud in het kader van Keuringen, Preventief- of Correctief- en StoringsOnderhoud
Sub-Element	Is een onderdeel van een Element dat in combinatie met andere afzonderlijke Sub-Elementen gezamenlijk het Element vormt. Zie ook Element en Bouwdeel.
Uitvoeringsjaar (of Contractjaar):	Jaartermijn gerekend vanaf de ondertekening van de Raamovereenkomst lopend tot het einde van de termijn (zie ook Contractjaar).
Vervanging(en):	Vervangen en de kosten daarvoor van een Bouwdeel of Element of Sub-Element zoals deze ook zijn opgenomen in het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en Jaarplan van Opdrachtgever op basis van theoretische levensduren. Moment van vervangen vindt plaats op basis van nader onderbouwde noodzaak (urgentie i.r.t. ongewenste effecten) en in relatie tot beleidsuitgangspunten en beschikbare budget.
Verbruiksmaterialen:	Zie Klein Materiaal.

Werkdag:	Een dag van 07.00 uur tot 19.00 uur op maandag t/m vrijdag exclusief Feestdagen.
Werken:	Zoals limitatief is gedefinieerd in Bijlage II van de Richtlijn 2014/24/EU.
Werkzaamheden:	Alle soorten van E- en W-Onderhoud daarmee samenhangende activiteiten die vallen onder de scope van de Opdracht.
Werk- en kwaliteitsplan:	Document dat door Opdrachtnemer wordt opgesteld op basis de inschrijvingsdocumenten en die de basis vormt en alle eisen bevat voor de uitvoering van de Werkzaamheden en eigen kwaliteitscontroles (Audits).
Werktuigbouwkundige Installaties (W-installaties):	Gebouw gebonden werktuigbouwkundige installatie Bouwdelen en Elementen en Sub-Elementen, die (nagelvast) aan het Gebouw verbonden zijn, zoals voor: warmte-opwekking, afvoeren, waterbehandeling, gassen, koude en warmte opwekking en distributie, luchtbehandeling, regelingen voor klimaat en sanitair en sanitaire voorzieningen. Een totaaloverzicht hiervan wordt opgenomen in de Elementenlijst als onderdeel van het Programma van Eisen.

2 ORGANISATIE GEMEENTE SCHIEDAM

Binnen de gemeente Schiedam zijn twee afdelingen het aanspreekpunt binnen dit contract. De afdeling Vastgoed & Grondzaken vertegenwoordigd de eigenaar van het vastgoed en hiermee het eigenaren onderhoud. De afdeling Facilitaire Dienstverlening vertegenwoordigd de gebruiker en het huurdersonderhoud. Vastgoed heeft een contractmanager actief als OG.

Gemeente Schiedam voert de regie over dit contract. Hierbij ook inbegrepen de taken die behoren bij het Servicedesk van de ambtelijke huisvesting van de Opdrachtgever die bestaan uit:

- Het filteren van meldingen om bijvoorbeeld dubbelingen eruit te halen of meldingen voor ICT of HRM door te verwijzen.
- Controle op volledigheid van de melding en zo nodig opvragen van aanvullende informatie.
- Storingen worden gemeld in Topdesk.
- De Servicedesk van de OG belt bij acute/ urgente Storingen ook direct (telefonisch) naar de Servicedesk van de Opdrachtnemer.
- Bewaken van de status van de melding.
- Doorzetten van de melding naar de verantwoordelijke vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer.
- Storing wordt uiteindelijk afgemeld in Topdesk.

Het streven is hierbij dat meldingen/ aanvragen door Gebruikers en key-users rechtstreeks online in Topdesk worden aangemeld, zodat Servicedesk van de Opdrachtgever geen mails hoeft over te kloppen.

Bij tweede-lijns storingen/meldingen is als volgt geregeld binnen de Opdrachtgever:

- De technisch beheerder van de Opdrachtgever ontvangt meldingen via Topdesk.
- Acute/ urgente Storingen worden door de technisch beheerder zowel via de mail, als ook per telefoon doorgebeld naar de monteur (s).
- Telefonische meldingen van acute/ urgente Storingen worden wel achteraf aan- en afgemeld in Topdesk.
- De beheerders van de Opdrachtgever werken met een eigen in te richten kalender.
- Rapporteren over bevindingen wordt gedaan in een nog in te richten Excel.
- Nadere Opdrachten tot correctie van Onderhoud worden verstrekt per e-mail.
- Of correcties zijn uitgevoerd wordt door eigen medewerkers bewaakt.

Naast de samenwerking met de medewerkers van gemeente Schiedam is ook samenwerking nodig met andere contractpartijen en onderaannemers voor diverse specialistische onderhoudswerkzaamheden waaronder:

- Bouwkundig beheer en onderhoud
- Beveiliging, toegangscontrole en camera's.
- Onderhoud terrein- en groenvoorzieningen.
- Ingenieur- en adviesdiensten.
- Regeltechniek.
- Voor toezicht en controle ter ondersteuning van de Contractmanager zijn bij gemeente Schiedam een aantal technisch beheerders als toezichthouder' in dienst (Contractbeheerders) die de volgende taken hebben:
- Controleren van de Werkzaamheden dat is belegd bij en wordt uitgevoerd door gecontracteerde Opdrachtnemers.
- Inspectie 'by walking around' of op basis van een eigen kalender.
- Bevindingen worden gerapporteerd aan de Contractmanager van de Opdrachtgever (Coördinator Vastgoed en/of Facilitair adviseur).

Van Opdrachtnemer wordt een intensieve samenwerking verwacht met de medewerkers van de Opdrachtgever. Er wordt een hoge mate van flexibiliteit en samenwerkingsgezindheid verwacht van de Opdrachtnemer in de wijze waarop hierin optimaal wordt samengewerkt.

3 DOELSTELLINGEN EN SCOPE RAAMOVEREENKOMST

Voor dit PVE en met de aanbesteding beoogt gemeente Schiedam één goede partner te contracteren waarmee op proactieve wijze langdurig samengewerkt kan gaan worden.

3.1 Doelstellingen van de Raamovereenkomst

De concrete doelen die gerealiseerd moeten worden met het aanbesteden van de nieuwe zijn:

- Met deze aanbesteding wil de gemeente Schiedam het beheer en onderhoud aan haar gebouwen goed regelen. Belangrijk daarbij is dat de gebouwen veilig en goed bruikbaar blijven voor gebruikers. Storingen en achterstallig onderhoud moeten zoveel mogelijk worden voorkomen.
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat dit gebeurt door tijdig en deskundig onderhoud uit te voeren.
- De gemeente wil daarnaast grip houden op de kosten. Daarom moeten opdrachtnemers bij opdrachten duidelijk laten zien wat het werk kost en hoe de prijs is opgebouwd. Zo kan de gemeente toetsen of de prijs redelijk is en verrassingen achteraf voorkomen.
- Ook is het belangrijk dat alle werkzaamheden voldoen aan de geldende wetten, regels en technische normen. De opdrachtnemer is verplicht zich daaraan te houden.
- Daarnaast moet alle informatie over het onderhoud, installaties en gebouwen actueel en goed vastgelegd worden. Denk hierbij aan inspectierapporten, onderhoudslogboeken en technische tekeningen.
- Verder verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer goed samenwerkt en afstemt met betrokken partijen, zoals andere opdrachtnemers of gebruikers van het gebouw. Problemen moeten snel worden besproken en opgelost om vertraging of extra kosten te voorkomen.
- Tot slot wil de gemeente dat de opdrachtnemer ook bijdraagt aan bredere doelen, zoals duurzaamheid, energiebesparing en het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Opdrachtnemer voert naar eigen inzicht, doch minimaal volgens de wettelijke voorschriften (o.a. Omgevingswet en Bbl, NEN-normeringen), leveranciersvoorschriften en productrichtlijnen het E en W-Onderhoud uit en voert hierbij diverse beheertaken uit.

Binnen de kaders van de desbetreffende gebouwcategorie verplicht de Opdrachtnemer zich het E- en W-Onderhoud zodanig uit te voeren dat defecten en/ of storingen zoveel mogelijk worden voorkomen en dat de gemeentelijke eigendommen met een zo groot mogelijke betrouwbaarheid, bedrijfszeker, veilig en doelmatigheid functioneren.

De Opdrachtnemer beantwoordt vragen van gebruikers over het functioneren van installaties of voorzieningen, zoals verwarming, ventilatie of verlichting. Waar nodig geeft hij uitleg of instructie over juist gebruik. Daarnaast zorgt hij ervoor dat deze voorzieningen goed blijven werken, zodat het gebouw veilig en comfortabel te gebruiken is.

Gemeente Schiedam werkt met Conditie en Risicoprofielen (Effecte Prioriteiten Matrix) conform NEN 2767-1 (zie **Bijlage VI.a1**) en hebben per gebouw een strategielabel waarin het minimale niveau is beschreven (zie **Bijlagen VI.a2-5**). De strategie is per gebouw aangegeven in **bijlage 1**.

Deze methoden zijn leidraad voor het prioriteren van het E- en W-Onderhoud en herstel van gebreken. Waar mogelijk wordt dit gecombineerd met koppelkansen in relatie tot duurzaamheid en circulariteit. Deze onderhoudsstrategie heeft tevens relatie met duurzaamheids-ambities. Bij het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud zal hiermee op aanwijzing van de medewerkers van de afdeling Vastgoed rekening gehouden moeten worden.

Waar mogelijk wordt dit gecombineerd met koppelkansen in relatie tot duurzaamheid en circulariteit. Deze onderhoudsstrategie heeft tevens relatie met duurzaamheids-ambities.

3.2 Scope E- en W-Onderhoud

Met behulp van de verschillende vormen van Elektrotechnische (E) & Werktuigbouwkundige (W) Onderhoud worden de Bouwdelen en Elementen zo lang mogelijk kwalitatief en functioneel in stand gehouden. Waarbij gemelde Storingen en Gebreken door Correctief- en Storingsonderhoud worden hersteld.

Tijdens het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud moet de functionaliteit van de gemeentelijke eigendommen zoveel mogelijk gewaarborgd blijven en moet te allen tijde worden voldaan aan de (dwingende) wettelijke eisen, voorschriften.

Voor Nadere Opdrachten met een geraamde waarde boven de € 10.000 exclusief btw behoudt de gemeente Schiedam zich het recht voor om deze, buiten de raamovereenkomst aan te besteden, wanneer:

- Het werk (deels) buiten de scope van de raamovereenkomst valt;
- er twijfel bestaat over de marktconformiteit van het aanbod;
- of wanneer het werk specifieke eisen stelt of sprake is van samenloop van werkzaamheden die binnen de raamovereenkomst niet doelmatig kunnen worden uitgevoerd.

Deze bepaling sluit aan bij het transparantiebeginsel zoals bedoeld in artikel 1.4 van de Aanbestedingswet 2012. De opdrachtgever zal bij toepassing van deze uitzondering per geval een gemotiveerde afweging maken en deze schriftelijk vastleggen. In alle andere gevallen worden Nader Opdrachten die binnen de scope van de beheertaken en onderhoudswerkzaamheden vallen via de Raamovereenkomst verstrekt.

3.2.1 Werkzaamheden binnen de scope

Hierbij gaat het om de volgende werkzaamheden:

- **Correctief- en Storingsonderhoud** tijdens en buiten kantooruren (24/7) op basis van meldingen en/of i.r.t. Preventief onderhoud of Wettelijk verplichte keuringen en testen. Waarvoor op basis van een historische vastgestelde fictieve omvang en op basis van (jaarlijks te indexerende) vaste uurtarieven (per vakdiscipline in te zetten vakbekwame medewerkers) afspraken worden gemaakt voor verrekening van werkelijk gemaakte kosten. Hiervoor is het volgende van toepassing:
 - De correctieve onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om het gewenste onderhoudsniveau (zoals opgenomen in de objectvisie in hoofdstuk 2.4) te behouden.
 - Hierbij ook het aannemen c.q. constateren en afhandelen van storingen en klachten in het TopDesk systeem van de gemeente Schiedam. Dit geldt voor de ambtelijke huisvesting
 - Dit inclusief het digitaal beheren en beschikbaar stellen van logboeken per object.
 - Werkzaamheden die kleiner of gelijk aan € 2.000,- (arbeid en klein materiaal exclusief btw) kunnen met maandelijks verantwoording achteraf direct door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
 - Voor bedragen boven de € 2.000,- (arbeid en klein materiaal exclusief btw) is Opdrachtnemer preferred supplier maar er moet eerst toestemming zijn van de opdrachtgever op basis van een kostenindicatie dan wel offerte met open begroting.
 - Voor bedragen boven de € 10.000,- tot € 30.000,- (arbeid en klein materiaal exclusief btw) is de opdrachtgever ook preferred supplier maar de Opdrachtgever is te allen tijde vrij om prijsopgave en gunning aan derden te doen.
 - Bij een loze of onterechte melding door de gebruiker/ huurder mogen de kosten hiervoor doorberekend worden op basis van werkelijke kosten. De Opdrachtnemer dient de loze melding vooraf te melden en aan te tonen.
 - Dit alles is inclusief het leveren van de benodigde klein materiaal (zoals bijvoorbeeld: smeermiddelen, oliën, vetten, appendages, etc.) en of vervangen van nader te specificeren installatiedelen.
- **Preventief (planbaar kort cyclisch) Onderhoud** volgens per W- en E-installatiedeel gestelde wettelijke eisen c.q. voorschriften en/of zoals voorgeschreven vanuit de leverancier of specifieke eisen vanuit de bedrijfsvoering van de gemeente Schiedam, waarvoor per vastgoedobject en per W- en E-installatie vaste prijsafspraken worden gemaakt.
 - De preventieve onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om het gewenste onderhoudsniveau (zoals opgenomen in de objectvisie in hoofdstuk 2.4) te behouden.
 - Wij verwijzen u hiervoor mede naar de meest actuele uitgave van het 'zakboek wet- en regelgeving bestaande gebouwen en installaties' uitgegeven door Melford b.v. (te verkrijgen via website www.melford.nl).
 - Dit inclusief het digitaal beheren en beschikbaar stellen van logboeken per object.

Dit alles is inclusief het leveren van de benodigde klein materiaal (zoals bijvoorbeeld: smeermiddelen, oliën, vetten, appendages, etc.) en of vervangen van nader te specificeren installatiedelen.

- **Service Werkzaamheden (ook wel genoemd dagelijkse onderhoudstaken).** Naast het uitvoeren van Onderhoud kan er op verzoek van de Opdrachtgever sprake zijn van Servicewerk aan E- en W- installaties met betrekking tot Onderhoud wat normaal gesproken onder de verantwoordelijkheid van de Gebruikers (huurders) van de gemeente Schiedam. Het gaat hierbij om 'kleine' operationele- en/of aanvullende (onderhouds-) werkzaamheden die benodigd zijn om de dagelijkse werking en functionaliteit van een installatie/ systeem, asset of ruimtegebruik te handhaven of te optimaliseren. Deze taken zijn van beperkte omvang en complexiteit, en ze kunnen betrekking/ hebben op Correctief- en StoringsOnderhoud, aanpassingen of uitbreidingen die niet grootschalig of als ingrijpend worden beschouwd. Het karakter van 'Service werk' werkzaamheden kan multidisciplinair van aard zijn. Voor deze werkzaamheden worden optioneel aanvullende afspraken gemaakt waarbij verrekening van kosten worden verrekend volgens de in de Prijzenstaat opgenomen en door Opdrachtnemer bij de inschrijving aangegeven uurtarieven.
- **Wettelijk verplichte keuringen en testen** per W- en E-installatiedeel volgens gestelde vigerende regelgeving conform wetten, regels, besluiten en regelingen vanuit de overheid en/ of voorschriften vanuit NEN-normen en ISSO-publicaties, waarvoor per vastgoedobject en per W- en E-installatie vaste prijsafspraken worden gemaakt.
 - Wij verwijzen u hiervoor mede naar de meest actuele uitgave van het 'zakboek wet- en regelgeving bestaande gebouwen en installaties' uitgegeven door Melford b.v. (te verkrijgen via website www.melford.nl).
 - Dit inclusief het digitaal beheren en beschikbaar stellen van logboeken per object.Dit alles is inclusief het leveren van de benodigde klein materiaal (zoals bijvoorbeeld: smeermiddelen, oliën, vetten, appendages, etc.) en of vervangen van nader te specificeren installatiedelen.
- **NEN 3140 Keuringen:** Opdrachtnemer dient volgens een bepaalde cyclus periodiek in overleg met de Opdrachtgever een NEN 3140-Inspectie uit te voeren inclusief thermo grafisch onderzoek.
- **Diverse algemene Beheertaken en werkzaamheden** t.b.v. het realiseren van het W- en E-Onderhoud waarvoor, op basis van een fictief geschatte omvang en (jaarlijks te indexerende) vaste uurtarieven per in te zetten vakbekwame medewerker, de gemaakte kosten verrekenbaar zijn op basis van vooraf gemaakte afspraken betreffende:
 - Contractmanagement, bijhouden en verwerken van vastgoedinformatie, overleg, analyses en rapportages en het opzetten van een eigen online vastgoeddossier (volgens structuur die wordt aangegeven in het PvE) en meedenken in het opzetten en vullen van het document managementsysteem (DMS) van de gemeente Schiedam.
 - Het geven van voorkomende mondelinge uitleg en/ of instructie aan gebruikers/ huurders van de gebouwen van de gemeente Schiedam.
 - Controle (revisie) installatietechnische tekeningen en signaleren en rapporteren van de afwijkingen in combinatie met het uitvoeren van het W- en E-Onderhoud.
 - Het up-to-date maken van diverse revisiebescheiden en deze verstrekken na het doorvoeren van mutaties, mits deze ter beschikking gesteld kunnen worden.
- **Specifieke Beheertaken en specifieke werkzaamheden ten aanzien van:**
Jaarlijkse rapportage over de technisch functionele staat en onderhoudssituatie vanuit de bevindingen bij het uitvoeren van het W en E-Onderhoud. Dit mede als input voor de periodiek door de gemeente Schiedam zelf uit te laten voeren NEN 2767 Conditiemeting en op te stellen Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOP) in O-Prognose. Hierbij adviseren en meedenken in uit te voeren Planmatig Onderhoud zoals; vervangingen en/ of investeringen voor verbeteringen dan wel verduurzaming zoals deze zijn opgenomen in de huidige NEN 2767 Conditiemeting en MJOP. Dit t.b.v. het door de gemeente Schiedam jaarlijks (1 oktober) op te stellen en beleidsmatig vast te stellen uitvoeringsjaarplan voor het komende jaar. In basis dient de leverancier zelf periodiek:

- De asset te controleren op gebreken in combinatie met het uit te voeren W- en E-Onderhoud.
 - Verslag te doen van waargenomen gebreken die niet vallen onder het uit te voeren W- en E-Onderhoud en/ of geen directe herstelurgentie hebben maar wel van belang zijn voor het komende jaar of jaren daarop.
 - Advies aan de gemeente Schiedam voor herstel op korte termijn, of aanbeveling voor herstel activiteit en kosten voor opname in het komende uitvoeringsjaarplan of de MJOP op latere termijn ter afweging door de gemeente Schiedam.
 - Opdrachtnemer wordt hierbij uitgedaagd om zijn expertise in te zetten om verbetervoorstellen in te dienen waarmee energie kan worden bespaard en/ of die een positief effect hebben op de functionaliteit en betrouwbaarheid voor de gebruiker/ huurder.
 - Beheer gebouwbeheersysteem welk beschikbaar is voor diverse objecten zoals zal worden aangegeven in de Objectenlijst.
 - Opdrachtnemer treedt voor alle objecten op als gedelegeerd installatieverantwoordelijke Elektrotechnische Installaties in het kader van de NEN 3140 (scope 8), zie **Extra Bijlage IX**.
 - Uitvoering OP-Taken Brandveiligheid. Opdrachtnemer treedt voor de in de Objectenlijst aangegeven objecten op als beheerder van de Brandmeld- en/ of ontruimingsinstallatie en sprinkler.
- **Planmatig Onderhoud** (waaronder vervangingen en/ of investeringen voor verbeteringen dan wel verduurzaming) op basis van planmatige cyclus volgens uitvoeringsjaar plan en MJOP of specifieke wensen/ doelen. Deze Werkzaamheden tot een bedrag van € 250.000,- worden gedefinieerd als Nadere Opdracht volgens de Algemene inkoopvoorwaarden welke onderdeel uitmaken van deze Raamovereenkomst. Deze worden pas na het op verzoek van de gemeente Schiedam uitgebrachte offerte met onderbouwing van de kosten en specificaties (open begroting) na goedkeuring opgedragen onder de volgende voorwaarden:
- De te selecteren Opdrachtnemer geldt hierbij als een preferred supplier en heeft de mogelijkheid om als eerste te offrenen (voorzien van plan van aanpak en open begroting) voor Nadere Opdrachten voor Planmatig Onderhoud die binnen de scope van objecten vallen, welke al dan niet in het Jaarplan of de MJOP zijn vastgesteld.
 - De offerte dient gebaseerd te zijn op de opslagpercentages en uurtarieven zoals ingediend bij de inschrijving, die jaarlijks kunnen worden geïndexeerd.
 - De gemeente Schiedam behoudt zich in deze het recht voor dat een deskundige kostenadviseur de offerte toetst op marktconformiteit. Bij grote afwijkingen, te beoordelen door Opdrachtgever, van de marktconformiteit behoudt gemeente Schiedam zich het recht voor om zonder opgave van redenen de Nadere Opdracht niet aan Opdrachtnemer te gunnen.
- Opmerking: Zie eerder aangegeven bepaling aan het begin van hoofdstuk 3.2.
- **Coördinatie rol**
- Van de Opdrachtnemer voor het W- en E-Onderhoud wordt verlangd om de verantwoordelijkheid en de coördinatie rol op zich te nemen wanneer de uitvoering van W- en E-Onderhoud een relatie heeft met Bouwkundige werkzaamheden. De voorkeur leveranciers van de gemeente Schiedam worden hierbij dan door de Opdrachtnemer voor W- en E-Onderhoud aangestuurd.

De inzet en gemaakte kosten voor deze coördinatie werkzaamheden worden op basis van vooraf gemaakte afspraken per werkopdracht op basis van (jaarlijks te indexeren) vaste uurtarieven per vakman, verrekend.

Prijsafspraken over en opdrachten voor de werkzaamheden van deze leveranciers verloopt (tenzij daar andere afspraken over worden gemaakt) volgens de voorwaarden van en via de gemeente Schiedam.

Uitgangspunten voor wat in de Aanneemsom is inbegrepen zijn:

- Alle kosten voor belasting, sociale lasten, vrachten, invoerrechten, rechten, normaal en spoedtransport tot op de plaats van verwerking, gereedschap, hulpmiddelen in ruime zin.
- Reis- en verblijf en parkeerkosten waarbij de Opdrachtnemer ontheffing kan krijgen voor parkeren in de binnenstad zoals is aangegeven op de website van de gemeente Schiedam.

- Gebruik van hulpmiddelen, zoals onder andere meetapparatuur, die noodzakelijk zijn voor het goed en veilig werken aan en het goed laten functioneren van de W- en E-installaties, behoren te zijn inbegrepen, ook wanneer deze niet uitdrukkelijk zijn voorgeschreven.
- Alle preventieve maatregelen om schade aan gemeentelijke eigendommen en personen te voorkomen zoals onder andere afzettingen, brandblussers et cetera bijvoorbeeld bij brandgevaarlijke werkzaamheden.
- Daarnaast zijn alle hulpmiddelen ten behoeve van verticale en horizontale transporten (rolsteigers, hoogwerkers et cetera) voor toe- en afvoer van materialen en hulpmiddelen benodigd voor juiste uitvoering van het W- en E-Onderhoud.
- Het op verantwoorde wijze opruimen en afvoeren van afkomende materialen, vuil en afval.

Opmerking: Voor het gebruik van hulpmiddelen ten behoeve van verticale en horizontale transporten (rolsteigers, hoogwerkers et cetera) voor toe- en afvoer van materialen en hulpmiddelen benodigd voor juiste uitvoering van het E- en W-Onderhoud worden indien relevant aanvullende afspraken gemaakt.

Hierbij is tevens het volgende van toepassing:

Vanwege de wettelijke verplichting om bij servicekosten objecten, inzicht aan huurders te verschaffen ten aanzien van servicekosten, is het noodzakelijk om voor deze objecten (gedefinieerd in Objectenlijst) een gedetailleerd overzicht te leveren van de werkelijk gemaakte kosten voor het W- en E-Onderhoud in een inschrijfstaat als onderdeel van de inschrijving. Dit overzicht is eveneens bedoeld voor het verschaffen van inzicht op kosten aan de huurders en het vergelijken van de kosten van de objecten onderling per m2 BVO.

Opmerking: De gemeente Schiedam behoudt zich het recht voor om prijsopgaves (vaste prijs en vaste uurtarieven) te laten toetsen op marktconformiteit.

Niet in de aanneemsom begrepen zijn vooralsnog de volgende kosten:

Kosten uit werkzaamheden die voortvloeien uit overmacht situaties, waaronder in dit document wordt verstaan: waterschade (die niet onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer valt), brand, explosie, natuurgeweld, molest, terroristische aanslagen.

3.2.2 Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige Bouwdelen (Assets)

De Werkzaamheden die onderdeel uitmaken van deze Opdracht omvatten onder andere E- en W-Onderhoud aan (lijst niet limitatief) de volgende Bouwdelen:

- Werktuigbouwkundige installaties:
 - Technische ruimten;
 - Cv-installaties;
 - Elektrische boilers;
 - Gasappendages;
 - Verdeler-verzamelaar/ installaties algemeen;
 - Lucht verhitter/ luchtgordijn;
 - Afzuigventilator;
 - Luchtbehandelingskast;
 - Bevochtigingsinstallaties;
 - Ventilatorconvactor;
 - Vloerverwarming;
 - Koelmachine, fancoil units, airconditioning;
 - Luchtgekoelde condensor;
 - Warmwatervoorziening;
 - Sprinklerinstallaties;
 - Droge blusleidingen;
 - Drukverhogingsinstallatie drinkwater;
 - Vuilwaterpomp installatie;
 - Vloeistof afscheider en vetvanger;
 - Buiten- en binnen riolering;
 - Waterinstallaties;

-
- Sanitair;
 - Brandbestrijding installaties en blusmiddelen;
 - Gasinstallatie zijnde de binnenleidingen;
 - Drycoolers;
 - Gebouwbeheersysteem;
 - Brandweer aansluitingen;
 - Flowmeters;
 - Dieselpomp;
 - Persluchtinstallatie
 - WKO Bodem Energie Systeem
- Elektrotechnische installaties:
 - Gebouw gebonden (terrein-) verlichtingsinstallatie;
 - Nood-, vlucht- en oriëntatieverlichting;
 - Krachtinstallaties;
 - Aarding, potentiaal vereffening;
 - Brandmeld- en ontruimingsinstallatie (incl. operationele taken) scope 10;
 - Inbraakbeveiligingsinstallaties;
 - Automatische (draai)deuren;
 - Onderhoud aan elektrische draai- en/ of schuifdeuren;
 - Zonwering en elektrische rolluiken en lichtwering;
 - Toegangscontrole en speedgate expeditie;
 - Kathodische bescherming;
 - Intercom;
 - Omroepinstallaties;
 - PV-panelen en systemen (scope 12).
 - Transportinstallaties (als Optie).

Opmerking: De gemeente Schiedam is voornemens om naast het onderhoud door de Opdrachtnemer, voor de meet- en regeltechniek onderhandse afspraken te maken met een specialist (zie Buiten de scope van de opdracht) die daarvoor een expertteam in eigen huis heeft zoals: vakbekwame adviseurs, software engineers/ programmeurs en inbedrijfstellers met jarenlange ervaring. Het gaat hierbij ook om het energiebeheer en energiemonitoring. Zodat dit mede ten behoeve van de beheersing van het klimaat, het energieverbruik en daarmee samenhangende regeling voor verlichting en eventueel zonwering en voor zover van toepassing volledig is geoptimaliseerd en bijvoorbeeld ook is geïntegreerd met subsystemen zoals brand- en inbraakbeveiliging.

Van de Opdrachtnemer voor het W- en E-Onderhoud wordt een constructieve, operationeel en inhoud vakkundige samenwerking verwacht met deze specialist. Zodat installaties optimaal op elkaar zijn afgestemd en efficiënt functioneren. Zodat dit zich ook vertaalt in beheersbare en toekomstbestendige installaties en voortdurende beperking van het energieverbruik. De specialist doet daarbij in opdracht van de gemeente Schiedam voorstellen voor aanpassingen en/ of optimalisaties en indien nodig vervanging vanuit energiebeheer, duurzaamheids- en TCO-gedachtegoed. De specialist gebruikt daarvoor de input van de Opdrachtnemer voor het W- en E-Onderhoud, doet zelf onderzoek en adviseert daarover de gemeente Schiedam. Dit altijd in overleg en samenwerking met de contractmanager van de Opdrachtnemer van het W- en E-Onderhoud als ook eventueel andere marktpartijen waar de gemeente Schiedam mee samenwerkt zoals bijvoorbeeld voor het Bouwkundig Onderhoud.

Nadere uitwerking van de Bouwdelen en Elementenlijst (Assetlijst) is als **Bijlage VII** bijgevoegd. Deze gegevens dienen als basis voor het opbouwen van een eigen database (Assetlijst) voor het plannen en uitvoeren van al het Onderhoud.

Opmerking: Voor zover deze informatie nog niet compleet is op moment van de aanbesteding, moet dit na Gunning gecompliceerd worden tijdens de Nulmeting door de Opdrachtnemer van het betreffende Perceel en worden bijgehouden als onderdeel van de Beheertaken van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer voert in het eerste jaar van de Overeenkomst een controle Nulmeting (zie ook hoofdstuk 6.A-1.) van alle Assets (bouwdeelen en Elementen en onderdelen daarvan) gelijktijdig met het uitvoeren van het Onderhoud. Afwijkingen van de werkelijke situatie ten opzichte van de Assetslijst en ernstige Gebreken worden in een overzicht per Gebouw teruggekoppeld aan de Contractmanager van de Opdrachtgever. Zie hoofdstuk 6 A-1. De kosten voor de Nulmeting moeten apart worden bijgehouden en zijn als onderdeel van de implementatiekosten voor het eerste jaar verrekenbaar, zie hoofdstuk 7.1.B1 Nulmeting en Inschrijfblad 1 van de Inschrijfstaat!

