

FUNCTIONEEL PROGRAMMA VAN EISEN

TECHNISCH ONDERHOUD & INSPECTIE
BRANDBLUSMIDDELEN

VASTGOEDPORTEFEUILLE GEMEENTE NIJMEGEN

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Algemene informatie	5
2.1.1. Veiligheid, Gezondheid en Milieu	5
2.1.2. Vergunningen en verklaringen	5
2.1.3. V&G verklaring	6
2.1.4. VCA	6
2.1.5. Onderhoud aan monumentale objecten	6
2.1.6. Materieel en materialen	6
2.1.7. Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen (MVO)	7
2.2. Organisatie	7
2.2.1. Back-up Organisatie	7
2.2.2. Gebouw Beheer Systeem (GBS)	7
2.3. Planning en uitvoering preventieve en correctieve werkzaamheden	8
2.4. Beheer	8
2.4.1. Asset Management	8
2.4.2. Beheeractiviteiten Technisch Dienstverlener	8
2.4.3. Tekeningen	10
2.4.4. Plannen en rapportages	10
3. Technisch beheer en onderhoud	11
3.1. Werkzaamheden	11
3.2. Scope	12
3.2.1. Objecten	12
3.2.2. Assetlijst	12
3.2.3. Aanvullende verplichtingen	13
3.3. (Wettelijke) onderhoudsverplichtingen	13
3.4. Onderhoudsconcept	14
3.4.1. Duurzaam Meer Jaren Onderhoud (DMJOP)	14
3.4.2. Preventief Onderhoud (PO)	14
3.4.3. Correctief Onderhoud (CO)	15
3.4.4. Toelichting op onderhoudsniveau en uitgangspunten	15
3.5. Reactietijden	17
3.6. Projectenproces	17
4. Kostencomponenten	18
4.1. Core Fixed (vaste aanneemsom)	18
4.2. Core Variabel (verrekenbare kosten)	18
4.3. DMJOP, projectmatig en buitencontractueel werk (BCW)	19
5. Prestatie management	20
5.1. HEYDAY Performance Management Systeem (PMS)	20
5.2. Eisen vanuit gemeente Nijmegen	20
Bijlage 1 preventieve onderhoudstaken	21
Bijlage 2 objecten en assetoverzicht	22

Bijlage 3 HEYDAY werkproces	23
bijlage 4 KPI-set	25
bijlage 5 SLA-AUDITs	28
bijlage 6 management rapportages	36
bijlage 7 Overdrachtsinformatie	38
bijlage 8 eisen gemeente nijmegen	39

1. INLEIDING

De Gemeente Nijmegen heeft HEYDAY (Opdrachtgever) gecontracteerd voor de uitvoering van het Technisch Facility Management op hun locaties. Het betreft een grote diversiteit en continu variërende scope aan objecten, assets en onderhouds-strategie daarop. In dit functionele Programma van Eisen (PvE) inzake de dienst technisch onderhoud en inspectie aan de brandblusmiddelen, worden enerzijds de aandachtsgebieden voor deze dienst i.r.t. technisch onderhoud, beheer en inspectie beschreven en anderzijds worden de processen en procedures binnen deze dienstverlening belicht en zijn door HEYDAY vertaald naar operationele onderhoudsafspraken.

Onderdeel van dit PvE zijn de bijbehorende bijlagen of nota's van inlichtingen. De eisen die in dit PvE zijn vastgelegd zijn bindend en vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Opdrachtovereenkomst die tussen Opdrachtgever en Technisch Dienstverlener wordt afgesloten. In dit PvE wordt tevens omschreven hoe deze dienst door Technisch Dienstverlener gewaarborgd en inzichtelijk moeten worden gemaakt. Deze eisen dienen aangehouden te worden voor het indienen van contractstukken, rapportages, het uitvoeren van werkzaamheden etc. Technisch Dienstverlener hanteert voor het uitvoeren van al het onderhoud de bij inschrijving ingediende eenheidsprijzen, (uren)normen en eventueel toepasselijke opslagen.

Kortom, dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de door HEYDAY gewenste dienstverlening, te leveren door de Technisch Dienstverlener, ten behoeve van de Opdrachtgever met daarbij de volgende doelen:

- Onderhoud op basis van de minimaal vereiste preventieve onderhoudstaken zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** met als doel storingen en gebreken te voorkomen;
- Waarborgen dat de assets minimaal voldoen aan de wettelijke eisen, de kwalitatieve eisen vanuit de Opdrachtgever en doelmatig worden onderhouden opdat de goede werking wordt bewerkstelligd en de levensduurverwachting wordt behaald;
- De NEN 2767 is de basis/uitgangspunt voor Technisch Dienstverlener om het technisch onderhoud & beheer te bepalen.

➤ Voor de uitvoering van het technisch onderhoud en inspectie van brandblusmiddelen zijn de "Algemene Technische Eisen" (zie Gemeente Nijmegen bijlage 3) van toepassing, dat de algemene technische eisen weergeeft van te gebruiken materialen en wijze van uitvoering.

De Technisch Dienstverlener die door HEYDAY is gecontracteerd, ofwel de hoofdaannemer, mogen enkel gebruik maken van de onderaannemer(s) die vooraf door HEYDAY zijn goedgekeurd. De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor haar onderaannemer(s), en het werk dat door hen wordt uitgevoerd, volledig voldoet aan de eisen zoals in dit PvE gesteld. De onderaannemer(s) mogen geen gebruik maken van verdere onder aanneming, om hiermee de gelaagdheid in aansturing te beperken, tenzij hierover anders is afgestemd met HEYDAY.

2. ALGEMENE INFORMATIE

In dit hoofdstuk worden de “algemene” onderdelen van de gewenste dienstverlening beschreven.

2.1.1. Veiligheid, Gezondheid en Milieu

De Technisch Dienstverlener (en diens onderaannemers) is bekend met alle vigerende landelijke en lokale wettelijke veiligheidsvoorschriften, overheidsvoorschriften of aanvullende veiligheidsvoorschriften, zoals (doorlopende) werkvergunningen en specifieke veilig werk verklaringen, betreffende veiligheid en alle andere reglementen, en zal deze gedurende de uitvoering van haar dienstverlening in acht nemen en HEYDAY hierover in kennis stellen.

De Technisch Dienstverlener is er verantwoordelijk voor dat alle werkzaamheden ALTIJD veilig worden uitgevoerd. Ze bepaalt welke voorzorgsmaatregelen hiervoor nodig zijn en zorgt dat hiernaar wordt gehandeld. HEYDAY ontvangt bij elke aanbieding een beschrijving over HOE de Technisch Dienstverlener dit operationeel kan garanderen.