Tijdens de Nulmeting startopname dient eveneens een interview met Opdrachtgever over (het Onderhoud van) het Gebouw en installaties te worden gehouden om inzicht te verkrijgen in de Onderhouds- en Storingshistorie.

Hierbij zal op aangeven van de gemeente Schiedam rekening gehouden moeten worden met de demarcatie ten aanzien eigenaarsdeel en huurdersdeel (zie 3.2.4.) volgens het standaard ROZ-Model.

Tijdens de verdere contractperiode dient Opdrachtnemer de Elementenlijst (Assetslijst) is als **Bijlage VII** jaarlijks te controleren en te complementeren, verbeteren en actualiseren. Opdrachtnemer deelt telkens in Q3 (september) van het lopende jaar van de Overeenkomst de aangepaste Nul-Lijst met Opdrachtgever.

Na afloop van de contractperiode wordt een volledig bijgewerkte en up-to-date Assetslijst overeenkomstig **Bijlage VII** overgedragen voor W- en E-Installaties.

De uurtarieven liggen Overeenkomstig het de Prijzenstaat met Inschrijfbladen vast voor alle type Onderhoud zoals aangegeven in dit PvE.

3.2.3 Toe te voegen 'Opties' aan de scope

De volgende aanvullende Werkzaamheden voor E- en W-Onderhoud worden als optie meegenomen waarbij het gaat om werkzaamheden aan diverse installaties zoals:

- Optie 1: Onderhoud aan transportinstallaties zoals (gevel-)liften, heftableaus, roltrappen, rolpaden, trapliften, schaarheffers en spreekluisterverbindingen. In bijlage VII kun u terugvinden om welke transportinstallaties het gaat en in de Prijzenstaat (bijlage VIII) is een apart Inschrijfblad (nummer 6) gemaakt waarin u de kosten voor het uitvoeren van het Preventief Onderhoud inclusief het uitvoeren van de periodieke wettelijk verplichte keuringen kunt aangeven. Na Gunning verwacht de Opdrachtgever dat u de door u aan te bevelen en uit te voeren werkzaamheden afgestemd op de gebruikssituatie per object voorziet van een specificatie en open begroting kunt overleggen. Op basis daarvan zal worden bepaald of hiervoor een Nadere Opdracht wordt gegeven. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- Optie 2: Opdrachtnemer treedt, in voorkomende gevallen, op als certificaathouder in het kader van BRL 6000-21 voor de WKO-systemen van Stadserf 1 te Schiedam. Wanneer bekend is op welke wijze dit kan worden ingevuld zullen hiervoor aanvullende afspraken worden gemaakt. **Dit hoeft nu niet te worden meegenomen in de prijsvorming!**
- Optie 3: Beheer en onderhoud aan CCTV-installaties, Data-installaties, LED, TL, PL en alle overige lichtbronnen ten behoeve van technische installaties. Wanneer bekend is op welke wijze dit kan worden ingevuld zullen hiervoor aanvullende afspraken worden gemaakt. **Dit hoeft nu niet te worden meegenomen in de prijsvorming!**

3.2.4 Verrekenbare werkzaamheden voor Opdrachtgever

Diverse Storingen en het herstellen van eventuele schade die altijd voor rekening zijn van de Opdrachtgever betreffen:

- Het opheffen van Storingen en het herstellen van eventuele schade, veroorzaakt door onzorgvuldig of foutief gebruik van de installatie(s) door Derden/ Gebruikers of door oorzaak van buitenaf, zoals bijvoorbeeld:
 - Het uitvallen van de energievoorziening;
 - Defecte elektrische hoofdzekeringen;

- Een onjuiste stand van schakelaars, afsluiters of verkeerd ingestelde thermostaten, voor zover deze door Derden bediend kunnen worden;
- Het verhelpen van defecten als gevolg van door Derden aan de installatie(s) uitgevoerde werkzaamheden, tenzij deze werkzaamheden zijn uitgevoerd in opdracht van de Opdrachtgever omdat de Opdrachtnemer in gebreke is gebleven met het Onderhoud;
- Het niet op juiste waterdruk zijn van de installatie(s).
- Het verhelpen van Storingen van de installaties, voor zover veroorzaakt door enig handelen of nalaten van een Gebruiker.

Wanneer Opdrachtnemer dit met dit soort situaties wordt geconfronteerd dient de Opdrachtnemer hierover verslag te doen bij de Opdrachtgever.

Het opheffen respectievelijk herstellen hiervan zal door de Opdrachtnemer geschieden, waarbij alle daaraan verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtgever zullen zijn. Indien de kosten meer dan € 1000,- exclusief BTW zullen bedragen, dient vooraf toestemming te worden verkregen van de Opdrachtgever, tenzij er onmiddellijk gevaar bestaat voor de veiligheid van de installatie(s) en/of Gebruiker(s).

3.3 Buiten de scope van de Opdracht

Buiten de reikwijdte van deze aanbesteding vallen de volgende taken en of werkzaamheden:

- Investerings voor uitbreidingen en/ of grootschalige aanpassingen o.q. verbouwingen aan gemeentelijke eigendommen.
- Het uitvoeren van de adviesdiensten en spoelmaatregelen m.b.t. legionellabeheer.
- Het onderhoud aan of vervangen van monumentale bouwdelen
- Het uitvoeren van de adviesdiensten en spoelmaatregelen m.b.t. legionellabeheer
- Het onderhoud aan uurwerken
- Beheer en onderhoud aan CCTV-installaties, LED, TL, PL en alle overige lichtbronnen ten behoeve van technische installaties.
- Toegangscontrole installaties als ook het sleutelbeheer + pascontrole inclusief softwarepakket.
- Soft Services zoals zeepdispensers, handdoek- en wc-rolhouders, wc-borstels, drinkwater- en koffieautomaten, keukeninrichting, beplanting, los en vast meubilair, kunstwerk(en) et cetera
- Opstellen Meerjarenonderhoudsplan in O-Prognose met toepassing van de methodiek NEN-2767 Condiëtmeting en risicobeoordeling gebreken. Deze werkzaamheden worden periodiek door een extern adviesbureau gedaan in opdracht van de gemeente Schiedam.

Demarcatie tussen verhuurder en de huurder

Alle gemeentelijke eigendommen vallen onder de scope van de opdracht. Er is echter wel een demarcatie tussen verhuurder (gemeente Schiedam) en de huurder (soms ook zijnde gemeente Schiedam). Globaal gelden daarvoor de volgende vuistregels:

- De verhuurder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het gebouw bestaande uit gebouw gebonden bouw- en installatiedelen.
- De huurder is verantwoordelijk voor het klein en dagelijks onderhoud en onderhoud aan terreinomheiningen, poorthekwerken, poorten, beplanting en bomen en bestrating. Onder klein en dagelijks onderhoud wordt verstaan wat de huurder zelf kan doen met klein handgereedschap. Volgens het ROZ model is een groot deel van het huurdersonderhoud (inbouwpakket) voor de huurder. Klein en dagelijks (simpel werk als lekkende kraan en deurklink) is (nu nog) ondergebracht bij de handyman wat is opgenomen in een ander servicecontract.

Omdat dit per soort huurder (intern/ extern) kan verschillen (en daarmee de hoeveelheid onderhoud die de huurder uitvoert anders is), wordt dit na Gunning waar mogelijk zo specifiek mogelijk weergegeven door middel van inzicht in de beschikbare demarcaties in de betreffende huurovereenkomsten. Indien deze niet beschikbaar zijn zal als uitgangspunt gelden dat er wanneer dit nog onvoldoende duidelijk is, er wordt gewerkt met het algemeen geldende ROZ-model.

Als de gemeente Schiedam het object zelf gebruikt, is zij vanzelfsprekend ook verantwoordelijk voor het onderhoud wat door de huurder uitgevoerd moet worden. Dit is bijvoorbeeld van toepassing bij het Stadskantoor. In de **Bijlage I** Objectenlijst bij het PvE wordt dit apart aangegeven "Facilitair DVO" = Dienst Verlening Overeenkomst. Indien hier een "x" is ingevuld, dan geldt dat hier ook het huurdersonderhoud wordt uitgevoerd. Hierbij is het van belang dat kosten uitgesplitst kunnen worden voor verrekening achteraf.

3.4 Wijzigingen in de scope

De gemeente Schiedam heeft een groot aantal locaties in gebruik en stoot regelmatig locaties af of realiseert of verwerft nieuwe locaties als dat voor haar doelstellingen gewenst of noodzakelijk is.

De gemeente Schiedam heeft het recht om gemeentelijke eigendommen toe te voegen en/of uit te laten stromen (in verband met verkoop, renovatie, vervanging of anderszins). Deze afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst met de opdrachtnemer via een herzieningsclausule.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er wijzigingen in de scope van de Raamovereenkomst plaatsvinden doordat ervan in de gebouwen Bouwdelen en Elementen worden toegevoegd of onttrokken (bijvoorbeeld door sloop of vervanging of modificatie).

Onderdeel van de Beheertaken en het Onderhoud is het uitvoeren van een Nulmeting. De wijzigingen die uit deze Nulmeting naar voren komen, maken onderdeel uit van de scope van de werkzaamheden.

Bij wijzigingen in de scope van het E- en W-Onderhoud gedurende de looptijd van de Overeenkomst (na de vastgestelde Nul-lijsten) mag Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een aanbieding doen voor de consequenties van de wijzigingen (uitbreiden of verminderen).

Uitgangspunt is dat verrekening van extra- en minder werkzaamheden plaats zal vinden tegen de overeengekomen kosten en (uur)tarieven. Dit wordt, bij eventueel toevoegen (of verwijderen) van aantallen Gebouwen, of Bouwdelen en Elementen, naar inzicht van Opdrachtgever bepaald en in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld op basis van referentieprijsen in de Prijzenstaat met specifieke inschrijfbladen die onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst. Hierbij wordt rekening gehouden met aard omvang en het type Gebouw en de aanwezige E- en W-installaties.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het Beheer en Onderhoud van nieuw te bouwen locaties buiten deze Raamovereenkomst te houden.

3.5 Raamovereenkomst E- en W-Onderhoud

Dit PvE is van toepassing voor één Raamovereenkomst ten behoeve van het E- en W- Onderhoud, op afroep en deels tegen vaste kosten en vastgestelde uurtarieven, voor het E- en W-Onderhoud.

De gemeente Schiedam gaat ervan uit dat een minimale contractduur van vier jaren met perspectief tot verlenging van de samenwerking tot acht jaar, ervoor zorgt dat de Opdrachtnemer voor E- en W-Onderhoud gecommitteerd is tot het investeren in implementatie en de relatie/ partnerschap. Deze zelfde 'verplichting' geldt overigens voor de gemeente Schiedam.

De implementatie in het eerste jaar met te realiseren mijlpalen is bepalend voor wel- of geen succes, met name voor het realiseren van doelstellingen op de langere termijn voor totaal maximaal 8 jaar

De Raamovereenkomst treedt (na een exit en opstartfase met hulp van de huidige contractant) in werking bij ondertekening van de Raamovereenkomsten en heeft een initiële looptijd van vijf jaar. Na één jaar (12 maanden) na de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst als implementatiejaar heeft de Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te beëindigen indien de Opdrachtnemer aantoonbaar (conform in het Programma van Eisen gestelde) niet naar behoren presteert en de mijlpalen niet weet te realiseren. In dat geval eindigt de Raamovereenkomst.

De gemeente Schiedam is gerechtigd de Raamovereenkomst twee keer eenzijdig maar in overleg te verlengen met periodes van twee jaar voor maximaal vier jaar.

De laatste drie maanden van een looptijd van de Raamovereenkomst is (als exit fase) bedoeld voor afronding, informatieoverdracht, borging en soepele overgang dienstverlening aan de nieuwe Opdrachtnemer (warme overdracht) en het mede zorgdragen voor de continuïteit en compliance wet- en regelgeving.

Indien de gemeente Schiedam de Raamovereenkomst wenst te verlengen, zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het einde van de initiële/ dan geldende looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk melden aan de Opdrachtnemer. Wanneer de Opdrachtnemer schriftelijk bevestigt dat deze ook wenst door te gaan, zal de Raamovereenkomst worden voortgezet voor de dan geldende termijn. Indien de gemeente Schiedam om welke reden dan ook een verlengingsoptie niet wenst uit te oefenen, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de op dat moment geldende termijn.

De Raamovereenkomst zal door de gemeente Schiedam met onmiddellijke ingang schriftelijk worden opgezegd wanneer de maximale hoeveelheid en/ of Opdrachtwaarde, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Raamovereenkomst.

Beëindiging van de Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) nadere opdracht(en) in de vorm van Nadere Opdrachten of inkooporders onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten in de vorm van inkooporders die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

3.5.1 Toelichting Raamovereenkomst met Nadere Opdrachten

E- en W-Onderhoud wordt over het algemeen als Nadere Opdracht gegeven doormiddel van een specifieke Opdrachtbevestiging en Inkooporder.

Dit i.c.m. met de verwijzing naar de aanvullende algemene inkoopvoorwaarden die wordt aangevuld met werkafspraken en uitvoeringsvoorwaarden die specifiek zijn voor de gemeente Schiedam.

3.5.2 Toelichting wachtkamerconstructie

Op deze aanbesteding is een wachtkamerconstructie van toepassing.

Wanneer de Opdrachtnemer gedurende de eerste 12 maanden niet functioneert en structureel onvoldoende scoort of om welke reden dan ook uitvalt, kan de gemeente Schiedam de andere opvolgende Partij uit de zogenaamde 'Wachtkamer' selecteren voor toetreding als Opdrachtnemer.

Indien de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de Opdracht in eerste instantie is gegund, wordt beëindigd wordt de Partij benadert die als tweede in de origineel gecommuniceerde eind ranking is geëindigd.

Gemeente Schiedam kan onder meer gebruik maken van de wachtkamerconstructie, indien de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, is beëindigd, bijvoorbeeld omdat deze:

- In surseance van betaling verkeert;
- In staat van faillissement is verklaard;
- Zijn activiteiten geheel of gedeeltelijk heeft gestaakt;
- In een andere soortgelijke toestand verkeert, waardoor hij niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren of;
- Niet blijkt te kunnen voldoen aan het Programma van Eisen of anderszins tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen met een ontbinding van de overeenkomst tot gevolg.

De gemeente Schiedam is niet verplicht gebruik te maken van de wachtkamerconstructie, wanneer de Raamovereenkomst met de Inschrijver aan wie de opdracht in eerste instantie is gegund, wordt beëindigd. Bij het informeren van de Inschrijvers over de gunning zal de betreffende Inschrijver gemeld worden dat hij in aanmerking komt voor het sluiten van de Wachtkamerovereenkomst.

3.5.3 Ontbinding van de Raamovereenkomst

Onverminderd alle overige rechten van gemeente Schiedam, mag de gemeente Schiedam eenzijdig, met inachtneming van het bepaalde in artikel 6:265 BW en in aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Schiedam, de Raamovereenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien:

- a. Opdrachtnemer heeft gehandeld in strijd met de bepalingen ten aanzien van; integriteit, belangenverstrengeling, omkoping, contacten en informatieplicht;
- b. Opdrachtnemer door een derde Partij wordt overgenomen of elke andere directe of indirecte wijziging in de zeggenschapsverhouding in Opdrachtnemer die leidt tot een significante wijziging in de zeggenschap (waarbij geldt dat elke wijziging in de zeggenschap groter dan 10% significant is);
- c. De garantie van de groepsmaatschappij materieel wordt gewijzigd of komt te vervallen en niet tijdig vervangende zekerheid wordt gesteld;
- d. Niet wordt voldaan aan de eisen (na een redelijke termijn voort herstel) zoals gesteld wordt in het PvE, waaronder, maar niet beperkt tot de KSF's, PI's, KPI's en de mijlpalen.
- e. Met het voorduren van deze Raamovereenkomst toepasselijke wet- en regelgeving of toepasselijke EU-sanctiemaatregelen worden geschonden.

Opdrachtnemer dient mee te werken aan een deugdelijke overgang naar een nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer en dient de overige verplichtingen die voortvloeien uit de Raamovereenkomst na te leven, totdat de gemeente Schiedam de uitvoering heeft ondergebracht bij een nieuwe Opdrachtnemer.

Indien onderhavige Raamovereenkomst eindigt dan blijven de bepalingen uit deze Raamovereenkomst onverkort van kracht op de inkooporders die op basis van deze Raamovereenkomst zijn verstrekt en die nog van kracht blijven tussen Partijen nadat onderhavige Raamovereenkomst zijn geëindigd, tenzij Partijen gezamenlijk schriftelijk anders overeenkomen. De verplichtingen uit onderhavige Raamovereenkomst die naar hun aard ook na beëindiging hiervan relevant blijven, blijven evenzeer tussen Partijen van kracht.

Na ontbinding of beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer alle door haar in het kader van deze Raamovereenkomst verkregen en verzamelde gegevens aan de gemeente Schiedam heeft overdragen.

4 BESCHIKBARE INFORMATIE

Opdrachtgever heeft diverse (oude) gebouw informatie beschikbaar die door Opdrachtnemer gebruikt kan worden voor het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud.

De vastgoed informatie/-data voor de vastgoedobjecten in de portefeuille zal t.b.v. van deze Aanbesteding, voor zover aanwezig, worden meegeleverd voor de prijsvorming en deels beschikbaar worden gesteld na de Gunning aan de Opdrachtnemer.

De gedeelde informatie betreft een zo reëel mogelijk weergave van het actuele bestand van gemeentelijke eigendommen van de gemeente Schiedam.

Ten behoeve van de uitvoering van de in dit PvE beschreven Werkzaamheden zijn vanuit Opdrachtgever de na Gunning indien nodig (en voor zover beschikbaar voor een betreffende locatie) de volgende gegevens beschikbaar:

- Contactpersonen op locatie.
- Tekeningen, dak plattegronden en logboeken (in een aantal gevallen niet aanwezig)
- Specialistische informatie zoals gebruiksvoorschriften, technische specificaties, onderzoeken en/ of informatie over de onderhoudsgeschiedenis (niet digitaal beschikbaar).
- Geplande vervangingen dit jaar of komend jaar (MJOP inzicht).(in een aantal gevallen niet aanwezig)

De gegevens zijn met zorg opgesteld, het is echter mogelijk dat omissies in de Bijlagen voorkomen. Aan deze Documenten kunnen geen rechten ontleend worden.

Historische achtergrondinformatie betreffende Correctief Onderhoud en Storingen (al dan niet Calamiteiten) wordt niet beschikbaar gesteld omdat dit geen toegevoegde waarde heeft.

Informatie betreffende NEN 2767 Condiitiemetingen en MJOP's worden nu (nog) niet beschikbaar gesteld. Deze informatie is nu nog niet van toegevoegde waarde voor de Overeenkomst maar zal op basis van input van de Opdrachtnemer vanuit het Onderhoud volgens de Raamovereenkomst en door Opdrachtgever zelf uit te voeren actualisaties wel onderdeel uitmaken van de samenwerking voor het inplannen van vervangingen en modificaties in de tijd.

4.1 Objectenlijst + Locatieoverzichten

De gebouwen die binnen de scope vallen zijn gespecificeerd in de **Bijlage I**.

De specifieke kenmerken van de gebouwen zijn zeer divers, zoals bijvoorbeeld: buurthuis, berging, opslag, plantsoen- en wijkposten, gymzaal, toilet-/ en urinoirgebouw, sportaccommodaties, voertuigenstalling, parkeergarage, museum, stadhuis, kerktorens, kantoren, hekwerken, terreinomheiningen, fietsenstallingen, BSO, kinderdagverblijf, ateliers, theater, enzovoort. Hieronder bevinden zich diverse gebouwen met een gemeentelijke- of rijks monumentale status en/ of gebouwen die vallen onder beschermd stadgezicht. Het Stads Kantoor, Stadserf 1 maakt hier onderdeel van uit en is circa 30.000 m² BVO die wordt gebruikt voor een groot deel van de gemeentediensten voor de stad.

Opmerking 1: De definitieve duiding van het specifieke E- en W-Onderhoud volgt uit het nader analyseren van de specifieke kenmerken van de vastgoedobjecten en de inschatting van de financiële omvang.

In de Objectenlijst is een overzicht gegeven van de gemeentelijke eigendommen die binnen de scope vallen. Ook is aangegeven welke objectenvisie van toepassing is per object en per bouwcategorie is aangegeven welk niveau van E- en W-Onderhoud is vereist (zie ook **Bijlage VIa**). Er zijn hierbij vier bouwcategorieën te onderscheiden:

- **Zonder gebruik; in afwachting van sloop**

Binnen deze categorie is conditiescore vijf of zes als vangnet voor een minimale technische staat acceptabel. Zaken met negatieve effecten op het risicoaspect Veiligheid/ gezondheid, kunnen voorkomen. Een gering, matig of sterk effect met direct gevaar voor de gebruiker en/ of omgeving is niet acceptabel. De negatieve effecten op andere risicoaspecten zoals Technische vervolgschade, Toename klachtenonderhoud en Beleving/ esthetica zijn acceptabel. Er vindt geheel géén vervangingsonderhoud meer plaats. Regulier onderhoud, inspecties en keuringen wordt niet meer uitgevoerd. Aspecten Cultuurhistorisch (geen beschermwaardig object) en Bedrijfsproces (geen gebruik) zijn hierbij niet van toepassing.

- **In gebruik; zonder instandhouding**

Binnen deze categorie is conditiescore vier als vangnet voor een minimale technische staat acceptabel in combinatie met negatieve effecten op het risicoaspecten Veiligheid/ gezondheid en Bedrijfsproces, die los van de technische staat, tot een bepaald niveau niet acceptabel zijn (voor Bedrijfsproces nog wel in geringe mate).

Er vindt géén regulier of structureel vervangingsonderhoud meer plaats maar indien nodig wel noodmaatregelen. De negatieve effecten op andere risicoaspecten; Technische vervolgschade, Toename klachtenonderhoud en Beleving/esthetica zijn acceptabel. Negatieve effecten op het aspect Cultuurhistorisch is niet van toepassing omdat dit geen beschermwaardig object is.

- **Instandhouding; sober en doelmatig**

Binnen deze categorie is conditiescore drie (en soms vier) als vangnet voor een minimale technische staat acceptabel in combinatie met in bepaalde mate van negatieve effecten op het risicoaspect Veiligheid/ gezondheid, Bedrijfsproces, Technische vervolgschade, Technische vervolgschade, Toename klachtenonderhoud, die los van de technische staat, niet acceptabel zijn.

De prioriteit voor herstel van een ernstig of matig negatief effect op het risicoaspect Beleving/esthetica en een matig effect op Technische vervolgschade en Toename klachtenonderhoud wordt per situatie bepaald.

- **Representatief**

Voor deze categorie gelden dezelfde uitgangspunten als bij Instandhouding, echter worden er geen negatieve effecten op het risicoaspect Cultuurhistorisch geaccepteerd en worden ernstige negatieve effecten op de risicoaspect Beleving/esthetica ook niet geaccepteerd. De prioriteit voor herstel van matige effecten op Beleving/esthetica worden net als bij Technische vervolgschade en Toename klachtenonderhoud wordt per situatie bepaald.

4.2 Staat van onderhoud en gegevens

De objecten zijn de afgelopen periode (tot op heden) zo in stand gehouden dat, naast het hanteren van de hiervoor gegeven objectvisie, tenminste functionaliteit en bedrijfszekerheid van de Bouwdelen en Elementen voldoende gewaarborgd zijn.

Gemeente Schiedam spant zich in om ervoor te zorgen dat haar vastgoed dusdanig in stand worden gehouden dat deze aan alle geldende wet- en regelgeving, normen en voorschriften voldoen. Hier moet de Opdrachtnemer aan bijdragen voor zover relevant aan de Bouwdelen, Elementen en Sub-Elementen binnen de scope.

4.3 Contactpersonen op locatie

Om toegang te kunnen regelen zullen, na gunning, per locatie de contactgegevens ter beschikking worden gesteld.

4.4 Asset referentiebestand Bouwdelen en Elementen

Voor veel panden binnen de scope van GEMEENTE Schiedam zijn zogenaamde Nulmetingen gerealiseerd (Inventarisatie en Inspectie NEN 2767 t.b.v. opstellen MJOP en Jaarplan in O-Prognose) waarbij een Inventarisatie heeft plaatsgevonden naar in de objecten aanwezige Bouwdelen en Elementen.

Hierbij zijn, voor zover mogelijke, ook de specifieke kenmerken geïnventariseerd. Dit vormt de basis voor het te plannen, budgetteren en eventueel uit te voeren preventief en planmatig (vervangings-)onderhoud.

Informatie betreffende de in de objecten aanwezige Bouwdelen en Elementen (bestaande Nul-lijsten), is aan dit PvE toegevoegd in de **Bijlagen VII Elementenoverzicht (assetlijst) objecten gemeente Schiedam**.

Opdrachtnemer dient gebruik te maken van deze Assetlijst ten behoeve van de verwerking van wijzigingen aan de Bouwdelen en Elementen van de E- en W-installaties.

De Opdrachtgever heeft dit compleet en actueel inzicht ook nodig ter registratie in O-Prognose en ten behoeve van het zelf (in eigen beheer) op te stellen MJOP en uitvoeringsjaarplannen in O-Prognose voor Planmatig Onderhoud, herstel, verbetering en/ of modicatieve Vervanging.

Wanneer tijdens de uit te voeren Nulmeting en het uitvoeren van het Preventief, Correctief- en Storingsonderhoud of het uitvoeren van de Wettelijk verplichte Keuringen en testen blijkt dat er gegevens ontbreken of anders blijken te zijn dan aangeleverd door Opdrachtgever moet Opdrachtnemer dit in de eigen Nul-lijsten muteren en rapporteren aan OG (zie hoofdstuk 6 A-1). Zodat de OG de mutaties kan laten doorvoeren in O-Prognose.

4.5 Tekeningen, (dak)plattegronden en ruimtenummering

De Opdrachtgever heeft van een groot deel van de vastgoedobjecten tekeningen beschikbaar.

De toegang tot deze informatie wordt na gunning verstrekt indien het door Opdrachtgever relevant wordt geacht of door Opdrachtnemer specifiek wordt opgevraagd.

4.6 Logboeken

Daar waar wettelijk verplicht, zijn Logboeken op locatie aanwezig. De Opdrachtgever overweegt de logboeken te digitaliseren. .

4.7 Specialistische informatie

Opdrachtnemer wordt indien nodig geïnformeerd over informatie die voortkomt uit specialistische onderzoeken die reeds uitgevoerd zijn door Opdrachtgever, dit betreffen (niet limitatief):

- Wettelijk verplichte Keuringen, testen en certificaten;
- NEN 3140 Inspecties;
- NEN 1010 Inspecties;
- Rapportages i.r.t. Beheerderstaken BMI & OMI (voorheen OP-Taken);
- Brandveiligheid Inspecties;
- SCIOS Inspecties voor o.a. scope 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 en 9 en 12.
- Asbest- en Chroom 6 Inventarisaties en/ of Inspecties.

De toegang tot deze informatie wordt na gunning verstrekt indien het door Opdrachtgever relevant wordt geacht of door Opdrachtnemer specifiek wordt opgevraagd.

4.8 Geplande vervangingen dit jaar of komend jaar

Na Gunning zal (zie **bijlage IX**) een overzicht geleverd worden van geplande vervangingen en aanvullende informatie daarover worden gedeeld. Hiermee moet dan rekening gehouden worden bij uitvoeren van het Onderhoud aan de E- en W-installaties.

5 KWALITEIT VAN DE WERKZAAMHEDEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen omschreven voor de kwaliteit van de Werkzaamheden.

Alle Werkzaamheden dienen minimaal te geschieden conform:

- De Raamovereenkomst, Nadere Opdrachten en dit PvE inclusief **Bijlagen**.
- Algemene inkoopwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019.
- Vigerende wet- en regelgeving, normen en voorschriften.
- VGM-plan ontwerpfase en uitvoeringsfase en beleidsregels vanuit de eigen organisatie van Opdrachtnemer.
- Werk- en Kwaliteitsplan van Opdrachtnemer.

Er dient een ongestoord verloop van het Primaire Proces van gemeente Schiedam gegarandeerd te worden. Waar dit niet mogelijk is wordt dit vooraf met de Opdrachtgever en direct betrokkenen op locatie besproken en een werkwijze voorgesteld waarbij de verstoring zo gering mogelijk is. Dat betekent ook dat rekening gehouden moet worden met uitvoering van Werkzaamheden in de avond- en nacht uren, weekend en tijdens Feestdagen.

De voor het uitvoeren van de Werkzaamheden benodigde gereedschappen, (elektrische) machines, klimmateriaal en rolsteigers behoren tot de uitrusting van Opdrachtnemer tenzij anders overeengekomen.

Opdrachtgever beoordeelt het werk van Opdrachtnemer aan de hand van een aantal eisen. Deze beoordeling is (deels) ter onderbouwing van de facturatie (in het kader van rechtmatigheid), maar heeft ook tot doel de doelstellingen van Opdrachtgever de kwaliteit te monitoren en borgen. De beoordeling van Opdrachtgever wordt aangevuld met beoordeling door Opdrachtnemer zelf.

De kwaliteitseisen zijn op de volgende manieren geborgd, met daarbij aangegeven of Opdrachtgever of Opdrachtnemer verantwoordelijk is:

1. Vertaling van de kwaliteitseisen uit het PvE naar de uitvraag in het Beschrijvenddocument in de vorm van kwaliteitsvragen - door *Opdrachtgever*.
2. Beantwoording kwaliteitsvragen in de vorm van Plan van Aanpak (PvA) als onderdeel van de inschrijving – door *Opdrachtnemer*.
3. Vertaling PvA naar Werk- en kwaliteitsplan (na gunning) – door *Opdrachtnemer (en geaccordeerd door Opdrachtgever)*.
4. Beoordeling kwaliteit van de samenwerking door middel van evaluaties, met als eventuele input daarvoor de het voldoen aan de eisen van dit PvE zoals deze zijn vertaald in KSF's, PI's en KPI's, waaronder de en daaruit voortkomende verbetermaatregelen - door *Opdrachtgever en Opdrachtnemer*.

In de verschillende stappen wordt een zo eenduidig mogelijke structuur en omschrijving van de eisen gehanteerd voor een uitvoerbaar borgingsproces.

In dit hoofdstuk zijn diverse (algemene) kwaliteitseisen en voorwaarden geformuleerd en is aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer daarmee dient om te gaan.

5.1 Algemene eisen, voorwaarden en modellen

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn en akkoord te gaan met en te werken overeenkomstig de algemene eisen, voorwaarden en modellen zoals aangegeven in het Beschrijvenddocument.

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn en akkoord te gaan met en te werken overeenkomstig de aan dit PvE en Bijlagen.

De Opdrachtnemer dient dit tijdig, volledig en correct na te leven en de aan die naleving verbonden gevolgen en prijsconsequenties maken onderdeel uit het bepalen van de kosten in de Prijzenstaat voor E- en W-Onderhoud voor de gemeente Schiedam.

Indien er in de algemene eisen, voorwaarden en modellen en/ of **Bijlagen** in goed overleg en met wederzijdse toestemming wijzigingen worden doorgevoerd of andere eisen worden toegevoegd, dan zullen de op dat moment geldende eisen of voorwaarden worden gevolgd.

Wanneer wijzigingen een positief of negatieve effect hebben op de door de Opdrachtnemers gedane prijsvorming en Inschrijfprijzen, kan hier in overleg en na goedkeuring van de Opdrachtgever bijstelling op plaatsvinden door aanpassen van de uitgangspunten en kosten in de Prijzenstaat.

5.2 Eisen t.a.v. vakbekwaamheid en juiste uitvoering

De Opdrachtnemer is verplicht het E- en W-Onderhoud goed en deugdelijk, volgens de eisen van vakbekwaamheid (een voor de wet bevoegd en goed opgeleid, gecertificeerd en vakbekwaam persoon) en fabrikanten en conform alle bepalingen van de Raamovereenkomst inclusief de PvE's en **Bijlagen** als ook eigen kwaliteitseisen, uit te voeren. De Opdrachtnemer is verplicht al datgene te verrichten, wat naar de aard van de Raamovereenkomst door de wet, de billijkheid of het gebruik wordt gevorderd.

De Opdrachtnemer dient het werk zodanig uit te voeren, dat daardoor geen schade of hinder aan personen, zaken en milieu wordt veroorzaakt.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvraag van eventuele voor de uitvoering van het E- en W-Onderhoud benodigde vergunningen (ook wanneer dit specifiek van belang is bij het werken aan gevels van gebouwen), goedkeuringen en dergelijke en het treffen van alle noodzakelijke voorzieningen om Werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De Opdrachtnemer is daarbij verplicht de eventuele door of namens de Opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen op te volgen.

Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever te wijzen op onjuistheden in de eventuele door of namens de Opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen. Alsmede op onvolkomenheden in de eventuele door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens, Documenten, bouwstoffen en hulpmiddelen, voor zover de Opdrachtnemer met deze onvolkomenheden bekend is of redelijkerwijs bekend hoort te zijn.

5.3 Algemene eisen met betrekking tot uitvoeren van diverse Werkzaamheden

- Met betrekking tot de Werkzaamheden gelden normale werktijden (maandag tot en met vrijdag, 7:00 tot 18:00 uur).
- Opdrachtnemer dient VCA**-gecertificeerd te zijn en dit te allen tijde te kunnen aantonen (ook tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden).
- Werknemers van (of namens) Opdrachtnemer dienen eveneens bevoegd, bekwaam en gecertificeerd te zijn om te kunnen en mogen met hoogwerkers (certificaat) en heftrucks ('deugdelijke' opleiding).

Werknemers van (of namens de) Opdrachtnemer, die de Werkzaamheden bij de gebouwen van gemeente Schiedam uitvoeren, dienen tevens VCA-gecertificeerd te zijn en dienen zich te houden aan de veiligheidsinstructies van gemeente Schiedam.

5.4 Prestatiemeting en kwaliteitsbeheersing

De diverse Werkzaamheden die conform eisen zoals opgenomen in dit PvE en afgesproken planning door Opdrachtnemer worden uitgevoerd dienen te leiden tot een kwalitatief goede en beheersbare technische en functioneel eindresultaat en staat van de Bouwdelen en Elementen.

Dit zal worden getoetst door de Opdrachtgever door een periodieke prestatiemeting maar de kwaliteit van werken moet ook actief door de Opdrachtnemer zelf worden beheerst.

5.4.1 Prestatiemeting

De prestatiemeting van de Opdrachtnemer zal als volgt plaatsvinden.

In dit PvE voor E- en W-Onderhoud zijn in hoofdstuk 6 en 7 de Werkzaamheden van Opdrachtnemer nader geduid. Hierin is aangegeven op welke wijze de Opdrachtgever beoordeelt of de resultaten van de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer voldoen aan de gestelde eisen.

Dit is concreet uitgewerkt in Kritische Succes Factoren (KSF's, de werkzaamheden A, B, C, D, E, F en G) en prestatie indicatoren (A-1 t/m A 7, B-1 t/m B-5, C-1 t/m C5, D-1 t/m D-8, E en F-1 t/m F-3), de onderdelen waarop de werkzaamheden worden beoordeeld aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) worden beoordeeld.

- De KSF's en PI's en KPI's zijn onderdeel van de periodieke Rapportages en strategische en tactische gesprekken tussen Partijen.
- De te hanteren KSF's en PI's en KPI's zijn voor beide Partijen een maatstaf om samen te investeren in procesverbetering en optimalisatie van de samenwerking.
- De KSF's en PI's en KPI's zijn Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (SMART).
- De behaalde KSF's en PI's en KPI's prestaties worden periodiek geanalyseerd en geëvalueerd door Partijen en dienen een positieve bijdrage te leveren aan de gezamenlijke doelen.
- De te hanteren KSF's en PI's en KPI's worden uitgedrukt in een getal/percentage en gerelateerd aan een gezamenlijke aan het begin van het Contractjaar gestelde (haalbare) norm. De te hanteren norm wordt jaarlijks uiterlijk voor 1 januari vastgesteld en vastgelegd middels een addendum.
- Indien blijkt dat de norm van een KSF's en PI's en KPI's in de praktijk en na verbeteracties niet haalbaar blijkt of door veranderende omstandigheden achterhaald is treden Partijen hierover in gesprek om een nieuwe reëlere en passende norm te bepalen.
- Opdrachtnemer houdt de uitkomsten van de KSF's en PI's en KPI's periodiek bij middels een dashboard en communiceert deze als input voor onder andere de periodiek Rapportages en gesprekken.

Opmerking: Partijen zullen in het eerste jaar na ingang van deze Raamovereenkomst benutten om de KSF's en PI's en KPI's monitoring in te richten en een gezamenlijk vast te stellen.

Wanneer en hoe vaak deze verschillende controles zullen plaatsvinden, hangt af van de kwaliteit van de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Deze zogenoemde Audits (op de onderdelen kern, plus en contractbeheersing) vinden, risico gestuurd en afgestemd om de aard en omvang van de Werkzaamheden, een aantal keer per jaar en indien nodig maximaal elk kwartaal plaats aan de hand van het **Bijlage III** Formulier Prestatiemeting kwaliteit Werkzaamheden.

Tijdens de prestatiebeoordeling dient de Opdrachtnemer aantoonbaar antwoord te kunnen geven (bewijslast) op de kwaliteitsvragen van Opdrachtgever. Indien de benodigde informatie ontbreekt of antwoorden niet kunnen worden gegeven dient ontbrekende informatie en antwoorden binnen een termijn van twee weken te worden aangeleverd.

In de KPI beoordelingsformulieren (zoals opgenomen in TAB 1, 2 en 3) zijn drie niveaus voor beoordeling van toepassing mede in relatie tot de gestelde KPI norm.

- GROEN vlak = KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
- ORANJE vlak = Er lager (niet voldoende),gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele Norm.
- ROOD vlak = Er gaat serieus iets mis omdat niet (onvoldoende) wordt voldaan aan de norm en tijdelijke minimale norm ook niet is gerealiseerd.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of ingeval van teveel tekortkomingen (ORANJE of RODE scores) is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

NIVEAU	ACTIES
1 - En in geval van een enkele individuele KPI beoordeling 'Niet Voldoende'	Herstel de tekortkomingen binnen opgegeven tijd en stel correctief plan en verbetermaatregel op ter beheersing.
2 - En in geval van meerdere individuele KPI beoordelingen op 'Niet Voldoende en enkele individuele KPI beoordelingen op 'Onvoldoende'	Stel een correctief actieplan op.
	Accordeer het plan (gezamenlijk).
	Implementeert correcties en verbetermaatregelen ter beheersing als overeengekomen.
3 - En in geval van veel individuele KPI beoordelingen op 'Niet Voldoende en meerdere individuele KPI beoordelingen op 'Onvoldoende'	Doe aanvullend onderzoek.
	Verleen medewerking aan onderzoek.
	Maak een plan voor integrale verbetering.
	Accordeert het plan voor integrale verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties en integrale verbeteringen als overeengekomen.
4 - En in geval van een onbeheersbare situatie waarin geen verbetering wordt waargenomen en bijna alles in ORANJE of ROOD staat.	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen.

Tabel: Model prestatiebeoordeling

NOTE: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een correctief plan, verbetermaatregel of plan van aanpak voor integrale verbetering, is er sprake van onvermogen bij of wanprestatie door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.

Om een en ander te borgen (bijvoorbeeld ook overeenkomstig de eisen volgens de wet- kwaliteitsborging en het Bouwbesluit) moet door Opdrachtnemer na Gunning de belofte worden vastgelegd in het door Opdrachtgever goed te keuren Werk- en kwaliteitsplan. Deze richtlijnen vormen ook het kader voor het uitvoeren van beoordeling en monitoren door de Opdrachtnemer (toetsen op eigen werk) zelf.

Opdrachtnemer moet zelf laten zien hoe hij kwaliteitscontrole aantoonbaar implementeert en borgt in zijn wijze van werken en daarvoor rapporteert aan de Opdrachtgever. De kwaliteit van het resultaat van de uitgevoerde Werkzaamheden wordt voortdurend, in eerste instantie door de Opdrachtnemer zelf (door de aangewezen Contractmanager en projectleider), en zo vaak als nodig is gemonitord. Dit in relatie tot alle GROTICK (Geld, Realistisch, Organisatie, Tijd, Informatie, Communicatie en Kwaliteit) aspecten.

De uitkomsten van de prestatiemeting zijn mede input voor het jaarlijks evalueren van de samenwerking door de beantwoording van de vragen door middel de formulieren opgenomen in de **Bijlagen IV a, b en c**.

Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. De gemeente Schiedam is gerechtigd binnen de Raamovereenkomst passende maatregelen te treffen dan wel deze deels of geheel te ontbinden.

Rapportages van deze controles dienen (digitaal) geborgd te worden in het online Portal van de Opdrachtnemer die toegankelijk is voor gemeente Schiedam.

5.4.2 Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtnemer

Opdrachtnemer moet zelf laten zien hoe hij de kwaliteit aantoonbaar implementeert in zijn wijze van werken en zoals is beloofd in het PVA (bij inschrijving aan de hand van de Kwaliteitsvragen) beheerst.

De kwaliteit van het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden – in relatie tot de gestelde eisen - wordt voortdurend, in eerste instantie door de Opdrachtnemer zelf (door de aangewezen Contractmanager en

projectleider o.g.), en zo vaak als nodig is gemonitord op dezelfde wijze als de Opdrachtgever dat (indien nodig) doet.

Alle uitgevoerde werkzaamheden dienen hierbij proactief door Opdrachtnemer zelf gecontroleerd te worden. Doel van Opdrachtgever is dat de Opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden onder controle heeft en voldoet aan de in dit PvE gestelde (kwaliteits-)eisen voor de werkzaamheden.

Door de Opdrachtnemer moet dit vastgelegd en aangetoond worden aan Opdrachtgever in relatie tot alle GROTICK (Geld, Realistisch, Organisatie, Tijd, Informatie, Communicatie en Kwaliteit) aspecten. Rapportages van deze controles dienen geborgd te worden in het online Portal van de Opdrachtnemer die toegankelijk is voor Opdrachtgever.

Het doel hiervan is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de Werkzaamheden voor het Onderhoud te waarborgen inclusief de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan. De Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zodoende een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de kwaliteit en efficiency.

5.4.3 Toetsformulier

Opdrachtgever ziet de KSF's en PI's en 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. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de uitgevoerde taken en Werkzaamheden zoals beschreven in hoofdstuk 6 en 7 steekproefsgewijs zelf ook nog te controleren op bijvoorbeeld:

- Daadwerkelijke uitvoering – zijn de Werkzaamheden uitgevoerd of niet.
- Aantekeningen, verslaglegging en/ of uitvoeringsdocumenten - actueel of niet
- Vakkundige uitvoering – volgens kwaliteitsafspraken, uitgangspunten en wettelijke eisen
- Doelmatige uitvoering – heeft het tot het gewenste resultaat geleid
- Uitvoeringskosten in verhouding tot de geleverde kwaliteit – prijs/ kwaliteit
- Eventuele restpunten of opleverings- en aandachtspunten

5.4.4 In- of externe audit

De Opdrachtgever zal zelf jaarlijks de afgeronde taken en Werkzaamheden (steekproefsgewijs of gericht 100% voor specifieke Werkzaamheden) laten controleren door een extern kwaliteitstoetsers.

De resultaten van deze controle zullen in een rapport worden vastgelegd. Dit rapport zal aan Opdrachtnemer ter hand worden gesteld en desgewenst gezamenlijk door beide Partijen worden geëvalueerd.

Goedgekeurd betekend dat het werk voldoet aan het oordeel (normering) van (in- of externe) controleur van gemeente Schiedam.

5.5 Mijlpalen in eerste (1^e) jaar

De Opdrachtnemer neemt zijn rol in zoals bedoeld in dit PvE en naar het door hemzelf op te stellen en door de Opdrachtgever te accepteren Werk- en Kwaliteitsplan.

Hierbij zijn ten behoeve van het eerste jaar de volgende mijlpalen benoemd die naar volle tevredenheid van de Opdrachtgever door Opdrachtnemer moeten worden gerealiseerd:

- Instemming van de Opdrachtgever met het samengestelde, geïmplementeerde en aantoonbaar competente team van de Opdrachtnemer. Voorwaarde voor acceptatie is dat dit kwalitatief ten minste overeenkomt met voorgestelde team (in de inschrijving van Opdrachtnemer). Indien dit bij de kennismaking reeds afwijkt kan de Opdrachtgever na beoordeling besluiten te stoppen met de samenwerking.

- Een door de Opdrachtnemer opgesteld en door Opdrachtgever geaccepteerd en in de praktijk beproefd Implementatie en Werk- en kwaliteitsplan, opgesteld conform de overeengekomen KSF, PI en KPI-structuur. Voorwaarde voor acceptatie is dat alle beloftes gedaan bij de Inschrijving ook daadwerkelijk zijn waargemaakt, dat wordt voldaan aan het gestelde in dit PvE en dat implementatie succesvol is afgerond en geborgd in systemen en processen.
- Het over het geheel behalen van groene kaarten voor de KPI's zoals opgenomen in dit PvE en **Bijlage III Formulier prestatiemeting**. Wanneer dit niet is gelukt moeten er verbeterplannen zijn voorgelegd met concrete haalbare herstel c.q. beheersmaatregelen die het vertrouwen geven dat er verbetering mogelijk is.

Opmerking: De activiteiten en mijlpalen in het implementatieplan moeten conform de planning worden afgerond, en de implementatie wordt binnen één jaar na definitieve gunning voltooid, waarbij is voldaan aan alle toepasselijke wet- en regelgeving of toepasselijke EU-sanctiemaatregelen en bij het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud het aanleveren van benodigde/ opgeleverde documenten, certificaten en/ of garantiebewijzen.

5.6 Implementatie en Werk- en kwaliteitsplan Opdrachtnemer

Direct na de Gunning dient de Opdrachtnemer aan de slag te gaan met de implementatie en een start maken met het opstellen van een Implementatie en Werk- en kwaliteitsplan.

Binnen één maand na ondertekening van de Raamovereenkomst moet een voorstel worden voorgelegd van de aanpak van de Implementatie aan de Opdrachtgever ter afstemming en verdere uitwerking.

Binnen twee maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst moet door de Opdrachtnemer een definitieve aanpak (Plan) voor de implementatie zijn opgesteld die is geaccepteerd door de Opdrachtgever. Dit document met onderliggende stukken dient online toegankelijk te zijn voor alle betrokken medewerkers van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

Het daarna verder uit te werken Werk- en kwaliteitsplan is een uitwerking van het Plan van Aanpak uit de aanbesteding wat specifiek is opgesteld en afgestemd op de Werkzaamheden uit dit PvE voor E- en W-Onderhoud. Het Werk- en kwaliteitsplan dient als handboek voor de betrokken werknemers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever met daarin concrete beschrijvingen van de aanpak van de Werkzaamheden. Dit betekent dat het een levend document is welke gedurende de looptijd van het contract wordt bijgesteld en aangevuld, afhankelijk van veranderingen.

Het Werk- en kwaliteitsplan heeft de volgende doelstelling (in de vorm van een verdere concretisering van de bij inschrijving ingediende stukken):

- Het vastleggen en borgen van de werkprocessen en systemen i.r.t. de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer verantwoordt in het Werk- en kwaliteitsplan volgens welke processen wordt gewerkt en welke protocollen worden gebruikt.
- Aantonen hoe aan alle gestelde eisen zal worden voldaan. Alle betrokkenen vanuit Opdrachtnemer moeten vanuit het Werk- en kwaliteitsplan de doelstelling van Opdrachtgever begrijpen en vervolgens in staat zijn naar deze doelstelling te handelen, vanuit de scope zoals beschreven in dit PvE.

In het Werk- en kwaliteitsplan dienen ten minste de volgende onderwerpen te zijn beschreven:

- Organisatieschema + verdeling van taken en verantwoordelijkheden per functie.
- Overleg en communicatiestructuur.
- Beschrijving van de wijze waarop het digitale gegevensbeheer wordt geïmplementeerd, gerealiseerd en gemonitord m.b.t. de informatie die Opdrachtnemer (eventueel) nodig heeft van Opdrachtgever.
- Verslaglegging uitvoeringsvergaderingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en vergaderingen/ overleggen met derden.
- Verslaglegging jaarlijkse afspraken.
- Correspondentie (waaronder Klachtenafhandeling).

- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen. Veiligheid-, Gezondheid- en Milieuplan (VGM-plan(nen)) specifiek voor de Opdracht voor gemeente Schiedam, waarin minimaal de volgende onderwerpen worden uitgewerkt:
 - algemene en Specifieke Veiligheidsregels;
 - risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E);
 - procedures m.b.t. taak-risico-analyses (TRA's);
 - procedure m.b.t. Incidenten en ongevallen;
 - beheersmaatregelen en gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's);
 - aanvullende voorschriften bij de gebouwen met bepaalde specifieke functies (laboratoria, kassen, datacentra, etc.);
 - functie-overzicht met verantwoordelijkheden en benodigde kennis en vaardigheden (aantoonbaar door middel van certificaten, etc.) voor de Werkzaamheden;
 - noodnummers en –procedures;
 - invulling toolboxmeetings;
 - concrete invulling van 'lessons learned' van Incidenten op andere locaties en bij objecten in Beheer van de Opdrachtgever t.b.v. Werkzaamheden.
- Verwijzing naar alle onderliggende contractstukken van de Opdrachtgever zoals de aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen (waaronder dit PvE met **Bijlagen**), de Ingediende stukken van de Opdrachtnemer bij de Gunningsprocedure en de ondertekende Raamovereenkomst. Ook de later gewijzigde contactdocumenten en/ of addendum 's dienen voortdurend te worden toegevoegd.
- Processchema's en werkprocedures voor het Onderhoud.
- De werkwijze voor de registratie van geconstateerde Gebreken en Storingen en beheersing van onder andere aanrijtijden en Reactietijden en Responstijden.
- Uitwerking van de kwaliteitsmonitoring en -beoordeling, inclusief een beschrijving van de instrumenten die hij daarbij hanteert.

Binnen zes maanden na opdracht moet door de Opdrachtnemer een definitief Werk- en kwaliteitsplan zijn opgesteld die is geaccepteerd door de Opdrachtgever. Dit document met onderliggende stukken dient online toegankelijk te zijn voor alle betrokken medewerkers van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

5.7 Werknemers Opdrachtnemer

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kennis en vaardigheden van de in te zetten werknemers van Opdrachtnemer.

Daartoe zijn voor zowel de Contractmanager, de projectleider als de vaklieden e.a. profielschetsen opgesteld. Opdrachtnemer dient voor alle werknemers tijdens de gehele duur van de Raamovereenkomst aan onderstaande profielschetsen te voldoen.

Dit geldt tevens voor een vervanger bij ziekte, vakantie of einde dienstbetrekking.

De Opdrachtgever acht een vaste samenstelling van het projectteam van Opdrachtnemer van groot belang. Na gunning zal Opdrachtnemer een lijst met contactgegevens en de CV's van de in te zetten personen verstrekken aan Opdrachtgever. Veranderingen in de samenstelling van het projectteam zal alleen geschieden na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

Op verzoek dient door de (vaste) medewerkers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG-verklaring) te worden overlegd voor de voor de Opdracht relevante bepalingen. Op basis hiervan kan een werknemer voor bepaalde of alle Werkzaamheden worden geweigerd.

Bij nieuwe medewerkers draagt Opdrachtnemer zorg voor het inwerken en bekend maken met alle werkwijzen en vereisten welke voortvloeien uit de Raamovereenkomst.

5.7.1 Contractmanager

De Contractmanager van de Opdrachtnemer is eindverantwoordelijke voor het nakomen van de afspraken zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst en voor allerhanden (Nadere) Opdrachten. De Contractmanager stuurt, adviseert en controleert de projectleider. De contractmanager is samen met de Implementatiemanager aanwezig bij de strategische en tactische overleggen en monitort de afspraken op contractniveau. De Contractmanager neemt de regie bij escalatie en concrete dreiging daarvan om de kwaliteit van de Werkzaamheden en tevredenheid van Opdrachtgever op contractniveau te borgen.

De eisen en competenties van de Contractmanager zijn:

- Afgeronde hogere technische beroepsopleiding of universitaire opleiding en ten minste een minste een E- en W-Installatietechnische vakopleiding (met goed gevolg doorlopen) op WEB-niveau 4.
- Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring als eindverantwoordelijke voor qua omvang en inhoud vergelijkbare Raamovereenkomsten. Onder ervaren verstaat gemeente Schiedam dat betreffende persoon of personen tenminste vijf jaar ervaring heeft met het aansturen van projectmatige E- en W-installatietechnische werkzaamheden m.b.t. Planmatig Onderhoud.
- Bij voorkeur een aanvullende opleiding (met goed gevolg doorlopen) voor projectmanagement op tenminste PRINCE 2 practitioner niveau.
- Kennis van actuele contractvormen en risicomanagement.
- Ervaring met meten, evalueren en managen van prestaties.
- Kennis en affiniteit met rapportagesystemen.
- Sturing geven aan proces en adequaat kunnen handelen bij escalatie.
- Veel verantwoordelijkheidsgevoel.
- Integer en goed in vertrouwen opbouwen.
- Uitstekende communicatieve eigenschappen in Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bovengenoemde competenties zijn ook de basis voor de beoordeling van de Contractmanager. Een eventuele (tijdelijke) vervanger dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever op basis van het CV en een individueel gesprek.

5.7.2 Implementatiemanager

Ter behoefte van een soepele implementatie en het behalen van de mijlpalen in het eerste jaar van de samenwerking is het van belang dat er een Implementatiemanager wordt aangesteld die in het eerste jaar als eerste aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. De implementatiemanager zorgt daarbij voor een goede implementatie van de systemen en processen om Werkzaamheden van het contract effectief uit te kunnen voeren voor tevreden gebruikers en medewerkers van de Opdrachtgever.

De competenties van de Implementatiemanager zijn:

- organisatiesensitiviteit.
- management vaardigheden.
- minimaal HBO denk- en werkniveau (door opleiding of ervaring).
- duidelijke organisatorische en leiderschapskwaliteiten.
- procesmatig kunnen denken en handelen.
- communicatief vaardig (zowel schriftelijk als mondeling).
- veel verantwoordelijkheidsgevoel en integer.
- proactieve en servicegerichte houding.
- accuraat in het nakomen van afspraken.

Bovengenoemde competenties zijn ook de basis voor de beoordeling van de Implementatiemanager. Een eventuele (tijdelijke) vervanger dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever op basis van het CV en een individueel gesprek.

5.7.3 Projectleider/ Contractbeheerder/ Uitvoerder c.q. WV-er

De projectleider (of contractbeheerder/ uitvoerder c.q. WV-er in die functie) van de Opdrachtnemer is als uitvoerder de eerste werk verantwoordelijkheid (WV) voor de uitvoering van de Werkzaamheden conform de Raamovereenkomst. De projectleider is de contactpersoon voor de Opdrachtgever voor het organiseren van de Werkzaamheden (waaronder het maken en afstemmen van de planningen), adviseert en controleert de uitvoerende medewerkers. De projectleider zorgt ervoor dat de Werkzaamheden conform de eisen in de Opdracht worden uitgevoerd (waaronder veilig werken en het houden van toolboxmeetings).

De projectleider is de zogeheten 'spin in het web' en is op de hoogte van de stand van zaken voor de uitvoering van de lopende en geplande Werkzaamheden en mogelijke knelpunten daarbij. De communicatie met gemeente Schiedam op tactisch niveau verloopt via de projectleider. Daarnaast adviseert de projectleider de Opdrachtgever over mogelijke verbeteringen van de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer. De projectleider van de Opdrachtnemer neemt de regie bij escalatie en concrete dreiging daarvan om de kwaliteit van de Werkzaamheden en tevredenheid van de Opdrachtgever op tactisch en operationeel niveau te borgen.

De eisen en competenties van de projectleider zijn minimaal:

- Minimaal HBO denk- en werkniveau (door opleiding of ervaring) en ten minste een vakopleiding (met goed gevolg doorlopen) op het gebied van E- en W-Installatietechniek op WEB-niveau 3 en minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring met één of meerdere qua omvang en complexiteit vergelijkbare Werkzaamheden.
- Als het specialistisch E- en W-Onderhoudswerk betreft een relevante aanvullende opleiding voor het betreffende specialisme gevolgd te hebben en organisatorische en leiderschapskwaliteiten.
- Procesmatig kunnen denken en handelen.
- Communicatief vaardig in Nederlandse taal (zowel schriftelijk als mondeling).
- Hoge organisatiesensitiviteit.
- Verantwoordelijkheidsgevoel en integer.
- Proactieve en servicegerichte houding.
- Accuraat in het nakomen van afspraken.

Bovengenoemde competenties zijn de basis voor de beoordeling van de projectleider tijdens de looptijd van het contract. Bij wijziging van projectleider zal dit tevens gebeuren op basis van het CV en een individueel gesprek.

5.7.4 Ontwerper/ engineer/ calculator en VGM coördinator (eventueel ook adviseur)

De ontwerp- en/ of engineering- en/of calculatie- en/of VGM coördinatie Werkzaamheden voor dit project dienen uitgevoerd te worden door ervaren vakbekwame medewerkers.

Onder ervaren verstaat de gemeente Schiedam dat betreffende persoon of personen tenminste vijf jaar ervaring hebben met het ontwerpen en aansturen van het E- en W-Onderhoud. De in te zetten ontwerper, engineer, calculator en VGM coördinator dienen aan de volgende eisen voldoen:

- Ten minste een HBO opleiding op het gebied van installatietechniek met goed gevolg doorlopen te hebben of een opleiding op WEB-niveau 4.
- Tenminste 5 jaar (voor HBO en WO niveau) en 8 jaar (voor WEB-niveau 4) aantoonbare relevante ervaring opgedaan te hebben.

5.7.5 Vaklieden/ monteurs of Allround vakspecialist (Vakbekwaam Persoon)

De vaklieden/ monteurs of Allround vakspecialist voeren de Werkzaamheden aan de installatietechnische Bouwdelen en Elementen en Sub-Elementen uit. Ook de direct leidinggevenden, zoals teamleiders/ meewerkend voorman/ vrouw, worden hiermee bedoeld. Vakbekwaamheid en verantwoordelijkheidszin voor het effectief en volgens de juiste procedures uitvoeren van de Werkzaamheden zijn de belangrijkste kenmerken voor de monteurs. Daarnaast dienen de vaklieden/ monteurs of Allround vakspecialist servicegericht te zijn en op een correcte manier te communiceren met vooral de operationele medewerkers van de gemeente Schiedam, de Gebruikers van de gebouwen en afdeling Vastgoed van de gemeente SCHIEDAM.

De minimale vereiste voor de vaklieden/ monteurs of Allround vakspecialist zijn:

- Afgeronde technische beroepsopleiding in de betreffende discipline.
- Vakbekwaam persoon (VP) met ten minste een vakopleiding (met goed gevolg doorlopen) op het gebied van installatietechniek op WEB-niveau 2 en met voldoende, ten minste één jaar, aantoonbare relevante ervaring opgedaan te hebben.
- Als het specialistisch installatietechnisch werk betreft (bijvoorbeeld preventief onderhoud volgens eigen onderhoudsrecepten, voorschriften fabrikant en/ of boekje Melford, uitvoeren van wettelijk verplichte keuringen op basis van eigen checklists en/ of Melford boekje, bijhouden logboek, reparaties en (deel)vervangingen, etc.) een relevante aanvullende opleiding voor het betreffende specialisme gevolgd te hebben.
- In bezit van het certificaat BASIS-VCA of binnen 6 maanden na Opdracht hierover te beschikken (bij voorkeur VCA-VOL).
- In bezit zijn van de noodzakelijke vakdiploma's en certificaten van cursussen voor de betreffende Werkzaamheden (bijvoorbeeld voor monteurs van de koelinstallaties persoonscertificaten conform het F-gassen besluit).
- Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bij nieuwe medewerkers draagt Opdrachtnemer zorg voor het inwerken en bekend maken met alle werkwijzen en vereisten welke voortvloeien uit de Raamovereenkomst.