Bij wijzigingen in de scope dan wel dienstverlening dient het VGM plan te worden geactualiseerd en opnieuw te worden overlegd aan HEYDAY.

Risicovolle werkzaamheden zoals Brandgevaar, Werken op hoogte, werken met Chemicaliën etc.

Teneinde risico's tot een minimum te beperken, dient de Technisch Dienstverlener voorafgaand aan de uitvoering de nodige maatregelen te nemen. Van alle risicovolle werkzaamheden moet vooraf een risico- inventarisatie c.q. analyse worden gemaakt en ter beoordeling worden overlegd aan HEYDAY.

2.1.2. Vergunningen en verklaringen

In het kader van de verplichtingen die voortvloeien uit de toepasselijke arbeidsomstandighedenwetgeving dient de Technisch Dienstverlener de veiligheids-, gezondheids- en milieurisico's (VGM-risico's) die samenhangen met de uitvoering van werkzaamheden adequaat te beheersen. Werkvergunningen worden daarbij ingezet als verplichte beheersmaatregel, overeenkomstig de eisen zoals opgenomen in de VCA-checklijst 6.0, hoofdstuk 2 (VGM-risicobeheer).

1. Verplichting tot beoordeling werkvergunning

De Technisch Dienstverlener is exclusief verantwoordelijk voor het beoordelen of de uit te voeren werkzaamheden (mede) kwalificeren als risicovolle werkzaamheden waarvoor een werkvergunning vereist is.

Bij deze beoordeling betreft de Technisch Dienstverlener in ieder geval de aard en omvang van de werkzaamheden, de locatie waar deze worden uitgevoerd en de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Het nalaten van een juiste beoordeling komt volledig voor rekening en risico van de Technisch Dienstverlener.

2. Opstellen en indienen van de werkvergunning

Indien op grond van de beoordeling een werkvergunning vereist is, is de Technisch Dienstverlener gehouden deze volledig en correct op te stellen. De werkvergunning is gebaseerd op een deugdelijke en actuele risico-inventarisatie en -evaluatie, inclusief alle noodzakelijke beheersmaatregelen.

De Technisch Dienstverlener dient de werkvergunning uiterlijk tien (10) werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden ter beoordeling in bij HEYDAY. HEYDAY zal uiterlijk 5 werkdagen (tenzij anders overeengekomen) voor aanvang van de werkzaamheden een reactie geven aan de Technisch Dienstverlener.

De beoordeling door HEYDAY heeft uitsluitend een toetsend karakter en ontslaat de Technisch Dienstverlener op geen enkele wijze van zijn verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de inhoud, juistheid, volledigheid en naleving van de afspraken in de werkvergunning.

3. Kosten

Alle kosten die direct of indirect verband houden met het opstellen, indienen, wijzigen of opnieuw indienen van werkvergunningen komen volledig en onvoorwaardelijk voor rekening van de Technisch Dienstverlener.

4. Naleving, toezicht en verval

De Technisch Dienstverlener is verplicht de werkzaamheden uit te voeren conform de geldende werkvergunning en draagt er zorg voor dat zijn medewerkers, onderaannemers en overige door hem ingeschakelde derden aantoonbaar geïnstrueerd zijn en handelen overeenkomstig de afspraken in de werkvergunning.

HEYDAY is gerechtigd om, al dan niet steekproefsgewijs, toezicht te houden op de naleving van de werkvergunning. Het uitoefenen van toezicht door HEYDAY laat de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Technisch Dienstverlener onverlet.

Indien zich voorafgaand aan of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden omstandigheden voordoen waardoor de in de werkvergunning vastgestelde beheersmaatregelen niet langer of niet volledig van toepassing zijn, vervalt de werkvergunning van rechtswege. De Technisch Dienstverlener staakt in dat geval onverwijld de werkzaamheden en neemt direct contact op met HEYDAY om in overleg vast te stellen onder welke voorwaarden de werkzaamheden kunnen worden hervat. De werkvergunning wordt uitsluitend door de Technisch Dienstverlener aangepast en opnieuw ter beoordeling aangeboden aan HEYDAY.

2.1.3. V&G verklaring

De Technisch Dienstverlener garandeert dat, wanneer dit wettelijk verplicht is, een actuele Veiligheids- en Gezondheid Verklaring (V&G) beschikbaar is.

2.1.4. VCA

De Technisch Dienstverlener en eventuele onderaannemers zijn minimaal VCA* gecertificeerd, en VCA** wanneer dit wettelijk is verplicht. Voor de duidelijkheid, de coördinerende werkzaamheden maken integraal deel uit van de aangenomen werkzaamheden binnen dit PvE.

2.1.5. Onderhoud aan monumentale objecten

De regie over werkzaamheden aan monumenten, alsook de organisatie van de SIM / DuMaVa en de daarmee verband houdende subsidies, is een verantwoordelijkheid van HEYDAY, waarbij zij gebruik maakt van externe adviseurs. Wanneer de Technisch Dienstverlener werkzaamheden wil uitvoeren aan een monumentaal object mag dit enkel na schriftelijke afstemming met HEYDAY.

2.1.6. Materieel en materialen

De Technisch Dienstverlener werkt met materieel (bijv. elektrisch gereedschap, ladders en toebehoren) dat volgens de actuele wetgeving is goedgekeurd, zodat de opdrachten veilig en correct worden uitgevoerd.

Voor de diverse opdrachten zal de Technisch Dienstverlener al dan niet in overleg met HEYDAY het benodigde materiaal verzorgen om de opdracht uit te voeren.

Bij het vervangen van materialen dient de Technisch Dienstverlener een gelijkwaardige kwaliteit van nieuwe materialen in te zetten. Hiervan kan afgeweken worden afhankelijk van de objectstrategie, met voorafgaand gevraagd en schriftelijk verkregen akkoord van HEYDAY (hierbij dient rekening te worden gehouden met de gestelde eisen c.q. uitgangspunten conform gemeente Nijmegen bijlage 3).

2.1.7. Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen (MVO)

Opdrachtgever en HEYDAY hebben MVO hoog in het vaandel staan en hechten veel waarde aan de stakeholderdialoog.