5.7.6 Nieuwe medewerkers en herkenbaarheid

Bij nieuwe medewerkers (voor inzet bij de gemeente Schiedam) draagt Opdrachtnemer zorg voor het inwerken en bekend maken met alle werkwijzen en vereisten welke voortvloeien uit deze Raamovereenkomst.

Werknemers van (of namens) de Opdrachtnemer dienen tijdens de uitvoering van Werkzaamheden uniforme goedgekeurde werkkleding en schoeisel te dragen. Deze werkkleding dient herkenbaar, schoon en verzorgd te zijn en duidelijk de firmanaam van Opdrachtnemer en/ of Onderaannemer weer te geven.

Werknemers van (of namens) de Opdrachtnemer moeten zich kunnen legitimeren.

5.8 Meldingsplicht risicovolle en ongewone gebeurtenissen of situaties

Opdrachtnemer is verplicht om risicovolle en ongewone gebeurtenissen of situaties, zoals bijvoorbeeld ongevallen, conflicten met gebruikers, onveilige situaties, ernstige Gebreken aan een constructie en/ of installatie die een risico zijn voor Opdrachtgever en/ of gebruikers of omgeving, direct (dezelfde dag) te melden bij gemeente Schiedam.

5.9 Huis- en gedragsregels

Werkzaamheden moeten vooraf worden aangemeld en mogen alleen na overleg met de Opdrachtgever worden ingepland

Opdrachtnemer dient vluchtwegen en de toegang tot brandblusmiddelen vrij te houden.

Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever onverwijld op de hoogte te stellen in geval van gevaarlijke situaties, risico's, bijna ongevallen en ongevallen.

Opdrachtnemer dient de werkplek schoon te houden en vuil en verpakkingsmaterialen af te voeren.

Werknemers van de Opdrachtnemer (incl. onderaannemers) dienen zich te gedragen volgens de instructies van gemeente Schiedam. Indien medewerkers van de Opdrachtnemer hieraan geen of onvoldoende uitvoering aan geven kunnen zij op eerste aanzegging de toegang worden ontzegd.

5.10 Veiligheidsinstructies en Taak Risico Analyses (TRA's)

Veiligheid is van groot belang binnen gemeente Schiedam en vanwege de aard van het Primaire Proces zijn diverse hoog risico locaties aanwezig.

Het is hierbij van belang dat Incidenten worden voorkomen en dat wanneer er Incidenten voorkomen dient hierover gerapporteerd (analyse, conclusies en verbetermaatregelen) te worden en dienen verbeteringen getroffen te worden om dit in de toekomst te voorkomen.

Wanneer de Werkzaamheden dit eisen, stelt de Opdrachtnemer een Taak Risico Analyses (TRA's) op voor aanvang van de Werkzaamheden.

Opdrachtnemer moet gedurende de uitvoering van de diverse Werkzaamheden rapporteren over veiligheidssituaties dan wel voorgevallen Incidenten.

5.11 Duurzaamheid & Social Return (MVO)

De naleving van wetgeving en doelen ten aanzien Duurzaamheid & Social Return als aspecten van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

Tevens wordt verwacht dat de Opdrachtnemer haar kennis en ervaring met het verduurzamen van vastgoed proactief inzetten bij de uitvoering van Werkzaamheden en vanuit een adviesrol als expert.

Aspecten die hieronder vallen zijn verder beschreven in hoofdstuk 6 bij A-5 en A-6.

5.12 Vrijgekomen materialen

Vrijgekomen materialen van verschillende aard dienen van elkaar gescheiden te blijven en door Opdrachtnemer gescheiden te worden afgevoerd.

Niet herbruikbare vrijgekomen materialen dienen dezelfde dag van het werk te worden afgevoerd. Deze materialen worden geacht voor Opdrachtgever geen waarde te hebben en worden eigendom van de Opdrachtnemer.

Vrijgekomen materialen die niet herbruikbaar zijn (of niet meer van waarde zijn voor de Opdrachtgever), moeten door de Opdrachtnemer worden afgevoerd naar een door het bevoegd gezag erkende (eind) verwerkingsinrichting, conform de procedure die door het bevoegd gezag is voorgeschreven. Indien een inrichting kosten in rekening brengt voor het accepteren (verwerking- en storkosten) van deze materialen, zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer archiveert in verband met mogelijke controles alle bewijzen van acceptatie van de in de betreffende periode naar een (eind) bewerkingsinrichting vervoerde niet herbruikbare materialen. Op de bewijzen van acceptatie moeten de naam, het adres, de aard, de hoeveelheid, de herkomst en de naam en het adres van de vervoerder van de materialen zijn vermeld.

5.13 Garantieverplichting m.b.t. overeengekomen eisen en voorwaarden

De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat de installaties functioneren met betrekking tot de overeengekomen eisen en dat wordt voldaan aan alle voorwaarden, respectievelijk dat de overeengekomen jaarlijkse reductie van de Storingsgraad (zie KSF D, PI-D4) en de totale vaste Onderhoudslasten wordt gerealiseerd.

Gedurende de duur van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer gehouden op eerste aanzegging alle tekortkomingen aan de uitgevoerde werkzaamheden, met betrekking tot de overeengekomen eisen en voorwaarden, welke aan de dag treden op te heffen.

Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Materialen gebruiksklaar worden opgeleverd, gemonteerd zijn en vrij zijn van materiaal-, functie- en fabricagefouten. Aansluiten, configureren en testen geschiedt door de Opdrachtnemer.

Dit geldt onverminderd de rechten van Opdrachtgever op nakoming voor de toekomst. Ook ingeval van ernstige en/of omvangrijke toerekenbare tekortkoming(en) door de Opdrachtnemer bij de nakoming van zijn verplichtingen wanneer er sprake is van gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer dient dan de volledige geleden en/of te lijden schade te vergoeden.

Tenzij de Opdrachtgever de gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst inroept en in dat kader vergoeding van de werkelijke schade verlangt, komt de korting in de plaats van de schadevergoeding waartoe de Opdrachtnemer wegens hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen, volgens de wet aansprakelijk zou zijn.

Dit laatste lijdt evenwel uitzondering voor het geval de Opdrachtgever als gevolg van de niet-nakoming door de Opdrachtnemer van zijn verplichtingen, aantoonbaar gevolgschade heeft geleden of zal lijden, in welk geval de Opdrachtgever gerechtigd is om in plaats van het korting bedrag vergoeding van de werkelijke schade te verlangen.

Er is geen aanspraak op Garantie en er zal geen 'korting' worden toegepast wanneer de installatie niet naar behoren en/ of volgens overeengekomen eisen en voorwaarden functioneert. Hetzij dit het directe gevolg is van onjuiste behandeling of onvoldoende Onderhoud door of vanwege de Opdrachtgever of Derden of hetzij dit het gevolg is van externe factoren.

Onder externe factoren worden verstaan:

- Onderbrekingen van de levering van gas, water of elektra.
- Calamiteiten als bevrozing, blikseminslag en dergelijke.
- Gebruikersgedrag.

Er is eveneens geen aanspraak op Garantie indien door of vanwege de Opdrachtgever of Derden zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtnemer tot herstel of vervanging is overgegaan, of indien zonder overleg met de Opdrachtnemer aan of in de installatie een of meer wijzigingen zijn aangebracht die het goed functioneren van de installatie conform de overeengekomen prestatie- eisen negatief beïnvloeden.

5.14 Garantieverplichting m.b.t. tot gebreken

De Opdrachtnemer garandeert onder de hierna vermelde voorwaarden dat hij alle Gebreken of tekortkomingen die zich tijdens de doorlooptijd van de Raamovereenkomst aan de E- en W-installaties en/of de door Opdrachtnemer vervangen onderdelen voordoen binnen de geldende Garantie-periode, voor eigen rekening zal herstellen.

Als een Gebrek of tekortkoming in de zin van deze 'Algemene Garantie-verplichting met betrekking tot Gebreken' wordt niet beschouwd het geval waarin de installatie niet aan de overeengekomen eisen voldoet.

Indien herstel door middel van reparatie niet mogelijk is, zal de Opdrachtnemer na een Nadere Opdracht, voor vervanging mogen zorgdragen. Met inachtneming van hetgeen hierna is gesteld: De Opdrachtnemer verplicht zich tot het zodanig uitvoeren van het Onderhoud, dat binnen een tijdsbestek van de door de leverancier opgegeven verwachting van de technische levensduur na de installatiedatum niet behoeft over te gaan tot vervanging.

Herstel of de vervanging na Nadere Opdracht door Opdrachtgever, dient binnen de Afhandelingsstijd als bedoeld in KSF-D-5 plaats te vinden.

5.15 Garanties voor Bouwdelen, Elementen of Sub-Elementen

Garantie geldt voor alle nieuw te leveren en aan te brengen Bouwdelen, Elementen of Sub-Elementen op de goede werking ervan voor tenminste twaalf maanden of volgens opgave van de toeleverancier van de onderdelen of wettelijke vereisten. De Garantie betreft alle eventueel te maken herstellkosten (arbeid, materialen en materieel).

Opdrachtnemer garandeert dat het eindresultaat voldoet aan de in de opdracht gestelde eisen en geschikt is voor het beoogde en bekende doel daarvan, vrij is van fabricage- en/of Materiaalfouten en vrij is van Gebreken in het ontwerp. De door de Opdrachtnemer gebruikte en geleverde materialen en/of onderdelen dienen nieuw en ongebruikt te zijn, tenzij schriftelijk met Opdrachtgever anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer dient hiervoor een Garantie-verklaring te verstrekken. Deze Garantie-verklaring dient in ieder geval de deugdelijkheid en degelijkheid van alle toegepaste materialen, onderdelen en/of constructies uit het oogpunt van doel, bescherming en/ of functie te omvatten.

Indien de Opdrachtgever in aanvulling op de 'Algemene Garantie-verplichting met betrekking tot Gebreken' met betrekking tot een of meer onderdelen van de installaties specifieke Garanties verlangt, dient hij deze uitdrukkelijk in de Raamovereenkomst of Bijlagen te bedingen. Daarbij dient in elk geval door de Opdrachtgever te worden vermeld: het onderdeel waarop de Garantie betrekking dient te hebben, de duur daarvan, een omschrijving van de eigenschappen die dienen te worden gegarandeerd respectievelijk een omschrijving van de Gebreken dan wel oorzaken die onder de Garantie vallen en de verplichtingen van de gever van de Garantie ingeval de gegarandeerde eigenschappen niet (volledig) aanwezig blijken te zijn respectievelijk de eerder vermelde Gebreken of oorzaken daarvan zich manifesteren. Tenzij anders overeengekomen, geldt deze bedongen Garantie vanaf de datum van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst, of indien van toepassing, vanaf het gereedkomen of de levering van het gegarandeerde onderdeel - tot het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst en, indien van toepassing, in aansluiting daarop gedurende de overeengekomen doorlooptijd van de Garantie.

Indien een bepaalde een Garantie is bedongen, wordt deze geacht door de Opdrachtnemer te zijn verstrekt door de enkele omstandigheid dat de werkzaamheden of leveringen, waarvoor Garantie is gevraagd, door de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd. De Opdrachtnemer behoeft geen afzonderlijke, schriftelijke verklaring van de Garantie aan de Opdrachtgever te overhandigen, tenzij de Opdrachtnemer bij het bedingen van de Garantie daartoe de wens te kennen heeft gegeven. In het laatste geval dient de 'Garantie-verklaring' binnen tien dagen na het einde van de Raamovereenkomst te worden verstrekt.

Indien door de Opdrachtnemer een schriftelijke 'Garantie-verklaring' is overgelegd, waarvan de inhoud in een of meer opzichten afwijkt van hetgeen door de Opdrachtgever is gevraagd, zal de enkele acceptatie van die verklaring door de Opdrachtgever niet kunnen worden opgevat als een stilzwijgende instemming van de Opdrachtgever met die afwijkende inhoud, tenzij de Opdrachtgever schriftelijk heeft medegedeeld, met die afwijkende inhoud te hebben ingestemd.

5.16 Garanties werkzaamheden Derden

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan het voorkomen dat Derden werken aan de Bouwdelen of Elementen of Sub-Elementen. Zoals bijvoorbeeld van toepassing kan zijn tijdens integrale en planmatige werkzaamheden en Vervangingen als onderdeel van verbouwingen of aanpassingen van delen van de Gebouwen.

Opdrachtnemer dient de Garanties van de Bouwdelen en Elementen of Sub-Elementen na oplevering door Derden over te nemen en verder na acceptatie te Onderhouden, zoals voorheen overeengekomen voor de bestaande installatie.

De Opdrachtnemer krijgt t.b.v. van acceptatie voor het Onderhoud de gelegenheid tot een schouw en rapporteren van tekortkomingen.

Voorwaarde voor deze werkwijze is dat Opdrachtnemer vooraf is geïnformeerd en bij de oplevering aanwezig is. Indien er specifieke aandachtspunten met betrekking tot de Garanties en de acceptatie voor Onderhoud zijn, dan dienen deze vooraf door Opdrachtnemer aangegeven te worden.

Afhankelijk van de geconstateerde situatie worden afspraken gemaakt voor herstel/ aanpassing van de tekortkomingen door Derden voordat de Bouwdelen en Elementen of Sub-Elementen opnieuw wordt voorgelegd ter acceptatie. Dit herhaalt zich net zo lang tot sprake is van acceptatie al dan niet met of zonder uitsluitingen.

Opmerking: De tijd die Opdrachtnemer hiervoor besteed kan na goedkeuring vooraf door Opdrachtnemer afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Van de Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht dat hij op de hoogte is van geldende Onderhouds- en (wettelijke) keuringsvoorschriften en daarnaar handelt.

5.17 Geheimhouding gegevens

Bij gemeente Schiedam geldt strikte geheimhouding met betrekking tot gegevens. Verstrekking van informatie aan Derden zijn pas toegestaan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Externe uitingen zijn pas toegestaan na schriftelijke toestemming van de afdeling communicatie en in overleg met de Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het beleid hieromtrent.

5.18 Einde Raamovereenkomst

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst is de opdrachtnemer verplicht volledige en actieve medewerking te verlenen aan een zorgvuldige overdracht van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever en/ of een nieuw aan te wijzen Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer stelt, uiterlijk drie maanden vóór de einddatum van de overeenkomst, een exit-transitieplan op.

Dit plan bevat een concreet en uitvoerbaar stappenplan waarin wordt beschreven:

- hoe de werkzaamheden ordentelijk worden afgerond;
- hoe kennis, gegevens en data- en informatie met betrekking tot het onderhoud en de gebouwen van de gemeente Schiedam worden overgedragen;
- welke acties nodig zijn voor een soepele opstart door de nieuwe Opdrachtnemer.

Onder data- en informatie wordt in ieder geval verstaan documentatie zoals bijvoorbeeld (niet limitatief): een actuele Assetlijst (conform bijlage VII) onderhoudsrapportages, onderhoudsvoorschriften/ -recepten, technische tekeningen, onderhoudshistorie, garantiecertificaten, inspectie- en keuringsverslagen, logboeken, contactgegevens en overige relevante informatie die noodzakelijk is voor het voortzetten van de onderhoudsdienstverlening.

Indien aanwezig in digitale vorm, dient deze overdracht in open en overdraagbaar formaat plaats te vinden.

De Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever beschikbaar zijn voor toelichting op deze overdracht en voor inhoudelijke afstemming met de opvolgende opdrachtnemer.

6 ALGEMENE BEHEERTAKEN EN UITVOERINGSEISEN

De Opdrachtnemer voert i.r.t. het E- en W-Onderhoud diverse algemene Beheertaken uit.

Deze paragraaf beschrijft deze ondersteunende Beheertaken in de Raamovereenkomst en tevens is aangegeven op welke wijze de beoordeling van de prestaties per KSF, P' en KPI's plaats vindt.

Daarnaast moeten diverse Beheer- en Adviestaken worden uitgevoerd zoals; bijhouden en verwerken van vastgoedinformatie, overleg, analyses en Rapportages en het opzetten van een eigen online vastgoeddossier en meedenken in het opzetten en (aan)vullen van het vastgoedinformatiedocument managementsysteem van de Opdrachtgever in SharePoint o.g..

Deze Werkzaamheden hebben tot doel het faciliteren van de operationele Werkzaamheden, het borgen van de uitkomsten daarvan en inzicht en structuur in de uitvoering van de Werkzaamheden te verschaffen. Het betreft daarbij de volgende onderdelen:

- A-1 Rapportage
- A-2 Communicatie en overleg
- A-3 Gegevensbeheer
- A-4 Facturatie
- A-5 Kwaliteit
- A-6 MVO
- A-7 Duurzaamheid

6.1 A-1 Rapportage

Per maand en/ of kwartaal (afgestemd op de hoeveelheid en cyclus van Werkzaamheden) verzorgt Opdrachtnemer diverse soorten Rapportages over de opgedragen, geplande en in uitvoering zijnde Werkzaamheden, de te volgen en gevolgde procedures en opgeleverde en te accorderen Werkzaamheden.

Opdrachtnemer zal de eerste twee kwartalen na ingang van deze Raamovereenkomst benutten om de Rapportageformats in te richten, op te stellen en te delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever is hierbij doorslaggevend in de keuze van het format en wijze van rapporteren.

Door middel van deze Rapportages dient de Opdrachtgever een goed beeld te krijgen van de geleverde resultaten, de voortgang en kwaliteit van uitvoering. Opdrachtgever bewaakt het tijdig aanleveren van Rapportages.

Het dient structureel, nauwkeurig, stipt en zorgvuldig te worden uitgevoerd. Ontsluiting van de Rapportages vindt plaats via de beveiligde digitale werkomgeving of – als dit van Opdrachtgever gewenst is – in hardkopie (enkelvoud).

Per maand zullen financiële Rapportages inclusief Prestatieverklaring moeten worden opgeleverd ten behoeve van voor facturering. Tevens is het (mede) verder opzetten en voorts bijhouden van een KSF, PI en KPI-dashboard inbegrepen teneinde de eigen prestaties alsmede die van de Opdrachtgever te meten en waar nodig te verbeteren.

Een nader onderscheid wordt in ieder geval gemaakt in de volgende categorieën:

- Preventief Onderhoud (zie hierna en zie 7.1)
- Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving (zie hierna en zie 7.2)
- Correctief Onderhoud (zie hierna en zie 7.3)
- Servicewerk aan E- W-installaties (zie hierna en zie 7.4)
- Planmatig Onderhoud (zie hierna en zie 7.5)

Rapportage Preventief Onderhoud

Te rapporteren kengetallen op gebied van Preventief Onderhoud per Object, Bouwdeel, Element of Sub-Element/ per maand ten minste:

- Omschrijving op hoofdlijnen van de uitgevoerde Werkzaamheden;
- Geconstateerde onvoorziene zaken inclusief risico's, acties of oplossingen;
- Aandachtpunten en gewenste vervolgacties;
- Gevolgen voor garantie op Beschikbaarheid of continuïteit;
- Evaluatie klant- en teamtevredenheid (Contractmanager en organisatie, zie dit PvE m.b.t. de diverse Evaluaties)
- Verbetervoorstellen.

Rapportage Keuringen en testen in het kader van wet- en regelgeving:

- Aantal geplande keuringen en testen per object en/of Bouwdelen of Elementen.
- Aantal uitgevoerde Keuringen en testen.
- De keurings- en testrapporten.
- Overzicht herstelmaatregelen die uit Keuringen en testen naar voren komen.
- Rapportage over de voortgang van de herstelmaatregelen.
- Overzicht uitgevoerde en gereed gemelde werkzaamheden (aantoonbaar).

Keuringscertificaten dienen met de Onderhouds-Rapportages bij de Contractmanager van Opdrachtgever te worden ingediend.

Rapportage Correctief en StoringsOnderhoud

- Overzicht gemelde Correctief- en StoringsOnderhoud (aard en oorzaak).
- Omschrijving op hoofdlijnen van de uitgevoerde Werkzaamheden.
- Aantal meldingen per urgentieklasse.
- Gerealiseerde responsetijd per urgentieklasse.
- Gerealiseerde Oplossingstijd per urgentieklasse.
- Gerealiseerde Rapportagetijd.
- Analyse en Rapportage verbetervoorstellen indien gehaalde tijden niet zijn gehaald of door Preventief Onderhoud hadden kunnen worden voorkomen:
 - geconstateerde onvoorziene zaken inclusief risico's, acties of oplossingen;
 - aandachtpunten en gewenste vervolgacties;
 - gevolgen voor garantie*) op Beschikbaarheid of continuïteit.

**) Garantie geldt voor alle nieuw te leveren en aan te brengen onderdelen/ materialen conform eisen.*

Rapportage Servicewerk aan E- en W-installaties

- Overzicht gemelde Servicewerk aan E- en W-installaties (aard en oorzaak).
- Omschrijving op hoofdlijnen van de uitgevoerde werkzaamheden.
- Voortgangs-Rapportage herstelmaatregelen.
- Overzicht uitgevoerde en gereed gemelde werkzaamheden (aantoonbaar).
- Betreffende bouwdeel, element of asset vastgelegd.
- Indien mogelijk voorzien van een advies.

Rapportage Planmatig Onderhoud

Overzicht lopen de werkzaamheden en uitgevoerde werkzaamheden/ deelprojecten als ook na oplevering een opleverdossier zoals aangegeven in hoofdstuk 7.5.

Na gunning zal afstemming plaatsvinden over de wijze van rapporteren voor alle hiervoor en in de hoofdstukken hierna aangegeven onderwerpen en wordt de definitieve werkwijze vastgesteld. Tijdens de duur van de samenwerking zijn wijzigingen van de werkwijze/ eisen mogelijk. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan en uit te gaan van onderstaande normstelling.

6.2 A-2 Communicatie en overleg

Structureel overleg is de basis van een goed samenwerkingsverband tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn verschillende contactmomenten en overlegmomenten van toepassing.

Opdrachtnemer is initiatiefnemer en verantwoordelijk voor het organiseren, plannen en opstellen van de agenda voor de verschillende overleggen en draagt zorg voor de verslaglegging met Issues, Besluiten en Acties (IBA-lijst, zie voorbeeld opzet in **Bijlage II**).

Verslagen van alle overleggen dienen binnen 5 Werkdagen na het overleg door de Opdrachtnemer beschikbaar te zijn in een digitaal vastgoedinformatiesysteem (SharePoint o.g.), zie eis A-3.

De samenwerking start met een Project-Start-Up (PSU) op initiatief van Opdrachtnemer. Doelstelling van de PSU is kennismaking en kennisdeling over de inhoud van de Raamovereenkomst en de PvE met alle deelnemers. De PSU wordt binnen één week na gunning op een nog vast te stellen datum, locatie en tijdstip gehouden, in aanwezigheid van Opdrachtgever en het kernteam van Opdrachtnemer.

Onderwerp tijdens deze PSU is in ieder geval het Implementatie en Werk- en kwaliteitsplan zoals Opdrachtnemer zal gaan opstellen aan de hand van het Plan van Aanpak (bij Inschrijving) en de Inkoopdocumenten en de hieruit voortkomende korte en lange termijn acties.

Hieronder zijn per overleg de bevoegdheden en verantwoordelijkheden uitgesplitst.

Strategisch overleg

Bevoegdheden strategisch overleg

Binnen het strategisch overleg komen de volgende zaken aan de orde met een grote impact:

- Ten aanzien:
 - De voorwaarden van de Raamovereenkomst;
 - Scope van de Raamovereenkomst;
 - Verlenging of beëindiging van de Raamovereenkomst;
 - Overdracht van rechten en verplichtingen.
- Oplossen fundamentele problemen;
- Allianties met derden.

Verantwoordelijkheden strategisch overleg

Het strategisch overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- (Markt) Ontwikkelingen op lange termijn;
- Bespreken samenwerking.

Tactisch overleg

Bevoegdheden tactisch overleg

Binnen het tactisch overleg kunnen beslissingen worden genomen met een middelgrote impact:

- Procedurewijzigingen;
- Oplossen fundamentele problemen (ernstige verstoringen en Calamiteiten);
- Afwijkingen van de afgesproken servicelevels en de oorzaken hiervan;
- Afwijkingen van de afgesproken (financiële) afspraken en de oorzaken hiervan;

- Verbeteren van de Werkzaamheden: vernieuwingen, innovatie en algemene ontwikkelingen op het gebied van de geleverde Werkzaamheden.

Verantwoordelijkheden tactisch overleg

Het tactisch overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- Beoordeling van de Werkzaamheden (kwaliteitstoetsing, enquêtes, kritische prestatie indicatoren (KPI's));
- Ontwikkelingen op de middellange termijn;
- Verbetertrajecten;
- Wijzigingsvoorstellen voorbereiden m.b.t. de gecontracteerde Werkzaamheden;
- Vernieuwingen, duurzaamheid en innovatie en algemene ontwikkelingen;
- Inzet aantal fte's, uren, middelen, materialen etc.;
- Bespreken managementrapportages incl. de kwaliteitsrapportages;
- Bespreken resultaten strategische prestatie indicatoren (KPI's).

Escalatie

Escalatie vanuit het tactisch overleg gaat naar het strategisch overleg.

Operationeel overleg

Bevoegdheden operationeel overleg

Binnen het operationeel overleg kunnen beslissingen worden genomen met een geringe impact:

- Oplossen problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn).

Verantwoordelijkheden operationeel overleg

Het operationeel overleg is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- Verloop van Incidenten- en Klachtenafhandeling;
- Oplossen problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn);
- Inspelen op ontwikkelingen op de korte termijn;
- Werkzaamheden Opdrachtnemer volgens de afgesproken servicelevels en procedures;
- Rapportages over de uitgevoerde Werkzaamheden;
- Voorbereiding aanpassing Werkzaamheden;
- Voorbereiding aanpassing procedures.

Escalatie

Escalaties vanuit het operationeel overleg gaan naar het tactisch overleg.

Opdrachtnemer dient hiervoor een communicatieschema op te stellen, met daarin vastgelegd welke overleggen wanneer plaats vinden en welke medewerkers daarin welke rol vervullen.

De wijze waarop dit geschied wordt zoveel mogelijk aan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer overgelaten.

Naast bovenstaande overleggen zijn er ook dagelijkse contacten die veelal per mail, telefonisch of online worden afgehandeld en komen mede voort uit de samenwerking met medewerkers van de Opdrachtgever zoals; de Contractmanager, coördinator, (contract)beheerders, projectleiders en/ of toezichhouders en eventueel de medewerkers van de Opdrachtgever. Het gaat hierbij met name om de afstemming van de Werkzaamheden.

Daarbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze technische ondersteuning verleent in geval er vanuit een belanghebbende vragen worden gesteld of verzoeken komen. Opdrachtnemer dient daarvoor te zorgen zeer goed bereikbaar te zijn, ook telefonisch.

Na gunning zal afstemming plaatsvinden en wordt de definitieve werkwijze vastgesteld, welke op punten kan afwijken van bovenstaande werkwijze/ eisen. Tijdens de duur van de samenwerking zijn wijzigingen van de werkwijze/ eisen mogelijk. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan

6.3 A-3 Gegevensbeheer

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor het actueel houden van de relevante data en informatie van en voor de Opdrachtgever.

Opmerking: Alle door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens en door Opdrachtnemer i.r.t het E- en W-Onderhoud geproduceerde gegevens is, wordt en blijft eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt deze gegevens over volgens eisen en gaat er vertrouwelijk mee om. Bij het aflopen van de Raamovereenkomst wordt een eindoverdracht gedaan van alle vereiste en voor de Opdrachtgever relevante gegevens van de Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer dient een, bij voorkeur online, digitale omgeving vorm te geven en op te bouwen waarin alle data en informatie (waaronder Rapportages, zie A-1) voor alle onderwerpen behorende binnen de scope van dit PvE worden opgeslagen.
- Deze digitale omgeving dient zoveel mogelijk een structuur te volgen waarin specifiek objectinformatie is terug te vinden. Hierbij mag sprake zijn van onderscheid naar een algemeen deel en Object en Element of Bouwdeel specifieke informatie.
- Van belang is dat deze digitale omgeving altijd actueel en inzichtelijk is en een gestructureerd overzicht biedt in alle Documenten i.r.t. de Raamovereenkomst en de Rapportages van de Opdrachtnemer voor Opdrachtgever.
- Dit betekent ook dat alle actuele Documenten i.r.t. de Raamovereenkomst en de uitvoering van Werkzaamheden in de digitale omgeving staan en de monitoringslijsten altijd geactualiseerd worden in deze omgeving.
- Minimaal 1 x per jaar (einde lopende jaar of op specifiek verzoek van Opdrachtgever zo ook bij einde samenwerking en aflopen van de Overeenkomst) moet deze data-informatie geheel digitaal worden overgedragen aan de Opdrachtgever.
- De informatie wordt op initiatief van Opdrachtnemer periodiek en jaarlijks bij overdracht doorgenomen en besproken met Opdrachtgever.
- Indien wet- en regelgeving en normering voorschrijft dat een rapport op een bepaalde plaats fysiek aanwezig moet zijn is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om daarvoor te zorgen en om dit kenbaar te maken aan de Opdrachtgever.

Tekeningen Revisie

De Opdrachtgever heeft diverse tekeningen van het vastgoed beschikbaar

Het is waarschijnlijk dat er afwijkingen zijn ten opzichte van de werkelijke situatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat indien tijdens het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud afwijkingen worden geconstateerd, dit wordt gemeld aan de Opdrachtgever.

Na melding van deze situatie en de aard en omvang van de afwijkingen zal, op basis van een tijdsinschatting, door de Opdrachtgever een Nadere Opdracht worden gegeven aan de Opdrachtnemer voor het registreren/ vastleggen en rapporteren van de wijzigingen al dan niet in AutoCAD in nader overleg.

Het doel is dat de tekeningen gedurende looptijd van de samenwerking waar nodig geactualiseerd worden.

Asset referentiebestand Bouwdelen en Elementen

Zoals aangegeven in hoofdstuk 4.4 zijn voor de meeste objecten binnen de scope van gemeente Schiedam zogenaamde Nulmetingen gerealiseerd (Inventarisatie en Inspectie NEN 2767 t.b.v. opstellen MJOP en Jaarplan in O-Prognose) waarbij een Inventarisatie heeft plaatsgevonden naar in de objecten aanwezige Bouwdelen en Elementen (**Bijlage VII**).

Gemeente Schiedam heeft voortdurend een compleet en actueel inzicht nodig in O-Prognose voor het opstellen van MJOP's en Jaarplannen voor het Planmatig Onderhoud, herstel, verbetering en/ of modiciatieve Vervanging. Gemeente Schiedam heeft een Raamovereenkomst met een externe partij voor het uitvoeren van de nulmetingen en het jaarlijks uitvoeren van 1/3e van de her-inspecties. Indien tijdens het uitvoeren van het E- en W-Onderhoud blijkt dat er gegevens ontbreken, anders blijken te zijn dan stelt de gemeente Schiedam het op prijs dat de Opdrachtnemer de gemeente Schiedam erop attendeert zodat deze mutaties door de gemeente Schiedam kunnen worden doorgevoerd in O-Prognose.

Na gunning zal afstemming plaatsvinden en wordt de definitieve werkwijze vastgesteld, welke op punten kan afwijken van bovenstaande werkwijze/ eisen. Tijdens de duur van de samenwerking zijn wijzigingen van de werkwijze/ eisen mogelijk. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan.

6.4 A-4 Facturatie

Een en ander conform de eisen zoals aangegeven in de Raamovereenkomst, de Algemene inkoopvoorwaarden en zoals aangegeven in **Bijlagen V**.

De Opdrachtgever stelt voor een correcte uitvoering van het facturatieproces de volgende eisen:

- Verzamelfactuur uitgevoerde Werkzaamheden die vallen onder de vaste kosten en met gespecificeerde bijlage (op basis van voortgang en aantoonbaar verrichte Werkzaamheden) dienen te worden ingediend volgens vastgesteld format **Bijlagen V** en met gespecificeerde bijlage (op basis van voortgang en aantoonbaar verrichte Werkzaamheden), 12x jaar.
- Accordering volgens vastgesteld proces en termijnen overzicht en met gespecificeerde bijlage (op basis van voortgang en aantoonbaar verrichte werkzaamheden), 12x jaar.
- Accordering deelbegrotingen, Offerte/ facturen voor extra opgedragen Werkzaamheden en/ of Meerwerk, volgens nader afgestemd vastgesteld proces en met gespecificeerde bijlage (op basis van voortgang en aantoonbaar verrichte Werkzaamheden), 12 x per jaar.

Kwaliteitsniveau, stiptheid van de digitale communicatie is ter beoordeling Opdrachtgever.

Verder:

- Deelbegrotingen, offertes en facturen dienen volgens in overleg te bepalen format, proces en volgens gestelde facturatie-eisen (eventueel middels de verzamelfactuur) met gespecificeerde bijlage te worden ingediend.
- E- en W-Onderhoud wordt op basis van werkelijke kosten (regie uren + bijkomende verklaarbare kosten) met vaste prijsafspraken over de uurtarieven (inclusief opslagen), zoals vastgesteld in de Raamovereenkomst, uitgevoerd.
- De Opdrachtgever dient voorafgaande aan de facturatie een bewijs te hebben dat een product, dienst of werk is geleverd. Hiervoor levert Opdrachtnemer een Prestatieverklaring vóórdat de factuur gestuurd wordt, zodat de factuur probleemloos gekoppeld kan worden met de factuur (zie eisen hiervoor).
- De Prestatieverklaring dient naar de Opdrachtgever te worden verzonden (nadere gegevens over het te gebruiken emailadres worden t.z.t. door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld).
- Een Prestatieverklaring bestaat uit twee delen:
Document waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer de prestatie heeft geleverd:
 - In geval van een levering: een pakbon.

- In geval van uitgevoerd Onderhoud of een Werk: een productieverantwoordingsstaat en het door de Opdrachtgever ondertekende bewijs van uitvoering.
- In geval van inhuur/ uitbesteding: een urenbriefje.
- In geval van advies: een scan van het voorblad met versienummer en inhoudsopgave van het opgeleverde adviesrapport.
- In geval van een eenmalig ingewonnen Advies: de email met daarin het Advies.

Een akkoord van de medewerker die de prestatie kan vaststellen:

- In geval van inhuur/ uitbesteding, de Opdrachtgever die heeft gezien dat de ingehuurde persoon en/ of derden daadwerkelijk die uren/ kosten hebben gemaakt;
- In geval van een Werk, de projectleider van de Opdrachtnemer of van de Opdrachtgever die aanwezig was bij de Oplevering en zijn of haar handtekening zet op het Oplever- c.q. Prestatieverklaringsformulier.
- In geval van een eind (Advies) rapport of een email met daarin een akkoord per mail of brief met betrekking tot de geleverde prestatie.

Indien nodig vindt een inhoudelijk (uitvoerings-)controle plaats op locatie door de Opdrachtgever, al dan niet samen de Opdrachtnemer.

Bij het bijhouden/ registratie van de kosten van de specifieke Werkzaamheden moet onderscheid worden gemaakt naar de wijze waarop de Opdrachtgever haar kosten begroot en registreert in haar financiële systeem. Dit vormt de basis van het ontlasten van het financieel Beheer van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer en ook de Prestatieverklaringen moeten hierop worden afgestemd zodat financiële informatie en de verantwoording daarover op elkaar aansluiten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in facturen voor de in het PvE's opgenomen werkstromen en aanbidding zoals opgenomen in de Inschrijfstaat van de Opdrachtnemer.

Na gunning zal afstemming plaatsvinden en wordt de definitieve werkwijze vastgesteld, welke op punten kan afwijken van bovenstaande proces. Ook tijdens de duur van de Opdracht zijn wijzigingen van de werkwijze/ eisen mogelijk. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan.

6.5 A-5 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Zoals aangegeven in het Beschrijvend document en artikel 9 van de Raamovereenkomst.

Social Return On Investment (SROI)

De opdrachtnemer besteedt minimaal 3% van de omzet aan inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De gemeente daagt opdrachtnemers uit om hierop extra meerwaarde te bieden.

Eis: PSO-certificering van minimaal trede 2.

Diversiteit Equity en Inclusie (DE&I)

De opdrachtnemer beschikt over een openbaar D&I-beleid en past dit actief toe in de werving en selectie van personeel.

6.6 A-6 Duurzaamheid

De gemeente Schiedam heeft de ambitie om 100% duurzaam in te kopen en is zelf gecertificeerd op CO2-prestatieladder trede 3.

Schiedam hanteert als beleidsdoelstelling om in 2025 fossielvrij te opereren; opdrachtnemer dient hier aantoonbaar op aan te sluiten.

De gemeente Schiedam eist daarom dat de Opdrachtnemer ook is gecertificeerd op de CO2-prestatieladder met minimaal trede 3.

De opdrachtnemer levert aantoonbare bijdrage aan deze doelstellingen via onderstaande verplichtingen:

- CO2-reductie en fossielvrij werken.
- Bij uitvoering van werkzaamheden worden emissievrije vervoersmiddelen en materieel ingezet, in lijn met de eisen van de emissievrije verkeerszone van de gemeente.

Circulaire economie en grondstoffengebruik

De opdrachtnemer geeft op verzoek inzicht in herkomst, duurzaamheid en hergebruik van toegepaste materialen.

Minimumeis: afvoer van materialen via een verwerker met een vergunning op basis van de Wet milieubeheer.

Meerwaarde ontstaat bij toepassing van materialen die:

- afkomstig zijn uit gerecyclede grondstoffen;
- geschikt zijn voor hergebruik na einde levensduur;
- bijdragen aan gesloten grondstoffencycli binnen de circulaire economie.

Opdrachtnemer levert meerwaarde door bij herstel/ vervanging waar mogelijk structureel duurzamere oplossingen te adviseren. Dat wil zeggen duurzamere materialen dan bestaand of efficiënter/ meer energiezuinig bij Bouwdelen.

Opdrachtnemer biedt een duurzaam alternatief bij uitvoering van Preventief en/ of Correctief Onderhoud of doet voorstellen die kunnen bijdragen een efficiëntere c.q. doelmatig werking van Bouwdelen die leiden tot vermindering van energieverbruik.

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze zorg draagt voor de uitvoering van de duurzaamheidsbeloftes zoals beschreven in het eigen PvA en Werk- en Kwaliteitsplan.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat gedurende de voorbereiding, uitvoering of oplevering van Werkzaamheden op een aansprekende wijze fysiek wordt gecommuniceerd over de duurzame oplossing die worden en zijn gerealiseerd.

7 SPECIFIEKE UITVOERINGSEISEN E- EN W-ONDERHOUD

De Werkzaamheden worden uitgevoerd conform scope, zoals aangegeven in dit PvE.

Met behulp van de verschillende vormen van E- en W-Onderhoud worden de Bouwdelen en Elementen zo lang mogelijk kwalitatief en functioneel in stand gehouden. Waarbij gemelde Storingen en gebreken door Correctief Onderhoud worden hersteld en/ of door het uitvoeren van Preventief Onderhoud zoveel als mogelijk wordt voorkomen.

Correctief en Storingsonderhoud zijn werkzaamheden die gerelateerd kunnen worden aan enerzijds Storingen (calamiteiten) en anderzijds kan Correctief en Storingsonderhoud noodzakelijk zijn, omdat dit is geconstateerd tijdens de uitvoering van Preventief Onderhoud.

Een en ander is in dit hoofdstuk per onderwerp nader beschreven en toegelicht. Hierbij is eveneens aangegeven op welke wijze de beoordeling van de prestaties per 'KSF' en 'PI' en KPI's plaatsvindt.

Het is aan de Opdrachtnemer om dit zelf verder uit te werken en vast te leggen in het Werk- en Kwaliteitsplan en eventueel interne procedures, protocollen en te borgen in systemen.

De KPI's zijn onderverdeeld in de volgende thema's:

- B – Preventief Onderhoud
- C – Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving
- D – Correctief en StoringsOnderhoud
- E – Servicewerk aan E- W-installaties
- F – Planmatig Onderhoud

7.1 B. Preventief (planbaar kort cyclisch) Onderhoud

Het uitvoeren van al het technisch noodzakelijke preventieve onderhoud, wat noodzakelijk c.q. wenselijk is volgens opgave door gemeente Schiedam, is gericht op het voorkomen van Storingen en ad-hoc onderhoud en toename van herstel- of vervangingskosten. Dit met het doel zo groot mogelijke bedrijfszekerheid en veiligheid optimaal en doelmatig binnen de gestelde eisen te laten functioneren.

Preventief Onderhoud zal op aangeven van de Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden uitgevoerd aan alle elementen in de scope zoals aangegeven in hoofdstuk 3.2.

Het gaat hierbij bijvoorbeeld om:

B-1 Nulmeting

De Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer, in het kader van het aangaan van een nieuwe Raamovereenkomst, alle bij haar bekende gegevens betreffende de installaties die onder de werking van de voorgenomen Raamovereenkomst vallen.

Als onderdeel van dit PvE is de beschikbare Nul-Lijst met gegevens van de Bouwdelen en Elementen van de E- en W-installaties toegevoegd zie **Bijlage VII**.

Deze Nul-Lijst dient tevens als onderlegger voor de calculatie van de inschrijfkosten.

Opmerking: De Opdrachtgever heeft deze gegevens verzameld samen met de huidige partijen en gaat ervan uit dat nog niet compleet is en geen volledig beeld over de aanwezige en te onderhouden E- en W-installaties.

Door het aangaan van de Raamovereenkomst wordt de Opdrachtnemer geacht bekend te zijn met de toestand van de door hem in Onderhoud genomen installaties. Met het oog hierop wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze zich door middel van controle opname op de hoogte te stellen van de toestand van de installaties en de compleetheid van de aangeleverde gegevens door middel van de zogenaamde Nulmeting. De kosten voor de Nulmeting moeten apart worden bijgehouden en zijn als onderdeel van de implementatiekosten voor het eerste jaar verrekenbaar, zie hoofdstuk 7.1.B1 Nulmeting en Inschrijfblad 1 van de Inschrijfstaat!

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dit in het eerste jaar van de Raamovereenkomst doormiddel van de Nulmeting aantoonbaar en verifieerbaar wordt aangevuld tot een compleet (100%) en kwalitatief betrouwbaar inzicht.*

Voor het aangeven van mutaties in de Nul-lijst dienen de volgende kleuren te worden aangehouden:

- Rood: Bouwdeel/ Element is niet meer aanwezig.
- Groen: Verrijking van informatie van bestaande Bouwdelen/ Elementen.
- Blauw: Nieuw Bouwdeel/ Element.

Opmerking: de wijze waarop u afwijkingen aantoonbaar en verifieerbaar signaleert, muteert en rapporteert in de Nul-lijst is van groot belang voor het bijwerken van het administratieve systeem van de Opdrachtgever en de gegevens in O-Prognose voor het MJOP.

Eventuele verschillen tussen de tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijvende toestand van de E- en W-installaties, kunnen aanleiding geven tot aanspraak op bijbetaling op het gebied van alle soorten Onderhoud. Dit alleen wanneer dit wordt voorzien van onderbouwing op basis van de opgegeven referentiebedragen in het betreffende Prijzenblad en nadat dit is getoetst door Opdrachtgever en akkoord is bevonden. Uiterlijk 3 maanden voor het einde van het eerste jaar van de Raamovereenkomst dienen de Partijen overeenstemming te hebben over de compleetheid en kwaliteit van de Nul-lijst per object.

Opdrachtgever gaat ervan uit dat de huidige situatie met betrekking tot 'Keuringen en/ of testen in het kader van Wet- en regelgeving' goed op orde is.

Met betrekking tot de Nulmeting wordt Opdrachtnemer gevraagd om:

- Check op volledigheid en juistheid en het complementeren van de inhoud van de E- en W-installaties gegevens (merk, type en vermogen, open/gesloten en bouwjaar van de installatie, datum laatste Onderhoud) in de Nul-Lijst m.b.t. de **Bijlagen VII** en de controle van de huidige situatie met betrekking tot 'Keuringen en/ of testen in het kader van Wet- en regelgeving' goed op orde is zoals is en voldoet aan alle gestelde eisen.
- Rapporteren over Bouwdelen en Elementen die op basis van een waargenomen technische staat (op basis van werkelijke Gebreken en niet vanwege de leeftijd bouwjaar).
- Rapporteren van onjuist-/onvolkomenheden en adviseren over vervolgtraject als input voor vervangen en/ of verduurzamen.
- Aanwezigheid (digitale)Logboeken controleren en aanleggen bij het ontbreken ervan of actualiseren.
- Zorgdragen voor overeenstemming.

De éénmalige vaste kostenpost voor de Nulmeting (zoals is afgeprijsd in de betreffende Inschrijfblad 1 van de Inschrijfstaat) wordt verrekend op basis van regie met plafond en op basis van de voortgang van de werkzaamheden.

Het op peil brengen – op basis van bevindingen van de Nulmeting - naar aanleiding van in de Nulmeting kan in het eerste jaar van de Raamovereenkomst, voor zover van toepassing bij onvolledigheden van de Inventarisatie Bouwdelen en Elementen, na overeenstemming als variabele fictieve kosten worden verrekend. Ditzelfde geldt voor de ontbrekende Logboeken. Een en ander in goed overleg op basis van een voorstel van Opdrachtnemer.

B-2 Uitvoering Preventief Onderhoud

Preventief Onderhoud heeft tot doel het voorkomen van Storingen, defecten en het vertragen van verslechtering van de Conditie van onderhoudsgevoelige Bouwdelen en Elementen.

Het uitvoeren van al het technisch noodzakelijke Preventieve Onderhoud, wat noodzakelijk c.q. wenselijk is conform Onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant en aanvullende eisen, is gericht op het voorkomen van Storingen en ad-hoc onderhoud en toename van herstel- of vervangingskosten. Dit met het doel zo groot mogelijke, bedrijfszekerheid en veiligheid, optimaal en doelmatig binnen de gestelde eisen te laten functioneren.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Preventief Onderhoud voor de in de Inventarisatie aangegeven Bouwdelen en Elementen en/ of Sub-Elementen van de E- en W-installaties zoals is aangegeven per Perceel in aangegeven Nul-Lijst in Bijlagen VII.

Voor de uitvoering van de werkzaamheden wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een Jaarplan opgesteld. Door de verschillende gebruiksfuncties is het niet voor alle Gebouwen op elk moment mogelijk Preventief Onderhoud uit te voeren. Daarom zal de planning in samenspraak met Opdrachtgever dienen te worden opgesteld. Na bespreking en goedkeuring door de Opdrachtgever worden de werkzaamheden uitgevoerd. Opdrachtnemer monitort de planning en bespreekt periodiek de voortgang en de afwijkingen met Opdrachtgever.

Onderhoudsrecepten Preventief Onderhoud

Door Opdrachtgever is geen uitgebreide technische werkomschrijving 'Onderhoudsrecepten Preventief Onderhoud' opgesteld. Wel zijn de documenten, zie **Bijlage VI** als richtinggevend en referentiekader bijgevoegd. In relatie tot dit document wordt vooral een beroep gedaan op de expertise van de Opdrachtnemer gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de Opdrachtnemer zelf op basis van de gegeven uitgangspunten voor de Bouwdelen en Elementen van de E- en W-installaties kan bepalen wat de minimale en optimale Onderhoudswerkzaamheden zijn die noodzakelijk zijn binnen de scope van de Raamovereenkomst.

Alle door Opdrachtnemer aangegeven aanvullingen met betrekking tot deze technische werkomschrijving maken (in alle redelijkheid) automatisch en zonder verrekening van extra kosten onderdeel uit van de Raamovereenkomst (tenzij specifiek werkzaamheden vooraf niet zijn geduid en/ of zijn uitgesloten).

Het volgende wordt als algemene en minimale eisen en niet limitatief gesteld en zijn eveneens ter verdere concretisering door de Opdrachtnemer.

- Van Opdrachtnemer wordt verwacht tijdens de Nulmeting per type W- en E-installatie technische actuele en op de installatie gerichte werkomschrijving (ook wel Onderhoudsrecepten genoemd) worden opgesteld en aangeleverd (als onderdeel van de Adviesrol als expert) en ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever.
Opmerking: Dit moet door de Opdrachtnemer in het eerste jaar van de Raamovereenkomst worden gedaan en voor acceptatie worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Hierbij gaat Opdrachtgever ervan uit dat Opdrachtnemer zijn eigen kennis en kunde vanuit eerdere ervaringen gebruikt als input en de actualiteit minimaal toetst aan de meeste recente uitgave van het 'Zakboekje' c.q. de database van uitgever Melford B.V. m.b.t. 'Wet- en regelgeving bestaande Gebouwen en installaties', zie <https://melford.nl/zakboek/>. Daarnaast moet het Onderhoud worden uitgevoerd zoals vastgelegd in de meest actuele richtlijnen voor koeling, ventilatie en verwarming zoals deze zijn te vinden op <http://www.binnenklimaatrichtlijnen.nl> (zie voorbeelden **bijlagen VI. d, e en f**).
- Indien op een locatie een warmte-koudeopslagsysteem (WKO) aanwezig is, moet de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de elementen ten behoeve van warmte- en koude levering technisch en energetisch aantoonbaar optimaal functioneren en voldoen aan de vergunning Waterwetvergunning en Wet Milieubeheer. De

werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door een BRL6000 gecertificeerde organisatie. In **bijlage VII Elementen (Assetlijst)** is aangegeven waar WKO installaties aanwezig zijn.

- De frequentie van Onderhoud met betrekking tot alle E- en W-installaties moet minimaal één keer per jaar of 12 maanden geschieden echter, te allen tijde is de frequentie zoals genoemd in het Onderhoudsvoorschrift van de fabrikant maatgevend.
- Per jaar dient door Opdrachtnemer te worden bekeken welke type installatie eventueel meer of juist minder frequent Onderhoud behoeven ter optimalisatie van het beheersen van de prestatie of het beperken van de kosten voor Onderhoud.
- Opdrachtnemer is verplicht om per type E- en W-installatie aan Opdrachtgever inzicht te verschaffen in de wijze waarop en wanneer en wat er precies aan Preventieve Onderhoud wordt uitgevoerd (zie Opmerking hiervoor bij de eerste bullit).
- In het eerste jaar (afhankelijk van de intervallen voor Onderhoud) van de Raamovereenkomst dient een zogenaamde 0-beurt te worden uitgevoerd die is gericht op het goed in beeld krijgen van de technische staat gecombineerd met het volgens de voorschriften van de fabrikant uitvoeren van het Preventief Onderhoud. Tijdens de 0-beurt worden van W- en E- installatie het merk, type en (indien mogelijk) jaar van plaatsing gecontroleerd en worden verschillen ten opzichte van de gegevens van de Opdrachtgever genoteerd en geregistreerd (zie Nulmeting A-1) en worden Gebreken die direct kunnen worden hersteld uitgevoerd en wordt omvangrijkere herstel (Correctief -en StoringsOnderhoud) of Vervanging gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.
- Indien nodig dient de Opdrachtnemer er zelf voor te zorgen (in overleg met Opdrachtgever) dat onbereikbare Bouwdelen en Elementen bereikbaar worden gemaakt voor Onderhoud. Indien Onderhoud niet mogelijk is dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld met duidelijke opgave van reden (eventueel voorzien van een foto) en voorstel voor een oplossing, al dan niet in overleg met en met medewerking van de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient bij uitvoeren van Preventief Onderhoud op een dak zelf te zorgen voor een veilige werksituatie zodat wordt voldaan aan Arbo-eisen. Kosten voor het treffen c.q. gebruik of aanbrengen (tijdelijke) van veiligheidsvoorzieningen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- De jaarlijkse planning van het uit te voeren Preventieve Onderhoud zal, in overleg en ter goedkeuring van Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer elk jaar voor eind september (Q3) worden ingeleverd. Wijzigingen in de planning worden doorgesproken met de Opdrachtgever en afspraken hieromtrent worden door de Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd.
- De Opdrachtnemer draagt zelfstandig zorg voor het maken van afspraken met Gebruikers en vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het verrichten van Preventief Onderhoud.
- Het eventueel vervangen van Klein Materialen c.q. onderdelen van installatiedelen of conform Onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant, is hierbij inbegrepen. De Opdrachtnemer zal Klein Materiaal en/ of Onderdelen c.q. sub elementen leveren die voor het naar behoren functioneren van de cv-installatie(s) nodig zijn. De Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen dienen van hetzelfde merk en/of type te zijn. Wanneer hetzelfde merk en/of type niet meer leverbaar is, dienen Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen tenminste van gelijkwaardige kwaliteit of duurzamer te zijn. Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen moeten zijn voorzien van Gaskeur QA, Kiwakeur of Kemakeur, tenzij hiervoor geen keurmerken beschikbaar zijn.
- De Opdrachtnemer vult het Logboek c.q. de (digitale)installatiekaart in en plaatst die bij de installatie na elke Preventieve Onderhoudsbeurt en dient erop toe te zien dat een medewerker van de Opdrachtgever de checklist parafeert voor akkoord en plaats tevens een controlestikker op de installatie. Waar sprake is van een QR-Code registratie scant de Opdrachtnemer de QR-code en vult het Logboek online verder aan in de door Opdrachtgever ontwikkelde omgeving.
- Het omgaan met het Beheer van het Gebouw BeheerSysteem (GBS) ten aanzien van het monitoren en regelen op afstand maakt onderdeel uit van de vaste kosten als onderdeel van het Preventief Onderhoud per object. In eerste instantie zal alleen gereageerd moeten worden op storingen die het GBS aangeeft. De Opdrachtnemer voert daarvoor alle werkzaamheden uit ten behoeve van de bediening en het beheer van het aanwezige GBS. Dit betreft tenminste:
 - het in of buiten bedrijf stellen van de installaties;
 - het uitvoeren van de nodige inspecties aan alle installatiedelen als ook hulp bij

keuringen;

- het verstellen van schakelklokken en dergelijke;
- het optimaal instellen van de regelkringen (ontwerp dan wel nadere afspraak);
- energiestromen controleren en optimaliseren;
- eenmaal per jaar maken van back-up's;
- het digitaal aan Opdrachtnemer aanleveren van projectinstellingen;
- tijdens het Preventief Onderhoud de firmware van de installaties actualiseren en de door de fabrikant geadviseerde veiligheidspatches doorvoeren;
- het controleren en bijregelen van veldapparatuur, waaronder maar niet uitsluitend opnemers, regelaars en sensoren voor temperatuur, RV, CO2 etc.

Hardware en software zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever. Toegang tot GBS door Opdrachtgever moet te allen tijde zijn gegarandeerd. Na verloop van tijd zal een transitie plaatsvinden waarin Opdrachtnemer initiatief neemt om de installatie en het gebruik daarvan te optimaliseren.

- Het werken buiten reguliere werktijden kan alleen na schriftelijk toestemming van Opdrachtgever.
- De Onderhouds-rapportages direct na afloop van de werkzaamheden c.q. rapportage bij de Opdrachtgever te worden aangeleverd en opgeslagen in het voor de Opdrachtgever online toegankelijke dossier.

Opdrachtnemer dient alle geconstateerde Gebreken, Storingen, misstanden en onveilige situaties te melden aan de Opdrachtgever, ook van niet tot de opdracht behorende onderdelen (signaleringsplicht).

Het Vervangen van W- en E-installaties geen vast onderdeel uit van het Preventief Onderhoud maar wordt gezien als Nadere Opdrachten in het kader van Vervangingen, zie '6.F.

Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht (al dan niet op aangeven van de Opdrachtnemer) hiervoor eventueel op basis van de vastgestelde bedragen (zoals overeengekomen in de Inschrijfstaat van het Beschrijvend document) een 'Nadere Opdracht' voor worden gegeven. Een en ander is afhankelijk van de type werkzaamheden en aard en omvang en complexiteit en hangt mede af van de tevredenheid van de Opdrachtgever over de prestaties van de Opdrachtnemer. Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.

Energieprestatie van de Bouwdelen en Elementen

Tijdens de 0-beurt wordt een eerste controle(debiet)meting verricht (inclusief Rapportage) gericht op het correct inregelen van de betreffende E- en/ of W-installatie en wordt indien nodig uitleg c.q. een instructie gegeven aan de Opdrachtgever/ Gebruikers op locatie. Dit herhaalt zich in de jaren er na als daar aanleiding toe is met minimaal een controle om de 2 jaar. Met uitzondering van het Stadserfcomplex

Van de Opdrachtnemer wordt daarbij verwacht dat hij een controle uitvoert naar de staat van de Bouwdelen en Elementen vanuit het oogpunt van optimalisatie van het functioneren van de installaties en het beperken van energieverbruik. Om zodoende de mogelijke verbetermogelijkheden inzichtelijk te krijgen. Een en ander als extra input voor het door de Opdrachtgever zelf op te stellen MJOP in O-Prognose.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hierover een Advies wordt uitgebracht met concreet haalbare en doelmatige voorstellen. Wanneer deze voorgestelde maatregelen haalbaar worden geacht zal Opdrachtgever eventuele vervolgacties (voor zover deze geen onderdeel uitmaken van vaste kosten) separaat in behandeling nemen met mogelijk een Nadere Opdracht tot gevolg.

Verbrandingstoestellen

- Het uitvoeren van het Preventieve Onderhoud (reinigen, afstellen/ herstellen en controleren) één keer per jaar voor open en gesloten verbrandingstoestellen (en specifieke onderdelen c.q. sub elementen) om Storingen te voorkomen en om de veilige en doelmatige werking van de installatie te realiseren.
- Specifiek wordt opgemerkt dat bij open verbrandingstoestellen met trekonderbreker de goede werking van de rookafvoer dient te worden gecontroleerd bij de uitvoering van het Preventieve Onderhoud. Rookgaslekage

of een ander gevaarlijke situatie bij dit soort installaties moet Opdrachtnemer direct melden bij Opdrachtgever. In overleg wordt bepaald welke maatregelen zullen worden getroffen.

Mechanische Ventilatie Systemen en melders

- Het uitvoeren van het Preventieve Onderhoud (reinigen, afstellen/ herstellen en controleren) één keer per twee jaar voor ventilatie installaties (en specifieke onderdelen c.q. sub elementen) om Storingen te voorkomen en om de veilige en doelmatige werking van de installatie te realiseren.
- Specifiek wordt opgemerkt dat naast het controleren en reinigen van de behuizing en waaiers ook de luchttoevoerroosters ook worden gecontroleerd en gereinigd en indien nodig opnieuw worden inregelt. Indien nodig wordt tijdens deze controle ook de eerste meter van de aanzuigpunten gereinigd met een borstel in combinatie met een stofzuiger en de afzuiger op de hoogste stand.
- Door Opdrachtnemer moet worden gerapporteerd over de staat van vervuiling van de rest van de leidingen en aangegeven of een 100% reiniging noodzakelijk is.

Het reinigen van kanalen, reinigen met poeder en antistatisch maken van de kanalen maakt **geen vast onderdeel uit van het Preventief Onderhoud**. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, zal op aangeven door Opdrachtnemer hiervoor op verzoek van de Opdrachtgever een aanbieding mogen doen.

Het vervangen van diverse specifieke C O2-melders, Dak ventilator, Hitemelder, Mechanische Ventilatie, Rookmelder, Luchtbehandeling installaties maakt geen vast onderdeel uit van het Preventief Onderhoud. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, zal op aangeven door Opdrachtnemer hiervoor op verzoek van de Opdrachtgever een aanbieding mogen doen. Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.

Indien tijdens het uitvoeren van het Preventief Onderhoud en het testen van diverse melders blijkt dat deze niet werken door eventueel lege batterijen (voor zover aanwezig) dan moet de Opdrachtgever daarop worden gewezen en in geadviseerd. Kosten voor het vervangen van batterijen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Filters luchtbehandeling/ afzuiging

- Het vervangen van de filters is een periodiek terugkerende activiteit.
- Tijdens het uitvoeren van het Preventief Onderhoud dienen de filters minimaal 1x per jaar te worden vervangen of zo vaak als nodig is en blijkt uit controle(druk)metingen die tevens dienen te worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer.
- De vervanging en het werkplan dient in goed overleg met Opdrachtgever te worden opgesteld. Vervanging op basis van vervuiling (weerstand) heeft de voorkeur.
- Ten behoeve van de energiezuinigheid en het verlengen van de vervangingscyclus gebruikt Opdrachtgever hoogwaardige filters (minimaal conform ARBO eisen per type gebruiksfunctie). Het uitgangspunt is dat de nieuwe filters minimaal voldoen aan de gestelde ARBO-eisen met betrekking tot filterklassen per gebruiksfunctie.

De arbeid- en Materiaalkosten voor filters vervangen zijn als onderdeel uit van het Preventief Onderhoud verrekenbaar.