Duurzaamheid

De Technisch Dienstverlener dient zich ervan bewust te zijn dat ze door haar onderhoud en beheer en grote impact heeft op de CO₂-footprint van Opdrachtgever (ketenverantwoordelijkheid), o.a. door het energiegebruik van de assets in beheer, maar ook door bijvoorbeeld het aantal transportbewegingen dat nodig is om de dienstverlening voor Opdrachtgever uit te voeren. De Technisch Dienstverlener heeft een inspanningsverplichting om deze CO₂-footprint zoveel mogelijk te beperken. Dit komt tot uiting in het duurzaam (dagelijks) beheer, waarbij naast een maximale beschikbaarheid van de assets, ook een minimale milieu-impact wordt nagestreefd.

Technisch Dienstverlener heeft de verplichting, op verzoek, informatie aan te dragen welke noodzakelijk is voor de certificeringsverplichting van gemeente Nijmegen, waaronder de CO₂-prestatieladder.

SROI

Betreffende SROI (zie gemeente Nijmegen bijlagen 1+2) verwacht HEYDAY naast realisatie van doelstelling ook procedureel het volgende van onze Technisch Dienstverleners, zodat wij kunnen monitoren op realisatie en kunnen rapporteren richting de Opdrachtgever. De inzet dient te worden gerealiseerd conform gemeente Nijmegen bijlagen 1 + 2, zijnde het SROI Bouwblokkenmodel en Bestektekst.

2.2. Organisatie

Binnen de organisatie van de Technisch Dienstverlener is er één contactpersoon op tactisch niveau voor HEYDAY het aanspreekpunt. Deze contactpersoon is de unieke deelnemer in alle tactische HEYDAY-besprekingen en rapportages, zie communicatiematrix bijlage B1 van de Opdrachtovereenkomst welke tussen HEYDAY en Technisch Dienstverlener zal worden overeengekomen. Deze contactpersoon heeft hiervoor alle nodige bevoegdheden. De managementrapportages worden aangepast aan de wensen en eisen van HEYDAY, binnen de technische mogelijkheden van de systemen van de Technisch Dienstverlener. In elk geval moet de bij de Technisch Dienstverlener aanwezige relevante data altijd (digitaal) beschikbaar gesteld kunnen worden aan HEYDAY, zie ook 2.4.4. In het geval van beëindiging van het contract, zal Technisch Dienstverlener de relevante data kosteloos en digitaal ter beschikking stellen.

2.2.1. Back-up Organisatie

HEYDAY hecht veel waarde aan de continuïteit van de organisatie en de back-up die hierin is voorzien. De Technisch Dienstverlener zal de (management) organisatie zodanig inrichten dat erop zowel operationeel, tactisch, en strategisch niveau altijd een back-up is waarbij kennis en continuïteit is geborgd. HEYDAY wil vooraf worden geïnformeerd over hoe dit wordt georganiseerd. Op basis van de door Technisch Dienstverlener voorgestelde organisatiestructuur, waarin de functies en bijhorende taken zijn omschreven, zal HEYDAY aangeven voor welke kritische functies ze back-up noodzakelijk acht.

2.2.2. Gebouw Beheer Systeem (GBS)

Binnen de scope aan objecten zijn enkele hiervan uitgerust met een Gebouw Beheer Systeem (GBS). Het GBS kan data leveren voor het opstellen van b.v. een Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) voor b.v. een blusinstallatie. Dit zorgt voor centrale monitoring, alarmering en activering van noodscenario's. De Technisch Dienstverlener is verplicht om zonder extra kosten voor de opdrachtgever zo nodig een koppeling met het GBS te realiseren (directe koppeling dienstverlener – GBS) om storingsmeldingen rechtstreeks te kunnen ontvangen, informatie te kunnen verwerken en zonodig opvolging te realiseren.

2.3. Planning en uitvoering preventieve en correctieve werkzaamheden

1. De planbare werkzaamheden welke door HEYDAY op grond van de NEN 2767 en NEN-1010 en/of wet en regelgeving worden aangegeven in de assetlijst (preventief (wettelijk) onderhoud, inspectie of keuringen), moeten zo veel mogelijk tijdens de door Opdrachtgever opgegeven reguliere gebruikstijden uitgevoerd worden (kan echter per pand verschillen). Voor uitvoering buiten deze tijden moet toestemming aan HEYDAY gevraagd worden.
2. Het gepland buiten gebruik stellen van assets zal minimaal één maand van tevoren ter beoordeling aan HEYDAY worden voorgelegd.
3. De Technisch Dienstverlener zal een centraal meldpunt beschikbaar hebben voor de aanmelding van (ver)storingen. Dit meldpunt dient 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te zijn voor het aannemen en doen/laten verhelpen van (ver)storingen.
4. De Technisch Dienstverlener zal het door HEYDAY voorgeschreven prioriteitschema hanteren voor de afhandeling van storingen
5. De Technisch Dienstverlener moet zich vóór aanvang werkzaamheden aangemeld hebben bij de huurdersvertegenwoordiger van de desbetreffende locatie en zich te houden aan de geldende aan-/afmeldprocedure.
6. Het preventief onderhoud wordt zodanig over het jaar verdeeld dat er minimale impact is op de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever (en haar gebruikers/huurders).
7. Technisch Dienstverlener zal zich conformeren aan de werkorder-processen van HEYDAY zoals deze beschreven zijn in 0 van dit PvE.

2.4. Beheer

2.4.1. Asset Management

HEYDAY heeft een eigen Asset Management afdeling die o.a. zorgt voor het administratief beheer van de objecten, assets en daaraan gekoppelde onderhoudstaken en gebreken. Hiervoor wordt gebruikt gemaakt van een asset management module in het FMIS zijnde Facilitator, zodat het assetmanagement integraal onderdeel is van de FM-dienstverlening en ondersteunende processen. HEYDAY beheert het registratieproces rondom verplichte onderhoudstaken en de daar bijhorende rapportages. Daarnaast verzorgt HEYDAY een concept DMJOP/B gebaseerd op de object, asset en onderhoudstaak kenmerken, maar ook de objectstrategie, storingsgedrag per asset en gebreken analyse. Om dit goed te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk dat de Technisch Dienstverlener, in haar rol als uitvoerder en specialist, HEYDAY z.s.m. voorziet van de juiste informatie m.b.t. variaties (in assets en onderhoudstaken), uitvoeringsstatus van onderhoudstaken, (verplichte) rapportages en DMJOP/B-advies.

2.4.2. Beheeractiviteiten Technisch Dienstverlener

De beheeractiviteiten omvatten administratieve afhandeling en archivering van activiteiten, mutaties, welke in de aanneemsom zijn begrepen, en betrekking heeft op de scope van de Technisch Dienstverlener zoals (zie **Fout!** **Verwijzingsbron niet gevonden.**);

1. Het jaarlijks reviewen van de assetlijst (uiterlijk 1 september). De dienstverlener controleert of de assetlijst compleet is, en of ze de geregistreerde conditie-status herkent (voor zover van toepassing) vanuit haar operationele ervaring alsook de daar onderliggende gebreken. Als het variatieproces goed wordt uitgevoerd zouden er geen afwijkingen mogen zijn, dit is een vangnet;
2. Mutaties binnen de inventaris (scope) per maand rapporteren o.b.v. vooraf vastgesteld variatieproces en variatieformulier, zodat HEYDAY deze kan verwerken in Facilitator;

3. Het jaarlijks reviewen van de geregistreerde (wettelijke verplicht) onderhoudstaken. De Technisch Dienstverlener controleert of de taaklijst compleet is. Als het variatieproces goed wordt uitgevoerd zouden er geen afwijkingen mogen zijn, dit is een vangnet; Technisch dienstverlener informeert de opdrachtgever proactief over aangekondigde wijzigingen in wet- en regelgeving die relevant zijn voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
4. Bij assets die onder de scope van deze overeenkomst vallen hoort o.a. het organiseren van verplichte c.q. wettelijke keuringen en begeleiden van derden hierbij evenals de (externe) administratieve afhandeling hiervan;
5. Verplichte onderhoudstaken (zoals keuringen en inspecties) worden door de Dienstverlener in Facilitor verwerkt, waarbij ook de verplichte documentatie wordt ge-upload en een nieuwe melding wordt aangemaakt indien er herstelmaatregelen moeten worden genomen. Dienstverlener dient HEYDAY vroegtijdig te informeren indien verplichte of preventieve taken onverhoopt niet kunnen worden uitgevoerd volgens planning. Dienstverlener dient bij niet uitgevoerde taken in Facilitor aan te geven wat hiervoor de reden is.
6. Het archiveren en up-to-date houden en ter beschikbaar stellen van fysieke keuringscertificaten en logboeken "on site" en digitaal in Facilitor.
7. Het middels een Excel format aanleveren (uiterlijk eind januari) van de Preventief Onderhoud Planning, d.w.z. per (wettelijke) en/of regulier preventieve onderhoudstaak aangeven in welke week de uitvoering door de Technisch Dienstverlener is ingepland; Gedurende elk kalenderjaar kunnen assetvariaties invloed hebben op de wettelijke planning. Deze planning dient derhalve jaarlijks door Technisch Dienstverlener te worden geactualiseerd. Tevens dient Technisch Dienstverlener elk kalenderjaar na afloop in de maand januari een compliance verklaring af te geven als bevestiging dat Technisch Dienstverlener enerzijds heeft voldaan aan alle gestelde wettelijke verplichtingen (keuringen, inspecties of onderhoud) die van toepassing zijn op de in scope zijnde elementen c.q. installaties en anderzijds dat het in opdracht gegeven preventieve onderhoud binnen de gestelde termijn is uitgevoerd.
De Technisch Dienstverlener zal de verplichte rapportages aanleveren en voorzien van bestandsnaam in een daarvoor vooraf overeengekomen format van de Opdrachtgever.
8. Het doorgeven van de juiste asset, de reden van de storing en de kosten gebeurt in de opdracht in Facilitor. Binnen 8 werkdagen dienen de kosten te zijn doorgeven. Voor alle opdrachten (met name opdrachten tot € 5.000,- geldt dat opdrachtnemer de te factureren uren en materiaalverbruik per deelopdracht, inclusief het soort werkzaamheden, verantwoordt aan opdrachtgever.
9. Het zo nodig jaarlijks reviewen van het concept DMJOP/B dat door HEYDAY aan de Technisch Dienstverlener wordt verstrekt;
10. Het proactief doen van minimaal 2 uitgewerkte voorstellen per kalenderjaar betreffende optimalisatie van de kwaliteit en reductie van kosten en energieverbruik;
11. Sleutelmanagement (en sleuteluitgifte aan onderaannemers) van (technische) ruimten, conform de sleutelprocedure van de Opdrachtgever;
12. De factuur van de uitgevoerde opdracht dient binnen 60 dagen via de werkwijze van de administratieve procedure verstuurd te zijn.
13. Technisch Dienstverlener heeft conform de Opdrachtovereenkomst periodiek overleg met Opdrachtgever. Daarnaast levert Technisch Dienstverlener conform PvE de gevraagde rapportages aan bij Opdrachtgever.

2.4.3. Tekeningen

Tijdens de preventieve onderhoudswerkzaamheden zal op hoofdlijnen controle plaats vinden of de op locatie beschikbare (technische) tekeningen betrouwbare informatie bevatten (In de toekomst zal mogelijk in een digitaal logboek in Facilitor worden geregistreerd). Afwijkingen worden door de Technisch Dienstverlener aangetekend. Indien (onderdelen van) assets door de Technisch Dienstverlener worden gewijzigd worden deze wijzigingen voor zover relevant ook aangetekend.

De Technisch Dienstverlener verwerkt de wijzigingen eens per kwartaal en overlegt de nieuwe digitale tekeningen aan HEYDAY, waarna ze door HEYDAY worden gearhiveerd in het daarvoor bestemde digitale archief van Opdrachtgever. Wanneer er geen digitale tekeningen aanwezig zijn waarin de Technisch Dienstverlener de wijzigingen kan verwerken, zal ze in overleg treden met HEYDAY.

2.4.4. Plannen en rapportages

De Technisch Dienstverlener zal HEYDAY tijdig voorzien van de volgende rapportages:

0. Veiligheid & Gezondheid plan, V&G dossier (SLA-AUDIT) en procedures t.b.v. veilig werken (bijlage 5)
1. Op basis van de resultaten uit halfjaarlijkse Performance audit en verbeteracties levert Technisch Dienstverlener een adviesrapport (met conclusies, aanbevelingen en voorgestelde beheermaatregelen) op basis van geconstateerde tekortkomingen (bijlage 5).
2. Jaarlijkse controle van de assetlijst (zo mogelijk in Facilitor) (Bijlage 6)
3. Jaarlijkse controle taaklijst wettelijk verplicht onderhoud (zo mogelijk in Facilitor) (Bijlage 6)
4. Continue registratie van uitvoering preventief (wettelijk verplicht) onderhoud (zo mogelijk in Facilitor) (Bijlage 6)
5. Compliance verklaring over het uitgevoerde planmatige preventieve (wettelijke) onderhoud (bijlage 6)
6. Jaarlijks advies m.b.t. uit te voeren preventief onderhoud (bijlage 6)
7. Preventief Onderhoud Plan (POP), Bijlage 6.
8. Koppeling van (storings) meldingen aan de juiste unieke assetcode in Facilitor
9. SROI-jaarplan (indien van toepassing).