B-3 (Digitaal)Logboek c.q. installatiekaart

Opdrachtnemer doet een voorstel ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor het beheren, opzetten en bijhouden van een (digitaal) 'logboekensysteem' of systeem (logboekensysteem online) voor vastleggen van de informatie over het Onderhoud in een Logboek of een installatiekaart voor de E- en W-installaties.

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de volgende Logboeken (lijst is niet limitatief):

- 55.1.2 Splitunits

- 55.2.1 Koelaggregaten / Koelmachines / Koeltorens / Koelunits / Airco's
- 65.1.1 Brandmeldinstallatie
- 65.1.6 Inergen / kooldioxide (gas) blusinstallatie
- 65.1.7 Sprinklerinstallatie

Dit is van toepassing voor de uitvoering van:

- Preventief Onderhoud;
- Correctief- en StoringsOnderhoud;
- Wettelijk verplichte Keuringen, certificering en controles.

Voor het minimum aan werkzaamheden en informatie/ documentatie wat beschikbaar moet worden gesteld door de Opdrachtnemer verwijzen we naar de meest actuele uitgave van Melford van het zakboek 'Wet- en regelgeving bestaande Gebouwen en installaties' die is opgesteld voor Gebouwen, zie <https://melford.nl/zakboek/> Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat werkbonden (of kopieën) van eigen monteurs en/ of onderaannemers, de keuringrapporten en originele keuringscertificaten en andere relevante documentatie in een 'Logboeken- c.q. installatiekaartensysteem' wordt ondergebracht en op ordelijke wijze (digitaal) wordt Beheerd.

Het '(digitale)logboeken- c.q. installatiekaartensysteem' moet in overleg met de Opdrachtgever op een vaste plaats op de locatie worden bewaard. Wijzigen aan het 'Logboeken- c.q. installatie-kaartensysteem' moeten doormiddel van een melding (kopie) kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever.

De status met betrekking tot de aanwezigheid wordt vastgesteld tijdens de Nulmeting. Indien tijdens het Onderhoud naar voren komt dat het desbetreffende '(digitale) Logboeken- c.q. installatiekaartensysteem' niet aanwezig is, dient dit door Opdrachtnemer aangelegd te worden. De eenmalige kosten voor het aanmaken hiervan zijn onderdeel van de Beheerkosten.

Opdrachtnemer rapporteert periodiek, tenminste jaarlijks, over de status met betrekking tot Logboeken c.q. de installatiekaart en doet daarin voorstellen voor (verbeter)acties. Wijzigingen aan het Logboeken- c.q. installatiekaartensysteem moeten kenbaar worden gemaakt aan de Opdrachtgever.

B-4 Voortgang werk

Als onderdeel van het Werk- en kwaliteitsplan stelt Opdrachtnemer na gunning ter goedkeuring een uitvoeringsplanning (met mijlpalen) op voor alle werkzaamheden en telkens voor het komende jaar in de maand september (Q3).

B-5 Advisering vanuit uitvoering

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij vanuit de uitvoering concreet meedenkt en adviseert over onder andere:

- Optimale instellingen van de E- en W-installatie met betrekking tot energieverbruik.
- Verbetervoorstellen initieert met betrekking tot duurzaamheid in relatie tot de bestaande E- en W-installatie op aanvraag van Opdrachtgever op verbetervoorstellen.

7.2 C. Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving

C-1 Uitvoering Keuringen en testen

Het uitgangspunt is dat de Bouwdelen en Elementen zijn ontworpen op basis van het vigerende wet- en regelgeving en bijvoorbeeld eisen vanuit het bouwbesluit en er is (voor zover relevant) rekening gehouden met eisen en/ of certificatie of activiteiten besluiten in relatie tot SCIOS (Stichting Certificatie Inspectie Onderhoud Stookinstallaties), F gassenverordening, EPBD (Energy Performance of Buildings Directive), etc.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Keuringen en/ of testen in het kader van vigerende Wet- en regelgeving welk van toepassing zijn op de in de Inventarisatie aangegeven Bouwdelen en Elementen en/ of Sub-Elementen van de W- en E-installaties zoals is aangegeven per Perceel in aangegeven Nul-Lijst in Bijlagen VII.

Het gaat hierbij om het uitvoeren van alle Keuringen en testen die uit oogpunt van vigerende wetgeving, normen en voorschriften verplicht zijn om uit te voeren. Het betreft hierbij ten minste de wet- en regelgeving en eisen, zoals opgenomen in de meeste recente uitgave van het 'Zakboekje' c.q. de database van uitgever Melford B.V. m.b.t. 'Wet- en regelgeving bestaande Gebouwen en installaties', zie <https://melford.nl/zakboek/> . Dit geeft duidelijk weer welke expliciete voorwaarden van toepassing zijn en bij het uitvoeren van alle mogelijke werkzaamheden aan W- en E-installaties als richtlijn moeten worden gehanteerd door de ON. Ieder jaar dienen de richtlijnen van de uitgifte van dat jaar te worden aangehouden.

In de **Bijlage VI** worden nog meer overzichten gegeven van de (wettelijke) Keuringen en controles welke, indien van toepassing, uitgevoerd dienen te worden. De voorbeelden zijn niet limitatief.

Na Gunning wordt een actueel inzicht gegeven in de status van de wettelijk verplichte Keuringen voor respectievelijk de E en W installaties.

In **Bijlage VII Elementen (Assetlijst)** is een overzicht gegeven van de BMI's die aanwezig zijn in een bepaalde locatie.

Alle hiervoor benodigde (wettelijke) Keuringen, certificeringen en controles inclusief werk door Derden of keurende instanties, worden door de Opdrachtnemer verzorgd. Dit is inclusief voorbereiding, assistentie, begeleiding, rapportage, administratieve afhandeling, gegevensbeheer en uitvoeringskosten van de herstelmaatregelen, die daaruit naar voren komen.

Voor de uitvoering van de werkzaamheden wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een Jaarplan + planning opgesteld. In de planning dient rekening gehouden te worden dat de Keuringen en herstelwerkzaamheden tijdig worden uitgevoerd. Door de verschillende gebruiksfuncties is het niet voor alle Gebouwen op elk moment mogelijk Keuringen en controles uit te voeren. Zoals aangegeven zal de planning daarom in samenspraak met Opdrachtgever dienen te worden vastgesteld. Na bespreking en goedkeuring door de Opdrachtgever worden de werkzaamheden uitgevoerd. Opdrachtnemer monitort de planning en bespreekt de voortgang en de afwijkingen met Opdrachtgever.

Het volgende wordt als minimale eis en niet limitatief en ter verdere concretisering door de Opdrachtnemer gesteld:

- Opdrachtnemer is verplicht om per type E- en W-installatie aan Opdrachtgever inzicht te verschaffen in de wijze waarop en wanneer en wat er precies aan Keuringen en/ of testen wordt uitgevoerd. Dit moet door de Opdrachtnemer in het eerste jaar worden gedaan en voor acceptatie worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Opmerking: Hierbij gaat Opdrachtgever ervan uit dat Opdrachtnemer zijn eigen kennis en kunde vanuit eerdere referentie opdrachten gebruikt als input en de actualiteit minimaal toetst aan de meeste recente uitgave van het 'Zakboekje' c.q. de database van uitgever Melford B.V. m.b.t. 'Wet- en regelgeving bestaande Gebouwen en installaties', zie <https://melford.nl/zakboek/> .
- Gemeente Schiedam wil emissies van schadelijk stoffen actief tegengaan. Hierdoor dienen van stookinstallaties met een vermogen boven 1 MW één keer per drie jaar metingen te worden verricht. De wijze van meten en de emissiegrenzen dienen in overeenstemming te zijn met de geldende EU-richtlijnen.
- Indien nodig dient de Opdrachtnemer er zelf voor te zorgen (in overleg met Opdrachtgever) dat onbereikbare Bouwdelen en Elementen bereikbaar worden gemaakt voor Onderhoud. Indien Onderhoud niet mogelijk is dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld met duidelijke opgave van reden (eventueel voorzien van een foto) en voorstel voor een oplossing, al dan niet in overleg met en met medewerking van de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient bij uitvoeren van Keuringen en/ of testen op het dak zelf te zorgen voor een veilige werksituatie zodat wordt voldaan aan Arbo-eisen. Kosten voor het treffen c.q. gebruik of aanbrengen

(tijdelijke) van veiligheidsvoorzieningen zijn na overleg vooraf en na goedkeuring door en Nadere Opdracht van de Opdrachtgever voor rekening van Opdrachtgever.

- De jaarlijkse planning van het uit te voeren Keuringen en/ of testen zal, in overleg en ter goedkeuring van Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer elk jaar voor eind september (Q3) worden ingeleverd. Wijzigingen in de planning worden doorgesproken met de Opdrachtgever en afspraken hieromtrent worden door de Opdrachtnemer schriftelijk bevestigd.
- De Opdrachtnemer draagt zelfstandig zorg voor het maken van afspraken met Gebruikers en vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het verrichten van uit te voeren Keuringen en/ of testen.
- Het eventueel vervangen van Klein Materialen c.q. onderdelen van installatiedelen of conform Onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant, is hierbij inbegrepen. De Opdrachtnemer zal Klein Materiaal en/ of Onderdelen c.q. sub elementen leveren die voor het naar behoren functioneren van de cv-installatie(s) nodig zijn. De Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen dienen van hetzelfde merk en/of type te zijn. Wanneer hetzelfde merk en/of type niet meer leverbaar is, dienen Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen tenminste van gelijkwaardige kwaliteit of duurzamer te zijn. Klein Materialen en/ of te vervangen Onderdelen c.q. sub elementen moeten zijn voorzien van Gaskeur QA, Kiwakeur of Kemakeur, tenzij hiervoor geen keurmerken beschikbaar zijn.
- De Opdrachtnemer vult het Logboek c.q. de (digitale)installatiekaart in en plaatst die bij de W- of E-installatie na elke Keuring en/ of testen en dient erop toe te zien dat de beheerder van de Opdrachtgever de checklist parafeert voor akkoord en plaats tevens een controlesticker op de installatie. Waar sprake is van een (digitale)installatiekaart c.q. Logboek via een QR-Code registratie scant de medewerker de code en vult het Logboek digitaal aan.
- Het werken buiten reguliere werktijden kan alleen na schriftelijk toestemming van Opdrachtgever.
- De keurings- en testcertificaten dienen direct na afloop van de werkzaamheden c.q. rapportage bij de Opdrachtgever te worden aangeleverd en opgeslagen in het Gebouw- en Projectdossier.

Verder wordt opgemerkt dat:

- Opdrachtnemer dient alle geconstateerde Gebreken, Storingen, misstanden en onveilige situaties te melden aan de Opdrachtgever, ook van niet tot de opdracht behorende onderdelen (signaleringsplicht).
- Het vervangen van E- en W-installaties geen vast onderdeel uit van uit te voeren Keuringen en/ of testen maar wordt gezien als 'Aanvullende werkzaamheden' in het kader van Planmatig Onderhoud, zie 7.5.
- Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht (al dan niet op aangeven van de Opdrachtnemer) hiervoor eventueel op basis van de vastgestelde bedragen (zoals overeengekomen bij de Inschrijving) een 'Nadere Opdracht' voor wordt gegeven. Een en ander is afhankelijk van de type werkzaamheden en aard en omvang en complexiteit en hangt mede af van de tevredenheid van de Opdrachtgever over de prestaties van de Opdrachtnemer.

Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.

CBij de Inschrijving doet Opdrachtnemer een opgave van de kosten voor het uitvoeren van alle noodzakelijke Keuringen en testen i.r.t. de aangegeven Elementen (assets) in de Nul-Lijst.

Tijdens de Nulmeting wordt vastgesteld welke Keuringen van toepassing zijn binnen de contractperiode en dient dit te zijn aangegeven in de Nul-Lijst. De werkelijk uit te voeren Keuringen worden verrekend conform opgave in Inschrijfstaat en de onderbouwing in de calculatielijsten op basis van de Nul-Lijsten.

Het uitvoeren van eventueel hieruit voortkomende (herstel)werkzaamheden 'Correctief- en StoringsOnderhoud' of 'Planmatig Onderhoud' kan pas na afstemming met en na opdrachtverlening van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.

NEN 3140 Inspectie

De Opdrachtgever heeft de tot nu toe uitgevoerde NEN 3140 Inspecties geregistreerd en gedocumenteerd en deze gegevens zullen na Gunning worden gedeeld. Opdrachtnemer dient volgens een bepaalde cyclus periodiek in overleg met de Opdrachtgever een NEN 3140-Inspectie uit te voeren (inclusief thermo grafisch onderzoek) voor de aangegeven volgende objecten.

Opmerking: voor deze werkzaamheden is in de Prijzenstaat een apart Inschrijfblad gemaakt.

Alle verdere gegevens hieromtrent zullen na de gunning door de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtnemer.

De eisen aan de Inspectie staan in **Bijlage VI.h - Technische werkomschrijving NEN 3140 inspecties versie 2016 (RVB)**. Deze werkomschrijving is afkomstig van het Rijksvastgoedbedrijf. Specifieke zaken voor het Rijksvastgoedbedrijf, welke in praktische zin niet van toepassing zijn voor gemeente Schiedam, zoals het gebruik van formats, kunnen genegeerd worden.

De Opdrachtnemer dient volgens SCIOS scope 8 gecertificeerd te zijn en de inspecteur moet:

- over voldoende elektrotechnische kennis en ervaring te beschikken en de mogelijke aanwezige c.q. optredende gevaren kunnen herkennen op een niveau dat voldoet minimaal aan niveau 4 volgens de WEB, Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
- voldoende kennis te hebben van de vigerende normen en regels. In het bijzonder de verschillen tussen de diverse uitgebrachte drukken/jaargangen/versies van de NEN 1010 en de daaraan verbonden uitvoeringswijze. (NEN 1010:1962 t/m NEN 1010:2008+);
- in het bezit te zijn van een geldig en niet verlopen SCIOS scope 8 certificaat (persoonlijke erkenning); en;
- de inspecteur moet in het bezit te zijn van een geldig VCA-certificaat (B-VCA of VOL-VCA).

Indien aan de resultaten zo nodig acties moeten worden gekoppeld en geborgd in het 'Preventief Onderhoud' maakt dat onderdeel van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Het eventueel doorvoeren van effectbeperkende maatregelen, modificatie, aanpassingen dan wel preventieve vervangingen worden beschouwd als Correctief- en StoringsOnderhoud of Vervangingen afhankelijk van aard en omvang van de werkzaamheden.

Beheerder Brandmeldinstallatie (OP-Taken Brandveiligheid)

De Opdrachtnemer voert volgens de geldende wettelijke eisen en normen en voorschriften de Beheerders taken uit een de Brandmeldinstallaties (OP taken door vakbekwaam en Opgeleid Persoon) uit voor de brandmeldinstallatie (BMI) in relatie tot de onderstaande installaties:

- Brandmeldinstallatie.
- Ontruimingsinstallatie.
- Sprinklerinstallatie.
- Brandschermen en rookgordijnen.
- Nevelmist.
- Blusgasinstallatie.
- Droge blusleidingen.

De beheerderstaken aan de brandmeldinstallaties elke maand en elke 4, 8 en 12 maanden is gericht op:

- De visuele controle van de handbrandmelders, de afstand tussen de brandmelders en de inboedel en wand en de werking van de brandmelders.
- Veranderingen van bouwkundige aard en veranderingen in het gebruik van de ruimte of van andere technische installaties. Dit moet gerapporteerd worden.
- Controleer de meldfunctie voor alle meldgroepen.
- Controleer of het uitschakelen van de meldergruppen werkt.

De beheerderstaken worden uitgevoerd en gerapporteerd door een vakbekwaam en goed opgeleid persoon.

In **Bijlage VII** is in een overzicht aangegeven bij welke locatie wat aanwezig is. Deze gegevens dienen als onderdeel van de Raamovereenkomst gecontroleerd te worden door de Opdrachtnemer met de Nul-Lijst van de Opdrachtgever en zo nodig (achteraf aantoonbaar) te worden aangepast/ aangevuld.

Borging werkwijze

De werkwijze moet als onderdeel van de Beheer-taken worden geborgd in het Werk- en Kwaliteitsplan.

C-2 Wijzigingen wet- en regelgeving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om Opdrachtgever maximaal 1 week na aanpassing van wettelijke regelgeving te informeren omtrent wijzigingen van de wet- of regelgeving die van toepassing zijn op deze W- en E-installaties. Opdrachtnemer dient tevens een overzicht aan te leveren met de te nemen maatregelen en bijbehorende kosten.

Ten aanzien van de uit te voeren herstelmaatregelen wordt opgemerkt dat het gaat om werkzaamheden op basis van de regelgeving zoals geldend ten tijde van de Inschrijving. Maatregelen vanuit gewijzigde en/ of aanvullende eisen en regelgeving, worden geoffreerd aan de Opdrachtgever, waarna zij kan besluiten om deze door Opdrachtnemer te laten uitvoeren als 'Aanvullende werkzaamheden' waarvoor een 'Nadere Opdracht' kan worden gegeven.

C-3 Certificaten, keuringsrapporten en '(Digitaal)Logboekensysteem'

Opdrachtnemer doet een voorstel ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor het opzetten van (net als voor Preventief Onderhoud) een bij voorkeur '(digitaal) Logboekensysteem' of systeem voor vastleggen van de informatie over het Onderhoud in een (digitaal) Logboek of een installatiekaart voor de E- en W-installaties.

Zoals ook aangegeven bij 'Preventief Onderhoud' is Opdrachtnemer verplicht ervoor te zorgen dat werkbonden (of kopieën) van eigen monteurs en/ of onderaannemers, de keuringrapporten en originele keuringscertificaten en andere relevante documentatie in een '(digitale) Logboekensysteem' wordt ondergebracht en op ordelijke wijze wordt Beheerd.

Het '(digitale) Logboekensysteem' moet in overleg met de Opdrachtgever op een vaste plaats op de locatie worden bewaard. Wijzigen aan het Logboekensysteem moeten doormiddel van een kopie kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever.

De status met betrekking tot de aanwezigheid wordt vastgesteld tijdens de Nulmeting. Indien tijdens het Onderhoud naar voren komt dat het desbetreffende (digitale) Logboek c.q. installatiekaart niet aanwezig is, dient dit door Opdrachtnemer waar nodig en in overleg met de Opdrachtgever aangelegd te worden.

De kosten hiervoor zijn onderdeel van de vaste Beheer-kosten. Opdrachtnemer rapporteert periodiek, tenminste jaarlijks, over de status met betrekking tot Logboeken en doet daarin voorstellen voor (verbeter)acties.

C-4 Voortgang werk

Als onderdeel van het Werk- en kwaliteitsplan stelt Opdrachtnemer ter goedkeuring een uitvoeringsplanning (met mijlpalen) op voor alle werkzaamheden en telkens voor het komende jaar in de maand oktober (Q3).

Opdrachtnemer werkt volgens uitvoeringsplanning en houdt uitvoeringsstatus bij en rapporteert afwijkingen voorzien van een verklaring.

C-5 Advisering vanuit uitvoering

Eénmaal per jaar wordt een managementsamenvatting gemaakt van de wijze waarop met Keuringen en testen wordt omgegaan. Hierin wordt aangegeven welke knelpunten zich voordoen en welke verbeterpunten worden meegenomen naar het navolgende jaar.

7.3 D. Correctief- en StoringsOnderhoud

D-1 Uitvoering Correctief- en StoringsOnderhoud

Correctief- en StoringsOnderhoud zijn werkzaamheden die gerelateerd kunnen worden aan Storingen. Ook kan Correctief- en StoringsOnderhoud noodzakelijk zijn omdat gebreken zijn geconstateerd tijdens het uitvoeren van 'Preventief Onderhoud' en/ of 'Keuringen en testen in het kader van wet- en regelgeving'.

De Servicedesk van de Opdrachtgever is tijdens Werkdagen de centrale plek voor het melden van Klachten en Storingen.

De Opdrachtnemer moet een storingsdienst met eigen telefoonnummer en e-mailadres hebben, waar 24 uur per dag 7 dagen per week storingen door opdrachtgever gemeld kunnen worden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het Correctief- en StoringsOnderhoud wat voor kan komen bij de in de Inventarisatie aangegeven Bouwdelen en Elementen en/ of Sub-Elementen van de E- en W-installaties zoals is aangegeven in aangegeven Nul-Lijst in Bijlage VII.

Onder een Storing wordt verstaan een fysieke toestand van een E- of W-installatie die het functioneren belemmert. Een Storing wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van een Gebrek (zie 'definities').

Een melding kan zowel een Storing zijn (als gevolg van een Gebrek) als een Klacht over het feit dat niet aan de wensen/verwachtingen wordt voldaan. Een voorbeeld van een Klacht is tocht als gevolg van een (nader te definiëren) installatietechnisch Gebrek. ON neemt, na een melding van Opdrachtgever bij de Servicedesk van de Opdrachtgever, ook deze Klachten in behandeling en geeft eventueel/ desgewenst Advies over wat nodig is om de Klacht op te lossen.

Bij de Servicedesk van de Opdrachtgever wordt de melding ingeboekt (1e Lijn) in Top-desk en wordt deze beoordeeld voordat deze wordt doorgezet naar de Opdrachtnemer (2e Lijn). Binnengekomen meldingen zullen vanuit het Top-desk systeem van de Servicedesk van de Opdrachtgever tijdens werktijden op Werkdagen worden doorgegeven aan het centrale meldpunt van de Servicedesk van de Opdrachtnemer. Dit gaat altijd samen met een werkorder van Opdrachtgever. Per e-mail wordt er opdracht gegeven.

Buiten kantooruren kunnen Storingen door de Gebruikers van de Gebouwen worden gemeld bij de 'boodschappendienst' van de Opdrachtnemer. Deze meldingen dienen (net als meldingen rechtstreeks via een Gebouw BeheerSysteem - GBS) met terugwerken kracht door Opdrachtnemer maandelijks te worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.

Ook Correctief- en StoringsOnderhoud, voorkomend uit Preventief Onderhoud dan wel Keuringen en testen, dienen op dezelfde wijze te worden geregistreerd (hetzij met terugwerkende kracht dan wel door middel van een vooraf gegeven werkorder) in het systeem van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient zelf te beschikken over een eigen melding en registratiesysteem en afhandelingsprocedure voor Klachten en Storingen tijdens werktijden op Werkdagen en buiten werktijden en op andere dagen niet zijnde Werkdagen.

De ON zal de hele procedure en het verloop tot en met de gereed melding bewaken in het eigen systeem en een gereed melding terugkoppelen in Top-desk van de Opdrachtgever ten behoeve van gereed melding aan de Opdrachtgever.

Het doel is om alle Storingen in beide systemen te borgen zodat ook bij de Opdrachtgever een totaal inzicht aanwezig is van de Klachten en Storingen en wanneer en door wie deze zijn verholpen. Door de Storingen op deze wijze vast te leggen in beide systemen is het mogelijk om een historie vast te leggen en de veranderingen in de Raamovereenkomst hierop te baseren en contracteren.

De Opdrachtnemer neemt vervolgens contact op met de Gebruiker en/ of medewerker van de Opdrachtgever en plant de werkzaamheden (conform bloktijd) in. Hierna geeft Opdrachtnemer een melding terug aan de Gebruiker en/ of medewerker van de Opdrachtgever met wanneer en door wie de melding wordt opgepakt en koppelt dit (indien mogelijk digital/punch out) terug aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

Naar aanleiding van de door de Opdrachtgever doorgezette, of rechtstreeks via het Gebouw BeheerSysteem (GBS) binnengekomen Storingen, of buiten kantooruren gemelde Storingen, dienen door de Opdrachtnemer werkzaamheden te worden uitgevoerd die het Gebrek verhelpen.

Stappenplan Storingen, Klachten en Calamiteiten (voorbeeld opzet)

De 1^e-lijn storingsopvolging tijdens Werkdagen wordt door de Servicedesk van de Opdrachtgever uitgevoerd. Ter informatie staat hieronder een stappenplan vanaf het moment van doormelding. Deze opzet dient als voorbeeld ter controle en verdere uitwerking door de Opdrachtnemer en wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld:

1e Lijn

1. Binnenkomst Storing of Klacht (via de Servicedesk van de Opdrachtgever) via meldingsprocedure.
2. Registratie en analyse Storing of Klacht.
3. Vaststellen urgentie en prioriteit van de melding (urgentie wordt aangegeven door de Servicedesk van Opdrachtgever).
4. Beoordeling door de Opdrachtgever.
5. Indien mogelijke opdracht afhandeling door de Opdrachtgever zelf (indien niet mogelijke zie stap 7).
6. Gereed melding in systeem van de Opdrachtgever.

2^e Lijn

7. Indien nodig na stap 4 geven van opdracht aan de Opdrachtnemer via Topdesk van de Opdrachtgever of rechtstreeks buiten Werkdagen, avond, weekend en op Feestdagen.
8. Registratie van de melding door de Servicedesk van de Opdrachtnemer in het systeem van de Opdrachtnemer.
9. Inplannen van de activiteiten door Opdrachtnemer.
10. Indien noodzakelijk terugkoppeling naar de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever i.v.m. omvang of aard van de Storing of Klacht en overleg over eventueel noodzakelijk geachte vervanging.
11. Indien nodig contact opnemen met de coördinator of beheerder van de Opdrachtgever voor toegang tot het Gebouw en/ of specifieke ruimten.
12. Vakman van de Opdrachtnemer aansturen door Opdrachtnemer.
13. Indien bekend en noodzakelijk, laden van de benodigde materialen.
14. Vakman van de Opdrachtnemer meldt zich op locatie conform meldingsprocedure bij de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.
15. Vakman gaat naar desbetreffende Gebouw of Element in een bepaalde ruimte.
16. Analyse aangetroffen situatie en benodigde oplossing bepalen.
17. Werkplek zodanig in te richten dat er geen gevaar voor Derden ontstaat, b.v. afzetten e.d.
18. Veiligstellen van de situatie.
19. Indien nodig inschakelen andere vaklieden/ experts van de Opdrachtnemer of Derden.
20. Werkzaamheden uitvoeren om tot een oplossing te komen (voor korte of voor lange termijn) opdat aan de contractueel gestelde kwalitatieve eisen wordt voldaan.
21. Opruimen werkplek.
22. Afmelden en af laten tekenen Storings-formulier.
23. Indien noodzakelijk inplannen vervolgwerkzaamheden (als nieuwe actie melden op storingsformulier en volgens procedure en opnieuw laten registreren net zolang tot het geheel is opgelost).
24. Indien geen contractwerkzaamheden, indienen van een kostenopgave ter goedkeuring van de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.
25. Terugmelding gegevens Storings-formulier naar Servicedesk (of in systeem) van de Opdrachtgever.
26. Registratie uitgevoerde werkzaamheden, benodigde materialen en uren in het registratiesysteem van de ON.
27. Afmelden Storing bij de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.
28. Indien sprake van Calamiteit (zie definitie) de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever terugkoppeling geven over oorzaak en oplossing.

29. Indien geen contractwerkzaamheden, factureren uitgevoerde werkzaamheden op basis van vooraf bij de Inschrijving vastgestelde tarieven.
30. Periodieke evaluatie gemelde en opgeloste Storingen, Klachten en Calamiteiten intern en met Opdrachtgever.
31. Periodiek interne evaluatie gemelde en opgeloste Klachten.
32. Terugkoppeling periodiek en rapportage naar de Opdrachtgever.

In dit stappenplan is aangegeven hoe de globale doorloop van een melding verloopt bij de Opdrachtnemer. Het is aan de Opdrachtnemer om zijn proces goed en efficiënt aan te laten sluiten op het proces van de Opdrachtgever. In aansluiting op de eisen van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer zijn stappenplan in een eigen systeem doorlopen. Dit is bedoeld om diverse gevraagde rapportages en analyses te kunnen uitvoeren en om zelf de dienstverlening te kunnen monitoren, onder andere in verband met de maximale response- en oplostijden (zoals hierna is aangegeven in bij D-5).

Storingen en Gebreken worden dus altijd ook geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer, waarin minimaal de vereiste informatie voor de Opdrachtgever aanwezig is.

Bij de intake van een melding wordt door de Servicedesk van de Opdrachtnemer het tijdstip van melding en een uniek meldingsnummer geregistreerd. Op basis van de aard van de melding wordt de actie en de prioriteit bepaald en worden de werkzaamheden ingepland en de vaklieden ingezet. Dit alles wordt geregistreerd in het eigen systeem en relevante informatie wordt teruggekoppeld en geregistreerd in het systeem van de Opdrachtgever.

Na het verhelpen van de storing kan er op verzoek van de Opdrachtgever, in het bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het apparaat goed werkt.

Werkbonnen

Na het uitvoeren van de werkzaamheden dienen werkbonnen te worden afgetekend door bevoegde vertegenwoordigers van de Opdrachtgever. Op de werkbond en de er op volgende administratieve rapportages dienen minimaal onderstaande gegevens te staan:

- naam medewerker(s)/ contactpersoon van desbetreffende locatie/ gebouw;
- bedrijfsgegevens;
- gebouwnummers(s), ruimtenummers (indien van toepassing);
- unieke code werkbond (t.b.v. administratie en facturatie);
- beschrijving werkzaamheden per type Bouwdeel of Element en afzonderlijke werksoort;
- datum waarop Onderhoud is uitgevoerd;
- werktijden (tijd start en afronding werkzaamheden);
- werkduur (afgerond op 5 minuten);
- installatiecode(s);
- gebruikte Verbruiksmaterialen;
- groot materieel;
- voorrijtijden;
 - ...andere gegevens die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader zijn overeengekomen.

Ook Correctief- en StoringenOnderhoud voorkomend uit Preventief Onderhoud dan wel Keuringen en/ of testen in het kader van Wet- en regelgeving dienen op dezelfde wijze te worden geregistreerd (hetzij met terugwerkende kracht dan wel door middel van een vooraf gegeven werkorder vooraf) in het systeem van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Een en ander conform uitgangspunten voor verrekening variabele fictieve kosten zoals aangegeven in hoofdstuk 9.

D-2 Bereikbaarheid Servicedesk

De Servicedesk van de Opdrachtnemer moet 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn voor het aannemen van Meldingen en het laten uitvoeren van Correctief- en StoringsOnderhoud inclusief het digitaal registreren ervan.

De te volgen interne procedure is op eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ingericht. Het processchema en de te volgen werkwijze wordt door Opdrachtnemer voor acceptatie wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever.

D-3 Digitaal registratiesysteem

Opdrachtnemer dient met betrekking tot de registratie van het Correctief- en StoringsOnderhoud (en daarmee de mogelijkheid tot Storingsanalyse) een eigen registratiesysteem beschikbaar en ingericht te hebben die bij voorkeur online benaderbaar en uitleesbaar voor Opdrachtgever.

Dit systeem moet het mogelijk maken om permanent een registratie bij te houden waarin per adres (bestaande uit: objectnummer, straatnaam, huisnummer, toevoeging, postcode en woonplaats) gegevens worden opgenomen over ten minste de volgende onderwerpen:

1. Van alle Bouwdelen en Elementen: minimaal het merk, type en vermogen, open/gesloten en bouwjaar van de installatie, datum laatste Onderhoud
2. Het aantal Storingen;
3. De aard van de Storingen en de vermelding, of deze betrekking hadden op:
 - a) het gedeelte van de E- en W-installaties, en/of;
 - b) het warmwatergedeelte van een cv-installaties, en/of;
 - c) overige onderdelen van de E- en W-installaties;
 - d) eventuele gevolgen van het gedrag van Gebruikers;
4. De per Storing bestede Afhandelingstijd+ tijdstip ontvangst melding;
5. Aantal, aard en kwaliteitstype van eventueel vervangen onderdelen;

In het systeem worden door Opdrachtnemer o.a. ook onderstaande zaken verwerkt en/ of bijgehouden:

- Voorblad met een dashboard, grafisch overzichten en trends.
- Melder, datum en tijd van melding of constatering.
- Urgentieklasse.
- Risico.
- Locatie, oorzaak, oplossing van Storing/Gebrek.
- Behaalde Response-, Oplos- en Rapportagetijd inclusief bewijs.
- Werknemer welke de Storing op locatie heeft opgelost c.q. behandeld.
- Maatregelen ter verbetering van de situatie en ter voorkoming van nieuwe Storingen/ Gebreken.

De resultaten van de meldingen worden gemonitord (Responsetijd, afhandelingstijd, kosten, Beschikbaarheid, status etc.) en per periode teruggekoppeld zodat het ook kan worden verwerkt in het systeem van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat per installatie een Storingskaart aanwezig is waarop is aangetekend welke Storingen op welke data door de Opdrachtnemer zijn verholpen. Een kopie van de bovengenoemde Storingskaart kan op verzoek van de Opdrachtgever opgevraagd worden.

De registratie dient zodanig te worden bijgehouden dat zij voortdurend een compleet en getrouw beeld verschaft van het complete installatiebestand (Nul-lijsten) van Opdrachtgever, het Storingsgedrag van de W- en W-installaties en de met het oog daarop verrichte Onderhoud.

Bij herhaling van dezelfde melding wordt bekeken of er een structureel probleem aanwezig is. Dit wordt eveneens besproken met de Opdrachtgever en wordt een voorstel gedaan voor een permanente oplossing of acceptatie van het 'probleem'.

Bij de registratie van het aantal Storingen wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds de Storingen waarvan het verhelpen onder het Onderhoud valt en anderzijds de Storingen veroorzaakt door externe factoren. Onder externe factoren worden verstaan:

- Onderbrekingen van de levering van gas, water of elektra;
- Calamiteiten als bevrozing, blikseminslag en dergelijke;
- Verkeerd/ fout gedrag Gebruiker.

Indien van toepassing, wordt bij de registratie van de per Storing bestede Afhandelingstijd vermeld door welke oorzaak buiten de schuld van de Opdrachtnemer de overeengekomen Afhandelingstijd is overschreden.

Inzicht in kosten i.r.t. de werkzaamheden

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat per object wordt gerapporteerd over de kosten voor verrekening van het Correctief- en StoringenOnderhoud ter onderbouwing van de periodieke factuur voor variabele fictieve kosten, zie ook hoofdstuk 9.

De Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever ten minste één keer per maand een volledig registratieoverzicht. Indien een der partijen dat wenst, wordt het registratieoverzicht gezamenlijk besproken. De Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden desgevraagd een toelichting te geven op het registratieoverzicht.

De Opdrachtnemer legt Rapportages, met inachtneming van het voorgaande, ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever die tenminste bestaan uit:

- Maandelijks een activiteitenoverzicht, welke de volgende punten bevat:
 - activiteiten per maand;
 - activiteiten per objecten (per maand en cumulatief);
 - alle activiteiten per E- en W-installatie (per maand en cumulatief);
 - activiteiten per E- en W-installatie (merk + type);
 - rangordelijst per E- en W-installatie (merk + type);
 - grafieken.
- Jaarlijks (over het afgesloten jaar) verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een kwantitatieve Rapportage.
 - In deze Rapportage wordt per object en per merk en type vermeld:
 - soort E- en W-installatie;
 - bouwjaar E- en W-installatie;
 - jaartal van de E- en W-installatie;
 - aantal E- en W-installatie in Onderhoud;
 - aantal objecten waar Onderhoud kon plaatsvinden;
 - aantal meldingen bij Onderhoud;
 - aantal Klachten en Storingen;
 - kosten per type E- en W-installatie en per soort Onderhoud en per object.

De gehele registratie moet softwarematig worden uitgevoerd. De Rapportage dient volledig, nauwkeurig en juist te zijn.

De Opdrachtnemer zal melding maken van zaken die van invloed kunnen zijn op de werking en of op de uitvoering van het Onderhoud.

D-4 Eisen ten aanzien van de Storingsgraad

Het gaat hierbij om het totale aantal door de Opdrachtnemer in enig jaar afgelegde bezoeken om Storingen te verhelpen, gedeeld door het aantal Bouwdelen en Elementen van E- en W-installatie.

De Storingsgraad wordt in het eerste jaar van de samenwerking bepaald op basis van de Rapportages van de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever. De Storingsgraad voor elk daaropvolgend jaar dient een door partijen in onderling overleg bepaald percentage lager te zijn dan de Storingsgraad die gold voor het direct daaraan voorafgaande jaar.

Het reductiepercentage en de daarmee corresponderende Storingsgraad worden door beide partijen vastgesteld. Indien deze eis met betrekking tot de Storingsgraad een gemiddelde waarde vormt, dient de overeengekomen reductie ten opzichte van dat gemiddelde te worden gerealiseerd. De nu in dit PvE vastgelegde Storingsgraad is als volgt:

- De Storingsgraad in het eerste jaar is maatgevend voor het monitoren van Storingsgraad in de vervolgjaren.
- De Storingsgraad dient na ingaan, gedurende de looptijd van de samenwerking, jaarlijks met 7,5 % ten opzichte van het voorgaande jaar te worden gereduceerd tot aantoonbare optimalisatie is bereikt of afwijkingen kunnen worden verklaard i.r.t. door de Opdrachtgever geaccepteerd uitstel van Vervangingen.

Het realiseren van een reductie van de Storingsgraad is voor Opdrachtgever een reden om de samenwerking voor te zetten mits wordt voldaan aan de overige eisen uit dit PvE.

Het niet realiseren van een reductie van de Storingsgraad is voor Opdrachtgever een mogelijke reden om de samenwerking te beëindigen mede afhankelijk van het al dan niet voldoen aan de overige eisen uit dit PvE.

D-5 Eisen met betrekking tot Storingsafhandeling

Responstijd

Opdrachtnemer moet binnen de gestelde Responstijd daadwerkelijk met de Storingsafhandeling zijn begonnen. De Responstijd gaat in op het moment van melding en eindigt op het moment dat een vakman bij het verstoorde E- en W-installatie aanwezig is.

Afhandelingstijd

Na het afsluiten van de Responstijd ofwel nadat de technische analyse de oorzaak en oplossing heeft aangeduid, moet Opdrachtnemer, binnen de vastgestelde afhandelingstijd, de Storing daadwerkelijk hebben verholpen. De Afhandelingstijd eindigt op het moment dat de vakman een goedkeuring krijgt/ een handtekening ontvangt voor gereed melding van oplossing van de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

Indien een Storing niet binnen de overeengekomen Afhandelingstijd wordt verholpen dan wel een Storing betrekking heeft op een oorzaak ter zake waarvan reeds eerder door de Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd, gelden de tweede en eventueel volgende gelegenheden waarbij de Opdrachtnemer de desbetreffende herstelwerkzaamheden moet voltooien of herhalen, als tweede en eventueel volgende bezoeken die meetellen voor het bepalen van de Storingsgraad.

De Opdrachtnemer dient binnen de overeengekomen Responstijd contact op te nemen met de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (of wanneer hier sprake van is met de huurder) om een afspraak te maken voor een bezoek.

Indien de Opdrachtnemer ondanks twee pogingen er niet in slaagt binnen de Responstijd contact te krijgen met de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, stuurt hij deze een email bericht van ontvangst van de Storingsmelding. In dat bericht wordt vermeld op welke twee tijdstippen de Opdrachtnemer heeft getracht de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever te bereiken. Het bericht bevat het verzoek aan de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever om tijdens kantooruren contact op te nemen voor het maken van een afspraak. Alle email wisseling, zoals in bovengenoemde beschreven, dient te worden bijgehouden en op verzoek te kunnen worden verstrekt aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer dient binnen de Afhandelingsstijd een bezoek te brengen aan het object en de Klacht of Storing te verhelpen. De Afhandelingsstijd is afhankelijk van de voor de desbetreffende Storing geldende urgentieklasse "Hoog-Midden-Laag".

- Urgentieklasse 1 Calamiteit: hoog
Situatie: Het gebruik is ernstig verstoord met mogelijke bijkomend risico voor de gezondheid en/ of veiligheid van bewoners, passanten of omgeving.
Met betrekking tot oplossing: Het vereist onmiddellijk ingrijpen, omdat uitstel grote gevolgen of schade met zich mee kan brengen dan wel gevaar oplevert voor mens en dier. Het is toegestaan, indien mogelijk, een tijdelijke noodoplossing te creëren.
- Urgentieklasse 2: midden
Situatie: Het gebruik wordt (deels) verstoord. Het is een Storing aan een W- en E-installatie die door de Gebruiker(s) als zeer nadelig/ hinderlijk wordt ervaren of (in)direct effect kan hebben op de functionaliteit. Er is gevolgschade mogelijk aan objecten, Bouwdelen of Elementen, inventaris en goederen, doordat het functioneren van de W- en E-installatie in het geding is.
Met betrekking tot oplossing: Het is toegestaan, indien mogelijk, een tijdelijke noodoplossing te creëren.
- Urgentieklasse 3: laag
Situatie: Geen verstoring van het gebruik. Het functioneren van de W- en E-installatie komt enigszins in het geding of de Storing heeft effect op de beleving en het gebruiksgemak/ comfort.
Met betrekking tot oplossing: geen bijzonderheden.

In de tabel 'Respons- en afhandelingsstijden' zijn de maximale respons- en afhandelingsstijden per urgentieklasse weergegeven. Daarbij zijn de volgende onderdelen van toepassing:

Rapportagetijd

Na afsluiten van de Oplossingstijd, ofwel nadat de Storing is verholpen, wordt een Rapportage opgesteld en afgemeld.

Indien sprake is van een Storing of Calamiteit dient Opdrachtnemer binnen de hieronder vastgestelde Responsstijd ter plaatse te zijn om deze Storing of Calamiteit te analyseren, herstellen, afhandelen en te rapporteren.

Tabel – Respons- en afhandelingsstijden

Urgentie:	Aanwezig* + diagnose = "Responsstijd"	Hersteltijd na diagnose = "Afhandelingsstijd"	Rapportage + afmelding= "Rapportagetijd"
Klasse 1: Calamiteit/ Hoog	2 uur	Binnen 4 uur - nog dezelfde dag	24 uur
Klasse 2: Midden	4 uur	Binnen 12 uur - na melding uiterlijk volgende Werkdag voor 12.00 uur.	Afmelding is voldoende
Klasse 3: Laag	2 Werkdagen	1 werkweek	Afmelding is voldoende

*Onder Werkdag wordt verstaan: reguliere werktijden van 07.00 uur tot 18.00 uur op maandag t/m vrijdag exclusief Feestdagen. Dit geldt niet voor Calamiteiten die 24 uur per dag, 7 dagen per week gemeld kunnen worden en dienen te worden afgehandeld.

Indien melding plaatsvindt tijdens de Werkdag moet, in geval van 'Calamiteit en klasse hoog', alles worden gedaan om de Klacht of Storing en of melding nog diezelfde dag en binnen gestelde Afhandelingsijd af te handelen.

Het treffen van een noodoplossing om het risico te beheersen en het de dag erna permanent op te lossen, is na overleg met de Opdrachtgever, toegestaan.

Ingeval van Storingen 'Urgentieklasse 1 Calamiteit: hoog' is de Opdrachtnemer verplicht ook in de weekenden en Feestdagen, dringende reparaties uit te voeren, doch uitsluitend indien de betrokken en vertegenwoordiger van de Gebruiker van de Opdrachtgever daartoe vooraf toestemming heeft verleend. Indien sprake is van een veiligheidssituatie, overlast of mogelijke ernstige vervolgschade dan in overleg met de calamiteitendienst van de Opdrachtgever schakelen om toegang te krijgen.

De Opdrachtnemer dient ernaar te streven de Storing direct bij het eerste bezoek te verhelpen. Indien de Opdrachtnemer er niet in slaagt om Storingen binnen de daarvoor geldende Afhandelingsijd af te handelen, dient hij dit met de Opdrachtgever te overleggen. De Opdrachtnemer meldt dit in zijn Rapportage. Op verzoek dient de Opdrachtnemer de redenen te kunnen overleggen aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer dit noodzakelijk acht, dient zij zelf zodanige maatregelen te nemen, als zij onder de gegeven omstandigheden dienstig acht, waaronder begrepen het verstrekken van een opdracht aan een derde tot het verrichten van de noodzakelijke herstelwerkzaamheden. De daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en de te hanteren uurtarieven zijn overeenkomstig de prijsvorming zoals deze zijn vastgesteld bij de Inschrijving.

Overmacht

In geval van overschrijding van de hiervoor aangegeven normen, moet Opdrachtnemer aantonen dat hij alles heeft gedaan om dit te voorkomen of dat de oorzaak hiervan buiten zijn verantwoordelijkheid ligt.

Indien Opdrachtnemer door overmacht niet binnen de vastgestelde "totale tijdsduur Storing" de Storing kan verhelpen, dient hij direct een plan van aanpak te overleggen. In dit plan van aanpak dient te worden aangegeven binnen welke termijn de Storing wordt verholpen met daarbij een opgave van de tussentijds te treffen noodmaatregelen.

Indien de toelaatbare Hersteltijd overschreden dreigt te worden, is Opdrachtnemer gehouden dit bij de Opdrachtgever te melden onder opgaaf van redenen. Overschrijding buiten de macht van Opdrachtnemer wordt niet ter verantwoording van Opdrachtnemer gebracht.

Beïnvloedbaar door en verwijtbaar aan Opdrachtnemer

Door Opdrachtnemer beïnvloedbare en aan Opdrachtnemer verwijtbare Storingen zijn veelal het gevolg van onvoldoende of ondeugdelijk uitgevoerd Onderhoud. Indien vastgesteld wordt dat het gevolg hiervan tot een dergelijke Storing leidt, komen de kosten van herstel voor de Opdrachtnemer. Eventuele schade ten gevolge van de Storing zal op Opdrachtnemer worden verhaald.

Storingen die niet het gevolg zijn van onvoldoende Onderhoud zijn in het algemeen het gevolg van invloeden van weer- en wind, gebruik en/of andere externe oorzaken zoals onkundig gebruik, ontwerpfouten, natuurgeweld, rampen, wegvallen netspanning, enzovoorts en is Opdrachtnemer niet verwijtbaar.

D-6 Uitvoering Correctief- en StoringsOnderhoud

Correctief- en StoringsOnderhoud heeft tot doel om het betreffende Bouwdeel of Element terug te brengen in een staat waarin het aan de gestelde functionaliteitseisen voldoet door Gebreken te herstellen, veelal in combinatie met StoringsOnderhoud, Preventief Onderhoud en Wettelijk verplichte Keuringen en testen.

Een en anders conform Onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant, geldende wet- en regelgeving en conform eigen nadere duiding van kwaliteitseisen inclusief het eventueel vervangen (en leveren) van Verbruiksmaterialen is hierbij inbegrepen.

D-7 Voortgang Correctief- en StoringsOnderhoud

Voor voorkomende Storings- of Correctieve werkzaamheden die (al dan niet) na opdrachtverstrekking van de Opdrachtgever of die voorkomen uit het uitvoeren van Preventief Onderhoud of Keuringen en testen, stelt de Opdrachtnemer, wanneer deze langer duren dan de vereiste afhandelingsduren, een uitvoeringsplanning op.

De communicatie over de voortgang geschiedt in principe in het systeem van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient te allen tijde het verloop van het Correctief- en StoringsOnderhoud, bij voorkeur online, te kunnen inzien bij de Opdrachtnemer. Daarnaast is het van belang dat de Opdrachtgever altijd op de hoogte is van de stand van zaken.

Het is aan Opdrachtnemer om een voorstel te doen voor een goede afstemming van de Rapportage, analyse van de gegevens uit het eigen meldingen- en registratiesysteem voor de Storings van Opdrachtnemer.

D-8 Advisering vanuit uitvoering

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij vanuit de uitvoering van de werkzaamheden en zaken die de vakman daarbij ontdekt en rapporteert concreet meedenkt en adviseert over onder andere:

- Optimale instellingen van de installaties met betrekking tot energie.
- Verbetervoorstellen initieert met betrekking tot duurzaamheid in relatie tot de bestaande Bouwdelen en Elementen op aanvraag van Opdrachtgever op verbeter- vervangingsvoorstellen.

7.4 E. Servicewerk aan E- W-installaties

Naast het uitvoeren van Onderhoud kan er op verzoek van de Opdrachtgever sprake zijn van Servicewerk aan E- en W- installaties met betrekking tot Onderhoud wat normaal gesproken onder de verantwoordelijkheid van de Gebruikers (huurders) van de gemeente Schiedam.

Het gaat hierbij om 'kleine' operationele- en/of aanvullende (onderhouds-) werkzaamheden die benodigd zijn om de dagelijkse werking en functionaliteit van een installatie/ systeem, asset of ruimtegebruik te handhaven of te optimaliseren.

Deze taken zijn van beperkte omvang en complexiteit, en ze kunnen betrekking/ hebben op Correctief- en StoringsOnderhoud, aanpassingen of uitbreidingen die niet grootschalig of als ingrijpend worden beschouwd.

Het karakter van 'Service werk' werkzaamheden kan multidisciplinair van aard zijn.

Voor de uitvoering van deze werkzaamheden gelden dezelfde eisen als voor het Correctief- en StoringsOnderhoud.

De KPI's die hierop betrekking hebben staan in het desbetreffende hoofdstuk 7.3 hiervoor en het hoofdstuk 7.5 hierna.

De kosten voor deze werkzaamheden worden door de Opdrachtgever zelf verrekend met de Gebruikers (huurders).

7.5 F. Planmatig Onderhoud

Planmatig Onderhoud (waaronder Vervangingen en/ of investeringen voor verbeteringen dan wel verduurzaming) op basis van planmatige cyclus volgens uitvoeringsjaar plan en MJOP of specifieke wensen/ doelen maakt onderdeel uit van de scope.

Dit soort Werkzaamheden wordt over het algemeen geïnitieerd door de diverse medewerkers van de Opdrachtgever zelf. Dit wordt gedaan door uit het eigen MJOP wenselijke werkzaamheden voor het betreffende jaar destilleren.

Inplannen en prioriteit van Vervangingen o.a.

Opdrachtgever bepaalt aan de hand van haar eigen beleidsuitgangspunten het inplannen en de prioriteit de uitvoering van Vervangingen in de tijd (het komende jaar of de jaren er op) per object.

Bij de geplande activiteiten is het uitgangspunt dat herstel (door het uitvoeren van Correctief- en StoringsOnderhoud) voor Vervanging gaat. Er wordt slechts tot Vervanging overgaan wanneer herstel technisch niet meer mogelijk is, niet meer economisch verantwoord is en/of Storingen aan de installaties een toename laten zien die niet acceptabel is. Dit mede ter signalering door de Opdrachtnemer en ter beoordeling van Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan beslissen om de gewenste, geadviseerde en/ of geplande Vervanging nog niet te laten uitvoeren. Opdrachtnemer blijft onverminderd wel verantwoordelijk voor het Onderhoud van de Bouwdelen en Elementen. Indien dit consequenties heeft voor de totale onderhoudslast en/ of de Storingsgraad dient de Opdrachtnemer dit te signaleren.

Na Gunning zal een overzicht gegeven worden van de MJOP en de geplande Vervangingen van de komende periode van 8 jaar.

Opdrachten hiervoor worden beschouwd als 'Nadere Opdracht'. Dit altijd op basis van een door de Opdrachtgever akkoord bevonden gespecificeerde prijsopgave van de Opdrachtnemer. De gespecificeerde prijsopgave dient te zijn gebaseerd op de kosten en tarieven zoals ingediend bij inschrijving in het Prijzenblad en de betreffende de Inschrijfstaat.

Hierbij gaat Opdrachtgever uit van het volgende ten aanzien van de prijsvorming in de gespecificeerde prijsopgave (Offerte):

- Prijs is inclusief schouw/ vooropname op locatie.
- Eén op één vervangingen voor minimaal een gelijkwaardige kwaliteit als bestaand. *)
- Het maken van een nadere technische specificatie/ beschrijving van de werkzaamheden.
- Open begroting met inzicht in urenbesteding en de kosten voor eventuele levering van vervangende delen van de E- en/ of W-installatie, Materiaal, gebruik materieel en kosten Derden.
- Projectleiding, engineering, Advies, voorbereiding, overleg, kwaliteitscontrole, begeleiding/ toezicht en (voor)oplevering.
- Opgave van bijkomende kosten voor vanwege overheidswege opgelegde belastingen, heffingen en leges i.r.t. de uitvoering van werkzaamheden op locaties van de Opdrachtgever en bijkomende specifieke werkafhankelijke zaken zoals project- en bouwplaats voorzieningen, rekening houden met mogelijke werktijden.
- Rapportageverplichtingen zoals opgenomen bij F-3.

Ad hoc Vervangingsonderhoud o.a.

Ad hoc Vervangingsonderhoud van Bouwdelen en Elementen kan ook aan de orde komen bij het uitvoeren van het Onderhoud. Bijvoorbeeld wanneer blijkt dat herstel niet meer mogelijk is en vervanging niet langer uitgesteld kan worden. Indien dit voorkomt wordt in overleg bepaald specifieke afspraken gemaakt.

Algemene uitgangspunten

Los van de aanleiding, de Opdrachtgever bereid (al dan niet met ondersteuning van de Opdrachtnemer als 'Nadere opdracht') het uitzetten van deze werkzaamheden t.b.v. de aanpak en prijsvorming voor. De Opdrachtgever zorgt voor het opstarten van de onderhandse enkel- of meervoudige inkoopprocedure om te kunnen komen tot een 'Nadere opdracht'.

Ingeval de Opdrachtgever om haar moverende redenen wenst over te gaan tot een Vervanging van Bouwdelen en Elementen zal zij bij voorkeur de Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen daartoe een gespecificeerde Offerte uit te brengen. Met het oog op controleerbaarheid en vergelijkbaarheid dient Opdrachtnemer de Offerte te voorzien van een open begroting en nadere beschrijving van de betreffende werkzaamheden.

De open begroting en beschrijving kunnen door Opdrachtgever aan een derde partij worden voorgelegd ter toetsing.

De Opdrachtnemer kan echter aan het uitbrengen van een dergelijke Offerte, jegens de Opdrachtgever geen rechten ontleen met betrekking tot de uitvoering van de Vervangingswerkzaamheden. Dit is geheel afhankelijk van de aard en omvang, complexiteit, de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die zijn gesteld in dit PvE en de algehele kwaliteit van prestaties van haar dienstverlening overeenkomstig is aan de doelstellingen van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is vrij om Vervangingen die buiten de competentie van de Opdrachtnemer vallen aan een derde op te dragen.

Uitvoeren van Vervangen van Bouwdelen en Elementen kan pas in gang worden gezet nadat hiervoor separaat een 'Nadere opdracht' is verleend door Opdrachtgever.

Toevoegen van Bouwdelen en Elementen aan de Raamovereenkomst

Na de Vervanging (al dan niet door Derden) zullen de nieuwe Bouwdelen en Elementen na einde onderhouds- en Garantie-periode voor Onderhoud onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer komen te vallen. Indien dit in enig opzicht tot een wijziging van de verplichtingen van de Opdrachtnemer leidt zullen hiervoor, in goed overleg, aanvullende afspraken worden gemaakt. Voorwaarde is dat de te vervangen E- en W-installaties individueel dan wel moeten voldoen aan:

- een goede werking;
- indien op de onderdelen van de installatie door de fabrikant/ leverancier van die onderdelen een langere Garantietermijn is gesteld, zal deze prevaleren boven de hieronder genoemde periode.
- Garantietermijn: 2 jaar.

Wanneer de E- en W-installaties zijn vervangen door een andere partij dan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld tot een schouw voorafgaan aan zijn acceptatie en dienen alle gegevens over de E- en W-installaties te worden overgedragen. De Opdrachtnemer neemt na oplossen van eventuele overdrachtpunten en acceptatie de E- en W-installaties in Onderhoud en voegt de gegevens toe aan de Nul-Lijst. Opdrachtnemer neemt ook kennis van en handelt bij het uitvoeren van het Onderhoud volgens de aangereikte onderhouds- en garantievoorschriften.

Uitgangspunten bij Vervanging o.a.

Wanneer sprake is van noodzakelijke Vervangingen o.a. is het uitgangspunt alleen als het niet anders kan een één op één vervanging.

Wanneer er in het kader van duurzaamheid en/ of energiebesparing alternatieve vervangingsmogelijkheden zijn in de vorm van modificaties/ verbeteringen zijn, moet dit worden beslist in aansluiting op de uitgangspunten van Opdrachtgever met betrekking tot duurzaamheid en/ of energiebesparing voor de objecten.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij als onderdeel van het Onderhoud en indien gevraagd voorstellen doet voor alternatieve mogelijkheden voor vervanging wanneer dit mogelijk en interessant is vanuit het oogpunt van Opdrachtgever. Deze voorstellen worden, indien dit zinvol wordt geacht, voorzien van alternatieven en Advies ter overweging voor de Opdrachtgever. Alleen wanneer er aanleiding voor is, vooraf afspraken over zijn gemaakt en Opdrachtgever daartoe een verzoek heeft gedaan aan de Opdrachtnemer mag een voorstel worden ingediend.

F-1 Opstarten Vervangingen o.a. in geval van ‘Nadere opdracht’

Opdrachtnemer stelt na het verkrijgen van een Nadere Opdracht, indien noodzakelijk, zo spoedig mogelijk een werkplan en V&G plan op voor de uit te voeren vervangingswerkzaamheden en legt dit ter acceptatie voor aan Opdrachtgever.

Het werkplan en V&G plan voor Vervangingen o.a. bevat tenminste de volgende onderdelen:

- De aard van de werkzaamheden c.q. waar en aan welke E- of W installatie de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- Bijzondere situatie waarbij de werkzaamheden een bedreiging kunnen vormen of overlast kunnen veroorzaken voor de Gebruikers, met aangegeven welke voorzorgsmaatregelen er genomen moeten worden;
- Voorstel om: geld, risico's, organisatie, tijd, informatie, communicatie en kwaliteit (GROTICK, zie ook nadere uitleg in hoofdstuk F-2) te bewaken en te monitoren;
- Te treffen beheersmaatregelen om mogelijke risico's die kunnen optreden te beheersen;
- Aangegeven welke acties er eventueel van de Opdrachtgever worden verlangd
- Planning
 - Een planning waarin de verschillende stappen van de voorbereiding en de uitvoering in de tijd worden gerelateerd en de tijdsafhankelijkheid van de onderlinge relaties van de deelprocessen tot uiting komen.
 - Een planning waarin de werkzaamheden gerelateerd aan tijd staan benoemd om het geëiste kwaliteitsniveau (zoals omschreven in de overeengekomen opdracht) te bereiken en/of te behouden.
 - Planning (data/ tijdstippen/ doorlooptijd) werkzaamheden waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende gebruiksfuncties en eisen van de Gebruikers.
- Een format voor het uitvoeringsdossier waarin alle werk gerelateerde informatie wordt opgenomen, welke moet gelden als voorbeeld voor het op te stellen oplever- en onderhoudsdossier.
- De Opdrachtnemer legt Opdrachtgever desgevraagd alle relevante Documenten waarnaar in het uitvoeringsplan en V&G plan wordt verwezen, ter inzage voor.
- De Opdrachtnemer stelt gedurende de werkzaamheden een uitvoeringsdossier op.
- Verslaglegging uitvoeringsvergaderingen Opdrachtnemer met Opdrachtgever en vergaderingen/ overleggen met Derden.
- Verslaglegging jaarlijkse afspraken in het kader van de werkzaamheden en eventuele (werk)vergunningen.
- Correspondentie (waaronder Klachtenafhandeling).
- V&G-plan inclusief dossier.
- Vergunningen (aanvraag en verlening).

De Opdrachtnemer mag pas starten met de uitvoering van de werkzaamheden na acceptatie door Opdrachtgever. Het werken buiten reguliere werktijden kan alleen na schriftelijk toestemming van de Opdrachtgever.

F-2 Uitvoering Planmatig Onderhoud op basis van GROTICK-aspecten

Zodra de werkzaamheden in uitvoering komen ziet de aangewezen vertegenwoordiger van de Opdrachtgever vanuit de Regierol toe op de uitvoering van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer, beoordeelt het werk en vormt in deze fase het aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.

Communicatie tijdens de voorbereidingsfase van deze werkzaamheden verloopt via de desbetreffende vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. Verdere details over de samenwerking, communicatie, informatie en te voeren overleg worden ten tijde van de aanloop naar de werkzaamheden nader besproken en vastgesteld.