In **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is beschreven wat deze rapportages inhoudelijk omvatten, met welke frequentie dit moet worden aangeleverd, wie de respondenten zijn en of er specifieke eisen m.b.t. de opmaak.

3. TECHNISCH BEHEER EN ONDERHOUD

In dit hoofdstuk wordt het onderhoudsconcept toegelicht dat voor het technisch onderhoud en inspectie van brandblusmiddelen (de assets) in de gebouwen (objecten) bij Opdrachtgever wordt uitgevraagd.

3.1. Werkzaamheden

Om de betrouwbaarheid van de brandveiligheidsvoorzieningen te waarborgen, is het belangrijk dat deze periodiek gecontroleerd worden. Brandblussers en brandslanghaspels moeten, afhankelijk van de brandrisico's en omgeving, minimaal eenmaal per jaar worden gecontroleerd door een REOB-gediplomeerde onderhoudsmonteur (REOB = de Regeling voor de Erkenning van Onderhoudsbedrijven kleine Blusmiddelen).

Technisch Dienstverlener is een REOB-erkend onderhoudsbedrijf en voert controles uit in overeenstemming met de vastgestelde onderhoudsnormen NEN 2559 (brandblussers), NEN-EN 671-3 (brandslanghaspels).

De dienstverlening heeft betrekking op onderstaande onderdelen:

- Onderhoud aan brandbestrijdingsmiddelen zoals (kleine) blusmiddelen, brandslanghaspels,, welke o.a. conform NEN 2559, NEN 2659, NEN-EN 671-3 en NEN 1594 worden verricht.
- Leveren en/of vervangen van alle typen blusmiddelen/ brandslanghaspels.

De dienstverlening inzake technisch onderhoud aan de brandblusmiddelen.

- Technisch Dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van al het wettelijk verplicht onderhoud aan, keuringen, inspecties binnen de scope van dit contract.
- Technisch Dienstverlener dient van alle relevante verplichtingen op de hoogte te zijn en er voor zorg te dragen dat hier te allen tijde aan wordt voldaan. Alle relevante keuringsrapporten en/of certificaten dienen tijdig digitaal aan HEYDAY te worden overlegd, in de door opdrachtgever ter beschikking gestelde systemen (upload in Facilitor).
- Technisch Dienstverlener zal op locatie logboeken bijhouden en zo nodig toevoegen, waarin na elk bezoek omschrijvingen van uitgevoerde werkzaamheden en bijzonderheden (middels serviceraapporten, afschriften of anderszins) worden opgenomen evenals de laatste keuringsrapporten en/of certificaten).
- Alle brandblussers dienen te zijn voorzien van een keuringsplaatje in de Nederlandse taal, afgegeven door ministerie van Binnenlandse Zaken, directie Brandweer en Rampenbestrijding en volgens NEN-EN-3-7 & NEN-EN-ISO 7010.
- Technisch Dienstverlener is er verantwoordelijk voor dat assets tijdig gekeurd worden. Gerapporteerde opmerkingen zullen door Technisch Dienstverlener worden geanalyseerd en deze zullen digitaal voorzien worden van een advies met daarbij een toelichting wat de consequenties zijn van hetgeen geconstateerd is. Technisch Dienstverlener overlegt een offerte voor herstel van de gerapporteerde (afkeur)punten.
- Wanneer een nieuw blustoestel moet worden geplaatst, dient deze in de bestaande klemhouder te passen. Indien dit onmogelijk blijkt te zijn en een nieuw blustoestel (na vervanging of afkeuring) een andere afmeting heeft, vervangt Opdrachtnemer ook het bijpassende bevestigings- of ophangmiddel zonder extra kosten.
- Vanuit het oogpunt van uitwisselbaarheid moet de genoemde vervanging zoveel mogelijk voorkomen worden. Overgaan tot het plaatsen van nieuw type blustoestel en/of bevestiging zal pas plaatsvinden na overleg en (schriftelijk) akkoord van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer levert blusdekens conform NEN-EN 1869.
- Opdrachtnemer levert nieuwe blusmiddelen die op moment van levering een productiedatum hebben van niet ouder dan 6 maanden.
- Bij de aanschaf van nieuwe blusmiddelen worden, waar mogelijk, merken en types geselecteerd die door meerdere partijen kunnen worden onderhouden. Systeem gebonden of gepatenteerde middelen die tot een afhankelijkheid van één leverancier leiden worden vermeden.

- Technisch Dienstverlener zal HEYDAY tijdig voorzien van minimaal de volgende rapportages:
 - Jaarevaluatie wettelijke verplichtingen
 - Preventief Onderhoud Plan (POP)/ voortgangsrapport wettelijk verplicht onderhoud

In het inspectierapport wordt minimaal omschreven:

- Type blusmiddel
- Brandklasse blustoestel: A/B/D/F
- Blusdeken: ja/ nee/ nog in goede staat, incl. afmetingen
- Identificatienummer blusmiddel
- Locatie en evt. ruimtenummer
- Ook de bevestiging en toegankelijkheid als punt benoemen (uitleg: Een blusser die niet goed geborgd is in de bevestiging of niet bereikbaar is ook niet goedgekeurd. Mogelijk wordt dit als onderdeel vervangen en dat moet terugkomen in de rapportage.)
- Merk en hoeveelheid/inhoud
- Bouwjaar
- 1e installatiedatum
- Vervangingsdatum (zie 4.1.5 opmerking MJOB)
- Controledatum
- Goedgekeurd: ja/ nee
- Datum volgende controle

De aangeboden controle- en onderhoudsprijzen (de assetlijst zoals opgenomen in bijlage 2) zijn inclusief certificeringsetiket, verzegeling mobiele brandblussers, logboekgegevens e.d.

De vastgestelde prijzen voor onderhoud zijn alleen van toepassing bij bereikbare componenten tot een hoogte van drie (3) meter. Voor controle en onderhoud boven de drie (3) meter worden extra kosten voor steigers en/of hoogwerkers in rekening gebracht op basis van nacalculatie.

3.2. Scope

3.2.1. Objecten

De scope omvat objecten (gebouwen), daarbij horende assets (elementen c.q. installaties) en de daaraan gekoppelde onderhoudsactiviteiten. Variaties op deze scope worden via het reguliere variatieproces afgestemd en vastgelegd in Facilitor. Assets en/of taken worden op basis van dezelfde eenheidsprijs (onderhouds)kosten toegevoegd aan de scope van de Technisch Dienstverlener als de gelijksoortige assets en taken die reeds bij haar in beheer zijn.

3.2.2. Assetlijst

Er is bij aanvang van het contract een actuele assetlijst, gebaseerd op de NEN 2767 deel 1 en deel 2 (2019) en niet ouder dan drie jaar, beschikbaar incl. daaraan gekoppelde onderhoudstaken (zowel preventief, verplicht onderhoud als ook DMJOP). De planning en afprijzing van het Technisch Beheer en Onderhoud levert de Technisch Dienstverlener aan op taak (en asset) niveau. Wanneer de Technisch Dienstverlener tijdens haar controle variaties ontdekt in assets of de daaraan gekoppelde taken, stelt zij hiervan HEYDAY op de hoogte en prijst deze af.

Demarcatie

Technisch Dienstverlener voert geen werkzaamheden uit aan assets die niet tot haar scope behoren. HEYDAY heeft deze demarcatie voorzien in het Facilitor en is inzichtelijk voor de Technisch Dienstverlener. Wanneer de Technisch Dienstverlener hier enige twijfel over heeft geeft ze dit direct en schriftelijk aan bij de TFM'er van HEYDAY, waarna dit door HEYDAY zal worden beoordeeld en zo nodig gewijzigd zal worden in Facilitor en evt. in de opdracht naar de Technisch Dienstverlener.

3.2.3. Aanvullende verplichtingen

Garantie

De ingangsdatum van de garantie ten aanzien van de uitgevoerde Werkzaamheden te rekenen vanaf het moment van oplevering/goedkeuring. Voor kleinere Werkzaamheden zal de datum van gereed melding in het logboek gelden. Technisch Dienstverlener garandeert bij al het uitgevoerde onderhoud de volgende periodes:

- Alle werkzaamheden: 1 jaar
- Nieuwe materialen waarvoor de fabrieksgarantie een langere periode bestrijkt dan de hiervoor genoemde periode zal de langere periode van kracht zijn. Dienstverlener informeert HEYDAY hierover schriftelijk waarna deze gegevens in het Asset Management systeem worden verwerkt.

De door Technisch Dienstverlener te leveren garanties dienen te voldoen aan de volgende uitgangspunten:

- De garantie houdt in dat Technisch Dienstverlener verplicht is om voor zijn rekening alle tijdens de garantieperiode optredende gebreken, op eerste aanzegging van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te herstellen. Wanneer Technisch Dienstverlener bij het zich voordoen van enige tekortkoming aan het werk of een onderdeel daarvan binnen de garantieperiode niet binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn zijn garantieplicht nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd om, op kosten van Technisch Dienstverlener, datgene te laten verrichten waartoe de Technisch Dienstverlener verplicht is;
- De garanties dienen te worden afgegeven door Technisch Dienstverlener, dan wel diens onderaannemer, fabrikant, leverancier, installateur, etc.;
- Na herstel of vervanging onder garantie van gegarandeerde onderdelen treedt de garantieperiode voor dat onderdeel opnieuw in werking;
- De (fabrieks)garantie dient per onderdeel, door middel van een geldig afschrift, aantoonbaar te zijn. Deze afschriften dienen na de Werkzaamheden binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever te worden verstrekt.

3.3. (Wettelijke) onderhoudsverplichtingen

De Technisch Dienstverlener dient van alle relevante verplichtingen op de hoogte te zijn en er voor zorg te dragen dat hier te allen tijde aan wordt voldaan (een en ander zoals onder andere beschreven in de vigerende NEN-normen verbonden aan het Arbobesluit en Bouwbesluit en opgenomen in de gemeente Nijmegen bijlage 3).

Het feit dat HEYDAY deze taken registreert ontslaat de Technisch Dienstverlener op geen enkele wijze van haar contractuele verplichting om ervoor te zorgen dat alle wettelijke onderhoudsverplichting, keuringen en inspecties, gekoppeld aan de aan haar toegewezen scope, tijdig en volledig worden uitgevoerd. In het geval hiervoor nog geen opdracht is verstrekt via de vaste aanneemsom, zal Technisch Dienstverlener de Opdrachtgever attenderen op de van toepassing zijnde verplichtingen (e.e.a. in goed overleg tussen partijen).

Daarnaast dient Technisch Dienstverlener HEYDAY gedurende de contracttermijn schriftelijk op de hoogte houden over de komende wijzigingen in wet- en regelgeving.

Binnen 3 maanden na aanvang van het contract en voor aanvang van ieder kalenderjaar rapporteert de Technisch Dienstverlener haar geplande uitvoermomenten van het preventief en wettelijke verplicht onderhoud. De Technisch Dienstverlener verwerkt in Facilitor binnen 2 weken na uitvoering de uitvoerdatum, de uitkomst van de keuring/inspectie (goedgekeurd of afgekeurd), en upload de bijhorende documenten zoals keuringsrapporten en certificaten.

3.4. Onderhoudsconcept

Technisch Dienstverlener dient in het kader van aanbiddingen en uit te voeren werkzaamheden in het bijzonder rekening te houden met onderstaand aandachtspunt:

Aandachtspunt:

Zoals opgenomen in Hoofdstuk 1, dient technisch dienstverlener tijdens het opstellen van haar aanbiddingen en in de voorbereiding en realisatie van de uitvoering van de technische onderhoudswerkzaamheden rekening te houden met de door Opdrachtgever gestelde eisen t.w.:

- de "Algemene Technische Eisen" (gemeente Nijmegen bijlage 3) waarin de te gebruiken materialen en wijze van uitvoering is opgenomen(*).
- De vigerende wet en regelgeving(**).