De Opdrachtnemer dient door eigen toezicht volgens het gedachtegoed van Wet Kwaliteitsborging te waarborgen dat de gevraagde kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden geleverd wordt. De Opdrachtnemer ziet er tevens zelf op toe en dat conform geldende wet- en regelgeving, normen en (veiligheids-)voorschriften en specifieke eisen van de Opdrachtgever worden gewerkt.

Opdrachtnemer draagt daarbij zelf concreet zorg voor:

- Geld - Bewaken projectbestedingen en tijdig rapporteren Meerwerk en Minderwerk.
- Risico - Vroegtijdig onderkennen en beheersen van uitvoeringsrisico's voor Opdrachtgever en Gebruikers.
- Organisatie - Zelfstandig en in overleg en efficiënt en effectief organiseren zonder overlast voor Gebruikers.
- Tijd - Tijdsbewaking en voortgang van werkzaamheden volgens planning en afspraken uitvoeren.
- Informatie - Informatieverstrekking correct en volledig.
- Communicatie - Communicatie en projectoverleg volgens afspraken en accuraat.
- Kwaliteit - Kwaliteit waarborgen en aantoonbaar voldoen aan eisen en correcte oplevering en afronden inclusief Prestatieverklaringen en oplever- en onderhoudsdossier.

Indien noodzakelijk vraagt de Opdrachtnemer de benodigde vergunningen aan inclusief het opstellen van de benodigde Documenten.

Tevens dient de Gebruiker en eventuele andere belanghebbenden goed geïnformeerd te worden over de uit te voeren werkzaamheden en de voortgang (planning) hierin. Overlast voor Gebruiker en omgeving dient binnen de redelijke grenzen te blijven.

Meerwerk en Minderwerk wordt altijd vooraf ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd.

F-3 Rapportageverplichtingen Opdrachtnemer tijdens en na oplevering werkzaamheden (overdracht)

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt verwacht van de Opdrachtnemer dat er maandelijks gerapporteerd wordt over ten minste de volgende zaken:

- Voortgang van de werkzaamheden
- Specifieke werkafspraken en afspraken met locatiebeheerder t.a.v. toegang en werktijden
- Eventuele binnengekomen Calamiteiten, Klachten of andere ongewenste situaties en de oorzaak c.q. afhandeling hiervan.
- Tussentijdse opnames, kwaliteitscontroles, afspraken, bouwverslagen, actielijsten, algemene verslaglegging, ten aanzien van de GROTICK aspecten.
- Incidenten registratie m.b.t. veiligheids- en ARBO-zaken.

Opdrachtnemer dient na oplevering en bij uitfacturering, per object in hardkopie (1 exemplaar) en digitaal, een oplever- onderhoudsdossier van uitgevoerde werkzaamheden op te stellen.

Dit oplever- onderhoudsdossier bevat tenminste en voor zover van toepassing de volgende gegevens:

- Overzicht uitgevoerde (onderhouds-)werkzaamheden.
- Per uitgevoerd onderhoudswerk moet aantoonbaar blijken dat dit daadwerkelijk is uitgevoerd door het aanleveren van bijvoorbeeld: afgetekende werkbonnen c.q. bewijs van gereed melding, leveringsbonnen, kwaliteitscontroles, opleverings-/ keuringsrapport, fotorapportage, etc.
- Verantwoording werkwijze en of eventuele tekortkomingen en herstelmaatregelen.

-
- Revisiegegevens.
 - Productcertificaten.
 - Garantie-certificaten *).
 - Garantie-verklaringen Opdrachtnemer *).
 - Onderhoudsvoorschriften.
 - Inregelrapporten
 - Gebruiksaanwijzing.
 - Openstaande zaken ter afhandeling in navolgend kalenderjaar.
 - Conclusie en aanbevelingen voor vervolgjaren en input voor Preventief Onderhoud en/ of MJOP.
 - Eventuele meldingen/correspondentie die tot verbetering moeten leiden.
 - Openstaande zaken ter afhandeling in navolgend kalenderjaar.

**) Garantie geldt voor alle nieuw te leveren en aan te brengen onderdelen op de goede werking ervan voor tenminste twaalf maanden of volgens opgave van de toeleverancier van de onderdelen of wettelijke vereisten. De Garantie betreft alle eventueel te maken herstellkosten (arbeid, materialen en materieel).*

Opdrachtnemer garandeert dat het eindresultaat voldoet aan de in de opdracht gestelde eisen en geschikt is voor het beoogde en bekende doel daarvan, vrij is van fabricage- en/of Materiaalfouten en vrij is van Gebreken in het ontwerp. De door de ON gebruikte en geleverde materialen en/of onderdelen dienen nieuw en ongebruikt te zijn, tenzij schriftelijk met anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient hiervoor een Garantie-verklaring te verstrekken. Deze Garantie-verklaring dient in ieder geval de deugdelijkheid en degelijkheid van alle toegepaste materialen, onderdelen en/of constructies uit het oogpunt van doel, bescherming en/ of functie te omvatten.

Opmerking: zie voor uitgangspunten en eisen betreffende Rapportages ook hoofdstuk 6 A.1 en A3.

8 BEHEERSING VAN KOSTEN, KWALITEIT EN SAMENWERKING

Vanuit de Opdrachtgever zijn er naast de 'KSF' en 'PI' en KPI's i.r.t. de uitvoering van het Onderhoud tevens algemeen geldende KSF'S uitgewerkt naar PI'S en KPI'S meegegeven met betrekking tot beheersing van de onderhoudslasten (financieel) en de kwaliteit van dienstverlening en de kwaliteit van de onderlinge samenwerking.

De beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer vindt plaats zoals aangegeven in hoofdstuk 5.4 en aan de hand van de hiervoor beschreven KSF's, PI's en KPI's.

G. Financieel: Totale vaste onderhoudslasten van E- en W-installaties in euro's per Gebouw per m2 bvo

Het doel van deze KSF is het verlagen van de onderhoudslasten in belang van Opdrachtgever en haar klanten. Hierbij gaat het om het de bijdrage van al de door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en daaruit voorkomende kosten die worden geregistreerd in het systeem van Opdrachtgever.

Dit gaat over de lasten voor Onderhoud exclusief de aanvangsinvestering en het is alleen van toepassing voor reeds aanwezige E- en W-installatiedelen. Nieuwe onderdelen (investering) zoals zonnepanelen, warmtepompen of andere vergelijkbare energetische maatregelen vallen buiten de beoordeling.

Eén keer per jaar wordt in het derde kwartaal een overzicht gemaakt en geanalyseerd door Opdrachtgever in relatie tot voorgaande jaren. Het doel is om door voortdurende optimalisatie een besparing te realiseren van meer dan 2% op jaarbasis gemiddeld per object gedurende de looptijd van de samenwerking op basis van de historische gegevens van voorgaande jaren.

Deze gegevens vormen het uitgangspunt voor het gezamenlijk bepalen van een 0-lijn aan het einde van elk jaar.

H. Kwaliteit: Keuring technische kwaliteit van E- en W-installaties

De diverse werkzaamheden die conform eisen zoals opgenomen in dit PvE en afgesproken planning door Opdrachtnemer worden uitgevoerd dienen te leiden tot een kwalitatief goede en beheersbare technische en functionele staat van de Bouwdelen en Elementen van de E- en W-installaties.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de uitgevoerde werkzaamheden steekproefsgewijs te controleren op bijvoorbeeld:

- Daadwerkelijke uitvoering – is het Onderhoud gedaan of niet.
- Aantekeningen in (digitale) Logboeken en/ of installatiekaart – actueel of niet.
- Vakkundige uitvoering – volgens onderhoudsvoorschriften en wettelijke eisen.
- Doelmatige uitvoering – heeft het tot het gewenste resultaat geleid en in het duurzaam.
- Uitvoeringskosten in verhouding tot de geleverde kwaliteit – prijs/ kwaliteit.
- Eventuele restpunten of opleverings- en aandachtspunten.

De Opdrachtgever zal zelf jaarlijks de afgeronde werkzaamheden (steekproefsgewijs of gericht 100% voor specifieke werkzaamheden) laten controleren door een kwaliteitstoetsers (in- en/ of extern).

Hierbij geldt dat minimaal 99% van de gecontroleerde installaties dient te voldoen aan de gestelde kwaliteit, afgegeven planning en de door de Opdrachtgever afgegeven opdracht.

Goedgekeurd betekent dat het werk voldoet aan het oordeel (normering) van (in- of externe) controleur van Opdrachtgever.

De resultaten van deze controle zullen in een rapport worden vastgelegd. Dit rapport zal aan Opdrachtnemer ter hand worden gesteld en desgewenst gezamenlijk door beide Partijen worden geëvalueerd.

I. Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtgever

Het leveren van kwaliteit is niet alleen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De wijze van samenwerken met de Opdrachtgever en het acteren van de Opdrachtgever heeft hier ook invloed op.

Opdrachtgever heeft een concept kwaliteitsmonitoring en –beoordelingsdocument opgesteld (zie **Bijlage III** en diverse evaluatieformulieren **Bijlagen IV**) die als richtlijn geldt voor het monitoren, controleren en beoordelen van de te leveren en geleverde prestaties en beheersen van en monitoring van de afspraken en overleg en communicatie.

Tijdens de vaste overlegmomenten (zie hoofdstuk 6 A-2) wordt de dienstverlening van Opdrachtnemer besproken op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling en evaluaties. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben. De Opdrachtnemer stelt in geval van tekortkomingen een verbeterplan op.

Dit systeem van beoordelen van kwaliteit zal door Opdrachtgever worden gehanteerd bij het risico gestuurd en steekproefsgewijze toetsen (Audits) van de dienstverlening en het geleverde werk van Opdrachtnemer.

Tijdens de prestatiebeoordeling dient de Opdrachtnemer aantoonbaar antwoord te kunnen geven (bewijslast) op de kwaliteitsvragen van Opdrachtgever. Indien de benodigde informatie ontbreekt of antwoorden niet kunnen worden gegeven dient ontbrekende informatie en antwoorden binnen een termijn van twee weken te worden aangeleverd. Een gegronde Klacht wil zeggen dat een Klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen, is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer en is vastgelegd middels de Raamovereenkomst. Een afwijking wil zeggen dat een dienst of activiteit niet is uitgevoerd zoals voorgeschreven in het PvE van Opdrachtgever of PvA van de Opdrachtnemer.

J. Kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtnemer

Opdrachtnemer moet zelf laten zien hoe hij de kwaliteit aantoonbaar implementeert in zijn wijze van werken zoals is beloofd in het PVA (bij inschrijving aan de hand van de Kwaliteitsvragen).

De kwaliteit van het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden – in relatie tot de gestelde eisen - wordt voortdurend, in eerste instantie door de Opdrachtnemer zelf (door de aangewezen Contractmanager en projectleider o.g.), en zo vaak als nodig is gemonitord.

Alle uitgevoerde werkzaamheden dienen hierbij proactief door Opdrachtnemer zelf gecontroleerd te worden. Doel van Opdrachtgever is dat de Opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden onder controle heeft en voldoet aan de in dit PvE gestelde (kwaliteits-)eisen voor de werkzaamheden.

Door de Opdrachtnemer moet dit vastgelegd en aangetoond worden aan Opdrachtgever in relatie tot alle GROTICK (Geld, Realistisch, Organisatie, Tijd, Informatie, Communicatie en Kwaliteit) aspecten (zie ook hoofdstuk D2 voor nadere duiding hiervan). Rapportages van deze controles dienen geborgd te worden in het online Portal van de Opdrachtnemer die toegankelijk is voor Opdrachtgever.

9 KOSTENRAMINGEN, INSCHRIJFKOSTEN EN VERREKENING

Het E- en W-Onderhoud binnen de scope van de Raamovereenkomst is nader onderverdeeld in verschillende type Werkzaamheden die vallen onder de vaste- en fictieve prijsafspraken met vaste kosten en hoe om te gaan met variabele kosten.

De Opdrachtgever heeft een aantal uitgangspunten aangegeven die in aanmerking komen voor verrekening van fictieve kosten op basis van vaste uurtarieven. Daarnaast geeft Opdrachtgever een aantal uitgangspunten aan met betrekking tot Opslagpercentages.

Een en ander is verder uitgewerkt in een prijsopgaveformulier als Prijzenstaat met specifieke Inschrijfbladen die zijn opgesteld in relatie tot dit PvE.

Offertes of (Meerwerk)verzoeken voor Nadere Opdrachten dienen door de Opdrachtnemer voorzien te worden van een open begroting en gebaseerd te zijn op de tarieven zoals ingediend bij Inschrijving.

De Opdrachtgever behoudt zich in deze het recht voor dat een deskundige kostenadviseur een uitgebrachte Offertes en open begrotingen te toetsten op marktconformiteit. Bij grote afwijkingen, te beoordelen door De Opdrachtgever, van de marktconformiteit (prijs/ kwaliteit verhouding) behoudt De Opdrachtgever zich, met opgave van redenen, het recht voor om de Nadere Opdracht niet aan Opdrachtnemer te gunnen.

9.1 Vaste en variabele fictieve inschrijfkosten en verrekening

De diverse werkzaamheden binnen de scope van de Raamovereenkomst zijn nader onderverdeeld in **vaste kosten** en werkzaamheden die zijn aangeduid als **variabele fictieve kosten**.

Dit betreft het geheel van Werkzaamheden met een financieel vast karakter dat vooraf is vastgelegd en door de Opdrachtnemer is uitgewerkt in de specifieke Inschrijfstaat voor E- en W-Onderhoud.

Hierbij worden afspraken gemaakt en over vaste Opslagpercentages, diverse door Opdrachtgever op te geven vaste kosten en uurtarieven i.r.t. een fictieve omvang van de Werkzaamheden aangegeven in uren per functie/vakman.

Een en ander is verder uitgewerkt in de specifieke inschrijfbladen van de Prijzenstaat bij het Beschrijvenddocument die zijn opgesteld in relatie tot dit PvE.

Hierbij is in feite alleen sprake van vaste kosten op basis van door Opdrachtnemer vast aangegeven gecorrigeerde uurtarieven per functie voor het uitvoeren van diverse Werkzaamheden.

Daarmee worden de fictieve kosten voor de rest van de Inschrijfstaten doorgerekend tot een totaal fictieve Inschrijfsom in het blad 'Totaal Commercieel' voor negen jaar.

Verrekening:

De variabele kosten worden verrekend zoals vastgelegd in het specifieke Inschrijfblad t.b.v. het vaststellen van een fictieve Inschrijfsom, waarbij gerekend wordt met de opgegeven vaste gecorrigeerde uurtarieven.

Het organiseren van het E- en W Onderhoud (alles vooraf en rondom het aan de slag zetten en op pad sturen van de vakmensen, afhandelen en factureren) maakt onderdeel uit van de aangegeven vaste uurtarieven en de tijdsbesteding van de in te zetten medewerkers en dient op basis van een open boekhouding geverifieerd kunnen worden door de Opdrachtgever per object en per type Werkzaamheden i.r.t. het E- en W-Onderhoud.

De kosten voor Werkzaamheden die vallen onder Nadere Opdrachten E- en W-Onderhoud worden zoveel mogelijk doormiddel van verzamelfacturen en goed onderbouwd en voorzien van een prestatieverklaring per maand in rekening gebracht (zie facturatie eisen).

De Opdrachtnemer is gehouden om Opdrachtgever inzicht te geven in haar berekening van de (integrale) kostprijs van regie en/ of aanvullende verrekenbare Werkzaamheden (Nadere Opdrachten ook voor eventueel aangegeven Opties).

Verrekening van deze kosten vindt plaats op basis van aangetoonde prestatie (voortgang en kwaliteit), waarbij voor berekening van kosten moet worden uitgegaan van de gecorrigeerde uurtarieven die zijn opgegeven in de Inschrijfbladen.

Maandelijks moet de Opdrachtnemer hiervoor maandelijks een overzicht aanleveren waaruit blijkt om welke type werkzaamheden het gaat i.r.t. de specifieke Inschrijfstaten en wat er precies is gedaan door welke functionarissen en wanneer.

9.2 INSCHRIJFBLAD 1: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN realiseren E- en W Onderhoud.

Het uitvoeren van deze werkzaamheden maakt onderdeel uit van de aangegeven 'vaste uurtarieven' en de tijdsbesteding van de in te zetten medewerkers en dient geverifieerd te kunnen worden door de Opdrachtgever.

Deze fictieve uren en kosten zijn geraamd voor het realiseren van het van het E- en W-Onderhoud. Het betreft de opstart en implementatie, de zogenaamde Nulmeting en de jaarlijkse 'Algemene beheertaken' en kosten voor nakomen van de 'Algemeen geldende uitvoeringseisen' het organiseren en kwalitatief realiseren van het E- en W-Onderhoud. Voor de inschrijving is het aantal uur ingeschat op jaarbasis en betreft een indicatie éénmalig voor implementatie in eerste jaar en vervolgjaren er na per jaar.

In dit specifieke inschrijfblad van de Prijzenstaat voor E- en W- Onderhoud moet de Opdrachtnemer de vaste uurtarieven voor diverse in te zetten personeelsleden per functie aangeven door het aanpassen van het opslagpercentage. Deze fictieve uren en kosten zijn nodig zijn voor de opstart- en implementatie kosten en voor het realiseren van de algemene beheertaken (hoofdstuk 6) en voor nakomen van de algemeen geldende uitvoeringseisen zoals opgenomen in hoofdstuk 5 en 8 van dit PvE.

Omdat deze tijdsbesteding in het eerste jaar hoger is en daarna kunnen variëren afhankelijk van het werkaanbod worden deze kosten op basis van werkelijk bestede tijd en op basis van aangetoonde prestatie (voortgang en kwaliteit) periodiek verrekend.

Bij de berekening van kosten moet worden uitgegaan van de uurtarieven die na correctie zijn opgegeven in het desbetreffende inschrijfblad van de Prijzenstaat. Hiervoor is en blijft wel een inspannings- en prestatieverplichting van toepassing zoals aangegeven in dit PvE!

9.3 INSCHRIJFBLAD 2: Vasten kosten voor Preventief onderhoud en Wettelijk verplichte Keuringen

Inschrijfblad 2 bestaat uit een combinatie van diverse onderliggende rekenbladen voor het berekenen van de totale vaste kosten voor het uitvoeren van:

- Preventief Onderhoud = 2.1
- Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving - 2.2

Er moet een prijs per object gegeven worden op basis van de uitgangspunten zoals opgenomen in dit PvE en de informatie uit **Bijlage VII - Elementenlijst (Assetlijst) portefeuille**. Inschrijver moet zelf op basis van bijlage VII vaststellen bij welk object wat wel of niet nodig is en/ of van toepassing is!

LET OP: Er wordt hierbij onderscheid gemaakt naar de kosten in het 1e jaar in combinatie met een Nulmeting en zogenaamde 0-beurt en de kosten in de vervolgjaren wanneer alles geoptimaliseerd is en de Opdrachtnemer bekend bent met de objecten en de assets.

Voor een tweetal objecten te Schiedam wil de gemeente Schiedam graag inzicht in de berekende kosten zodat dit als referentie kan dienen voor de andere gebouwen en eventuele mutaties in de asset- of gebouwenlijst. Zie Rekenbladen voor de specifiek objecten:

- Stadserf 1
 - Preventief Onderhoud = 2.1a-1
 - Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving = 2.2a.1
- Boerhaavelaan 79.
 - Preventief Onderhoud = 2.1a.2

- Keuringen en/ of testen in kader van Wet- en regelgeving = 2.2a.2

De berekende kosten van deze objecten moeten worden overgenomen in het totaaloverzicht per object en de gemeente Schiedam dat u op eenzelfde wijze de vaste kosten berekend voor de andere objecten.

Bij de berekening van kosten moet worden uitgegaan van de uurtarieven die na correctie zijn opgegeven in de Inschrijfbladen 1, 3 en 5 van de Prijzenstaat.

9.4 INSCHRIJFBLAD 3: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN uitvoeren Correctief- en Storingsonderhoud & Servicewerk

Het uitvoeren van deze werkzaamheden maakt onderdeel uit van de aangegeven 'vaste uurtarieven' en de tijdsbesteding van de in te zetten medewerkers en dient geverifieerd te kunnen worden door de Opdrachtgever.

Deze fictieve uren en kosten zijn geraamd voor het uitvoeren van Correctief- en Storingsonderhoud die voor verrekening in aanmerking komen op basis van werkelijke bestede kosten.

Voor de inschrijving is het aantal uur en kosten ingeschat op jaarbasis en betreft een indicatie gemiddeld per jaar. In dit specifieke inschrijfblad van de Prijzenstaat voor E- en W-Onderhoud moet de Opdrachtnemer de vaste uurtarieven voor diverse in te zetten personeelsleden per functie aangeven door het aanpassen van het opslagpercentage.

Dit is input voor een fictieve omvang van de inzet van personeel i.r.t. de mogelijk te verwachten aard en omvang van het E- en W- Onderhoud. Dit betreft een indicatie van de omvang van de Werkzaamheden waaraan geen rechten kunnen worden verleend.

Verrekening van deze kosten vindt na Opdracht en uitvoering plaats op basis van aangetoonde prestatie (voortgang en kwaliteit) periodiek verrekend. Bij de berekening van kosten moet worden uitgegaan van de uurtarieven die na correctie zijn opgegeven in het desbetreffende inschrijfblad van de Prijzenstaat. Hiervoor is en blijft wel een inspannings- en prestatieverplichting van toepassing zoals aangegeven in dit PvE!

9.5 INSCHRIJFBLAD 4: Vaste kosten voor OP-Taken en NEN-3140 keuringen

Inschrijfblad 4 is gecombineerd met een onderliggend rekenblad voor het berekenen van de totale vaste kosten voor het uitvoeren van:

- Vaste arbeidskosten voor Opgeleid Persoon (OP-)taken aan de brandmeldinstallatie elke 4, 8 en 12 maanden per object per jaar = 4.a en b.
- Vaste kosten voor NEN 3140 keuringen per keer = 4.c en d.

Er moet een prijs per object gegeven worden op basis van de uitgangspunten zoals opgenomen in dit PvE en de informatie uit **Bijlage VII - Elementenlijst (Assetlijst) portefeuille**. Inschrijver moet zelf op basis van bijlage VII vaststellen bij welk object wat wel of niet nodig is en/ of van toepassing is!

LET OP: Er wordt hierbij onderscheid gemaakt naar de kosten in het 1e jaar in combinatie met een Nulmeting en zogenaamde 0-beurt en de kosten in de vervolgjaren wanneer alles geoptimaliseerd is en de Opdrachtnemer bekend bent met de objecten en de assets.

Ook de twee objecten Stadserf 1 en Boerhaavelaan 79 te Schiedam maken deel uit van deze objectenlijst.

9.6 INSCHRIJFBLAD 5: VARIABELE FICTIEVE KOSTEN Planmatig Onderhoud

Het uitvoeren van deze werkzaamheden maakt onderdeel uit van de aangegeven 'vaste uurtarieven' en de tijdsbesteding van de in te zetten medewerkers en dient geverifieerd te kunnen worden door de Opdrachtgever

Deze fictieve uren en kosten zijn geraamd voor het uitvoeren van Planmatig Onderhoud die voor verrekening in aanmerking komen op basis van werkelijke bestede kosten.

Voor de inschrijving is het aantal uur en kosten ingeschat op jaarbasis en betreft een indicatie gemiddeld per jaar. In dit specifieke inschrijfbld van de Prijzenstaat voor E- en W-Onderhoud moet de Opdrachtnemer de vaste uurtarieven voor diverse in te zetten personeelsleden per functie aangeven door het aanpassen van het opslagpercentage.

Dit is input voor een fictieve omvang van de inzet van personeel i.r.t. de mogelijk te verwachten aard en omvang van het E- en W- Onderhoud. Dit betreft een indicatie van de omvang van de Werkzaamheden waaraan geen rechten kunnen worden verleend.

Verrekening van deze kosten vindt na Opdracht en uitvoering plaats op basis van aangetoonde prestatie (voortgang en kwaliteit) periodiek verrekend. Bij de berekening van kosten moet worden uitgegaan van de uurtarieven die na correctie zijn opgegeven in het desbetreffende inschrijfbld van de Prijzenstaat. Hiervoor is en blijft wel een inspannings- en prestatieverplichting van toepassing zoals aangegeven in dit PvE!

9.7 INSCHRIJFBLAD 6: Vaste kosten voor Transportinstallaties

Inschrijfbld 6 is gecombineerd met een onderliggend rekenblad voor het berekenen van de totale vaste kosten voor het uitvoeren van:

- 6.a en 6.b Optie 1 Onderhoud aan Transportinstallaties zoals (gevel-)liften, heftableaus, roltrappen, rolpaden, trapliften, schaarheffers en spreekluisterverbindingen.
- 7.c Optie 2 t/ m 3 is nu nog niet van toepassing.

Er moet een prijs per object gegeven worden op basis van de uitgangspunten zoals opgenomen in dit PvE en de informatie uit **Bijlage VII - Elementenlijst (Assetlijst) portefeuille**. Inschrijver moet zelf op basis van bijlage VII vaststellen bij welk object wat wel of niet nodig is en/ of van toepassing is!

LET OP: Er wordt hierbij onderscheid gemaakt naar de kosten in het 1e jaar in combinatie met een Nulmeting en zogenaamde 0-beurt en de kosten in de vervolgjaren wanneer alles geoptimaliseerd is en de Opdrachtnemer bekend bent met de objecten en de assets.

Ook het object Stadserf 1 te Schiedam maakt deel uit van deze objectenlijst.

9.8 Te hanteren opslagpercentages

Hierbij gelden de volgende in onderstaande tabellen en vanuit de Opdrachtgever opgelegde vaste Opslagpercentages, voor zover deze van toepassing zijn:

Tabel: De vaste Opslagpercentages voor Werkzaamheden buiten reguliere werktijden zijn::

Opslagpercentages voor werkzaamheden buiten de reguliere werktijden	
Op Werkdagen van 18.00 tot 24.00 uur	30,00%
Op Werkdagen van 24.00 tot 07.00 uur	50,00%
Op zaterdagen van 00.00 tot 24.00 uur	50,00%

Op zon- en/of Feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur*	100,00%
---	---------

* Feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 1^e en 2^e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Kerstdag en Oudejaarsdag

Opmerking: De verwachting van Opdrachtgever is dat vanuit de meeste werkzaamheden binnen reguliere kantoortijden kan plaatsvinden en dat daarvoor de genoemde opslagpercentages marktconform zijn. Bij hoge uitzondering kunnen voor specifieke klussen welke in het weekend of in avonden uitgevoerd moeten worden, afwijkende afspraken gemaakt worden mits deze degelijk onderbouwd zijn.

De Opdrachtgever heeft een aantal uitgangspunten voor verrekening van de kosten en de wijze waarop moet worden omgegaan met de werkzaamheden of leveringen door Derden.

Tabel: Vaste Opslagpercentages voor Werkzaamheden ten aanzien van:

Opslagen	
Werk Derden, zijnde combinant of vaste onderaannemer binnen de Raamovereenkomst	0,00%
Werk Derden (niet zijnde combinant of vaste onderaannemer binnen de Raamovereenkomst) die in en na overleg met Opdrachtgever mag worden ingezet	8.00%
Opslag Materialen < € 450,-	14,00%
Opslag Materialen > € 450,-	10,00%

Materiaal strikt netto, dat wil zeggen brutoprijzen onder aftrek van alle kortingen en transparant aan te tonen door de Opdrachtnemer.

9.9 Verdere uitgangspunten

Opdrachtgever heeft in onderstaande tabel, op basis van de omvang van de variabele kosten, een aantal handelswijzen vastgesteld.

	Werkzaamheden voor Materiaal en arbeid van (excl. BTW:	Handelswijze bij Nadere Opdrachten voor Onderhoud of Vervangingswerkzaamheden:
A	Kleiner dan € 1.000,- exclusief BTW	Uitvoering na schriftelijke Opdracht door de Opdrachtnemer zonder voorafgaande Offerte. Bij facturatie (door middel van een verzamelfactuur) dient de specificatie van de Werkzaamheden toegevoegd te worden.
B	Tussen € 1.000,- en € 30.000,- exclusief BTW	Uitvoering na schriftelijke Opdracht door de Opdrachtnemer na een toelichting per mail voorzien van een prijsindicatie. Indien door de Opdrachtgever dit nodig wordt geacht, wordt binnen 5-10 Werkdagen een Offerte met werkbeschrijving en open begroting aangeleverd. Na beoordeling en goedkeuring wordt schriftelijk Opdracht gegeven door de Opdrachtgever.
C	Tussen € 30.000,- en €	Deze worden over het algemeen op initiatief van de gemeente

	250.000,- exclusief BTW,	Schiedam aangevraagd aan de Opdrachtnemer. De uitgebrachte offerte met onderbouwing van de kosten en specificaties (plan van aanpak, technische omschrijving en open begroting) worden pas na beoordeling en goedkeuring en na schriftelijke Nadere Opdracht opgedragen door de Opdrachtgever.
--	--------------------------	--

Tabel: Handelswijzen Nadere Opdrachten

Kostenramingen, begrotingen en Offertes voor Nadere Opdrachten dienen gebaseerd te zijn op de uurtarieven zoals ingediend bij Inschrijving.

Gemeente Schiedam behoudt zich in deze het recht voor dat een deskundige derde (kostenadviseur) een uitgebrachte Offertes en open begrotingen aantoonbaar te toetsten op marktconformiteit. Bij grote afwijkingen van de marktconformiteit (te beoordelen door de gemeente Schiedam), behoudt de gemeente Schiedam zich het recht voor om de Nadere Opdracht niet aan Opdrachtnemer te gunnen.

Binnen de gemeente Schiedam is al dan niet externe ingehuurd kostendeskundigheid aanwezig om dit te kunnen beoordelen.

BIJLAGEN

I – Objectenlijst

II - FORMULIER Issues, Besluiten en Acties (IBA)

III - FORMULIER Prestatiemeting

IV - VOORBEELDEN Beoordelingsformulieren a., b. en c.

V - FORMAT Facturatie

VI – Effect Prioriteitsmatrix (a) & Specificaties onderhoud (a t/m h)

VII – Elementen (Assetlijst) portefeuille

VIII – PRIJZENSTAAT (Prijsopgaveformulier) met Inschrijfbladen

IX - Extra bijlage bij het PvE - Installatieverantwoordelijkheid 29okt2025

X - MJOP conform NEN 2767 (Na Gunning)