() In geval van tegenstrijdigheden tussen de documenten de "Algemene Technische Eisen" (gemeente Nijmegen bijlage 3) en de onder bijlage 1 opgenomen Preventieve Onderhoudstaken van dit PvE, prevaleert de gemeente Nijmegen bijlage 3 boven de bijlage 1 van dit PvE.*

*(**) De vigerende wet en regelgeving prevaleert in zijn algemeenheid boven de bijlagen van Opdrachtgever en dit PvE.*

3.4.1. Duurzaam Meer Jaren Onderhoud (DMJOP)

Zoals al aangegeven in 2.4.1, stelt HEYDAY een concept DMJOP/B op. HEYDAY verwerkt deze informatie tot een geadviseerde prioriteit per onderhoudstaak en maakt hiermee een jaarplanning binnen het beschikbare budget. Het is de verantwoordelijkheid van de Technisch Dienstverlener om in afstemming met HEYDAY het concept DMJOP/B voor de komende 10 jaar te beoordelen en aan te geven of:

- Er onderhoudstaken te laat zijn ingepland waardoor er ongewenste risico's ontstaan;
- Er onderhoudstaken te vroeg zijn ingepland waardoor er onnodig wordt geïnvesteerd (en andere onderhoudstaken onnodig worden verschoven naar een later planmoment);
- Er onderhoudstaken (die binnen een periode van 3 jaar worden uitgevoerd) kunnen worden geclusterd om zodoende kostenefficiëntie te realiseren.
- De gebudgetteerde kosten realistisch/marktconform zijn: Het genoemde vervangingsbedrag dient op asset niveau te bestaan uit materiaal, loonkosten en overige kosten exclusief BTW met een nauwkeurigheid van het ramingsbedrag van +/- 20%.
- Wet- en regelgeving; Efficiency (energiebesparing), uitfasering/ beschikbaarheid van onderdelen b.v. software.
 - ➔ Dit kan leiden tot vroegtijdige vervanging van de asset.

HEYDAY levert het concept DMJOP/B aan voor 1 augustus van het opvolgende jaar waarop het betrekking heeft. De Technisch Dienstverlener levert haar review aan voor 1 september, waarbij de feedback per taakregel wordt gegeven in het door HEYDAY aangeleverde Excelbestand.

3.4.2. Preventief Onderhoud (PO)

Het Preventief Onderhoud is erop gericht om het aantal storingen te minimaliseren, het uitnutten van de levensduur en de continuïteit van de functionaliteit te borgen. De Technisch Dienstverlener dient het onderhoud conform de minimaal vereiste preventieve onderhoudstaken uit te voeren (bijlage 1).

De Technisch Dienstverlener stelt jaarlijks een Preventief Onderhoud Plan (POP) op.

In het POP staat de geplande uitvoermomenten van het onderhoud. Hierbij dient te worden opgenomen of de assets in bedrijf blijven of buiten werking worden gesteld en voor welke periode. Aan seizoensgebonden assets dient preventief onderhoud te worden uitgevoerd in het tegengestelde seizoen.

Het POP (Preventief Onderhoud Plan) kan pas na beoordeling en goedkeuring door HEYDAY in werking worden gesteld. Van de planning kan alleen worden afgeweken in geval van overmacht en/of na goedkeuring door HEYDAY.

3.4.3. Correctief Onderhoud (CO)

Onder Correctief Onderhoud wordt verstaan het opheffen van (ver)storingen (dit kunnen ook klachten zijn), het veiligstellen, functieherstel, het klein vervangingsonderhoud en het verhelpen van afwijkingen aan technische assets welke:

- Door Opdrachtgever/ HEYDAY zijn aangedragen;
- Door HEYDAY en/of Technisch Dienstverlener zelf worden vastgesteld vanuit de storingsafhandeling of tijdens het reguliere preventieve onderhoud.
- Door Technisch Dienstverlener wordt vastgesteld door middel van op een GBS aangesloten assets.
- Binnen de grenzen van gestelde responstijden (Bijlage 4 - Respons-en hersteltijd storingen onderhoud van Opdrachtgever) zal Technisch Dienstverlener dagelijks binnenkomende niet urgente meldingen zoveel mogelijk clusteren en op gezette tijden behandelen (het planbaar maken van meldingen). Voorbeelden hiervan zijn; Binnen de gestelde responstijd reageren op een storing. Vervolgens de asset eventueel veiligstellen of met een tijdelijke maatregel de functie herstellen, om het daadwerkelijk verhelpen van de storing op een gepland moment te kunnen verrichten.

Brandscheidingen: Als er door werkzaamheden uitgevoerd door Technisch Dienstverlener brandwerende scheidingen en/of isolatie zijn beschadigd, dienen deze hersteld te worden door de Technisch Dienstverlener volgens de geldende wet- en regelgeving (inclusief het aanleveren van bijbehorende certificaten en productspecificaties, een en ander dient in het logboek op locatie verwerkt te worden). De eventueel hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Technisch Dienstverlener (tenzij de werkzaamheden niet anders uitgevoerd hadden kunnen worden, echter dient Technisch dienstverlener hiervoor HEYDAY voorafgaand aan de werkzaamheden schriftelijk in kennis te hebben gesteld).

3.4.4. Toelichting op onderhoudsniveau en uitgangspunten

Het onderhoudsniveau (conform gedachtegoed van NEN 2767 bestaat uit de geconstateerde conditie en de te bepalen onderhoudsactiviteiten. De conditiescore refereert aan de methodiek NEN 2767 zoals deze is beschreven in deel 1 van de norm. De gebreken aan de Assets bepalen de mogelijke risico's die Opdrachtgever niet accepteert. Dit betreft risico's van gebreken op functionaliteit en/of ouderdom.

Er worden geen eisen gesteld aan de onderhoudscycli ten aanzien van het op peil houden van de fysieke conditie van de asset (behalve wanneer dit geëist wordt vanuit voorschriften van de Technisch Dienstverlener/fabrikant of vigerende wet- en regelgeving). Dit is ter beoordeling en invulling van de Technisch Dienstverlener. Eventueel aangegeven cycli (in de assetlijst) zijn indicatief t.b.v. de prijslijst i.r.t. het preventieve onderhoud en niet bindend, tenzij specifiek aangegeven. Wel moet Technisch Dienstverlener aantoonbaar zorg besteden aan de elementen/ installaties ter voorkoming van slijtage en degradatie, welke meer dan uit het normale gebruik voortkomt t.o.v. het natuurlijk verval. Hoe de Technisch Dienstverlener dit wil doen, moet weergegeven worden in het preventief onderhoudsplan.

Voorkoming van degradatie (anders dan voortkomend uit natuurlijk verval) dient Technisch Dienstverlener op grond van haar kennis en ervaring een inschatting te maken of o.b.v. de minimale taakstellende (preventieve) onderhoudsactiviteiten, welke onderdeel uitmaken van dit PVE, aanvullend c.q. noodzakelijk zijn.

Deze systematiek stelt Technisch Dienstverlener in staat om de conditie waarin de elementen/ installaties zich ten tijde van de Asset Survey bevinden, zijnde conditiescores 1, 2 of 3, zo lang als mogelijk aan te houden.

Onderhoudsniveau en verwachting

De door de Technisch Dienstverlener voorgestelde onderhoudsintensiteit, dient bij normaal gebruik door huurders/gebruikers te streven naar een evenwicht tussen de uitgaven voor onderhoud en technisch instandhouding van de installatie. Het streven is om verstoring als gevolg van uitval, gebreken en/of storingen aan installatiedelen zoveel mogelijk te voorkomen (storingsonderhoud) door het tijdig en gestructureerd uitvoeren van preventief regulier onderhoud.

Bij het bepalen van de conditiescore mogen het onderstaande type van gebreken niet voorkomen:

- Ernstige gebreken. (Ernstige gebreken zoals vermeld in de NEN 2767 deel 2 gebrekenlijst).
- Serieuze gebreken in eindstadium. (Serieuze gebreken zoals vermeld in de NEN 2767 deel 2 gebrekenlijst).

Daarnaast mogen er geen gebreken voorkomen met de volgende aspect-prioriteit

- Aspect Veiligheid met een prioriteit gering, matig of ernstig
- Aspect Gebruik en Bedrijfsproces met een prioriteit matig of ernstig

Indien bij het bepalen van de conditiescore bovenstaande ernstige gebreken of serieuze gebreken in een eindstadium alsmede gebreken met de bovenvermelde aspecten en prioriteiten worden geconstateerd, moeten deze gebreken direct worden verholpen.

Bovenstaand betekent dat wanneer een element een conditie 1 scoort maar wel gebreken heeft die aan bovenstaande criteria voldoet, het betreffend gebrek moet worden verholpen.

3.5. Reactietijden

De reactietijden (response- en hersteltijd storingen) zijn in de Bijlage 4 van dit PvE opgenomen.

3.6. Projectenproces

Voor het uitvoeren van projecten kent HEYDAY een andere werkwijze, deze wordt onderstaand beschreven.

Definitie Projecten: Projecten zijn specifieke, niet structurele, vaak omvangrijke en/of afgebakende werkzaamheden of initiatieven die gericht zijn op het behouden, verbeteren of verduurzamen van vastgoedobjecten. Dit omvat activiteiten zoals renovaties, vervangingen, installaties van nieuwe systemen, structurele aanpassingen, en implementaties van energie-efficiëntiemaatregelen. Projecten hebben een gedefinieerd doel, budget, tijdlijn en omvang en worden uitgevoerd volgens een vooraf opgesteld plan en specificaties. HEYDAY beschouwt dit type werkzaamheden als project bij verwachte kosten > €50.000 en/of bij bijzondere omstandigheden, bepaalde risico's, etc. anders gelden deze werkzaamheden als regulier werk conform het standaard Work Order proces.

Van u als Technisch Dienstverlener verwachten we de volgende zaken & acties tijdens de uitvoer van een project;

1. Voorafgaand aan het starten van de opdracht: opleveren van een offerte en een concept-PvA, waarin wordt uitgewerkt hoe de opdracht zal worden gerealiseerd. In het plan wordt toelichting gegeven op;
 - a) (Doorloop-) Planning,
 - b) Kosten- en kwaliteitsbewaking,
 - c) Hoe afstemming met betrokken partijen zoals bewoners, gebruikers en opdrachtgever zal plaatsvinden, waarbij verstoring van de functionaliteit binnen het gebouw, etage of ruimte voorkomen wordt, tenzij dit noodzakelijk is en dit met de gebruiker vooraf is afgestemd.
 - d) Welke risico's er voor de uitvoering van de opdracht onderkend worden en welke mitigerende acties er hiervoor geformuleerd zijn,
 - e) Hoe omgegaan zal worden met eventuele opdracht -specifieke aspecten van deze betreffende opdracht.
2. Na opdrachtverstrekking: concept-PvA wordt besproken en waar nodig aangepast, waarna goedkeuring door HEYDAY: hiermee wordt dit omgezet naar volwaardig Projectplan, passend bij aard, omvang en risico's van de opdracht. Het Projectplan wordt uitgebreid door de HEYDAY-contactpersoon met een overzicht welke informatie c.q. documenten -op asset niveau- worden opgeleverd, en in welke vorm dit zal gebeuren.
3. Afwijkingen op het Projectplan worden vooraf besproken met HEYDAY. Na goedkeuring wordt de geaccepteerde afwijking toegevoegd in het Projectplan.
4. Bij projecten met een doorlooptijd van meer dan 6 weken: tussentijdse rapportages, 1x per 4 a 6 weken, waarin wordt gerapporteerd over de voortgang van items 1 a t/m 1^e;
5. Oplevering zal plaatsvinden aan de hand van het Projectplan, waarbij Technisch Dienstverlener zal bevestigen dat alle hierin beschreven activiteiten naar behoren zijn uitgevoerd, en dat de hierin benoemde documenten op de overeengekomen wijze zijn opgeleverd. Daarnaast dient de benodigde informatie voor de documentatie van de doorgevoerde wijzigingen te worden aangeleverd.

Financieel: u ontvangt per opdracht een aparte Project (PR) inkooporder of M-nummer vanuit HEYDAY, alleen dit opdrachtnummer kunt u gebruiken voor facturatie van werk voor het project. Na oplevering volgens boven- genoemde afspraken zal de eindfactuur worden voldaan. Per project zullen afspraken worden gemaakt over deel- facturatie.

4. KOSTENCOMPONENTEN

In dit hoofdstuk is beschreven welke kostensoorten HEYDAY gebruikt, waarvan wordt verwacht dat Technisch Dienstverlener in haar aanbieding(en) en facturatie bij aansluit.

4.1. Core Fixed (vaste aanneemsom)

Core Fixed zijn de bedragen waarvoor een Contract Order (CO) wordt ingelegd.

De vaste aanneemsom, ofwel Core Fixed, omvat alle preventieve planbare onderhoudskosten, zoals het (wettelijk) verplichte onderhoud en keuringskosten (zowel voor jaarlijkse als meerjaarlijkse verplichtingen en de minimaal vereiste preventieve onderhoudstaken).

De contract orders voor de uitvoering van het preventief onderhoud kunnen gedurende het opdrachtjaar worden gewijzigd wanneer het totale budget (voor preventief, correctief en meerjaren onderhoud), de objectstatus, de objectstrategie of onderhoudsvisie vanuit Opdrachtgever hiertoe aanleiding geeft.

In het geval niet jaarlijkse (wettelijke) onderhoudswerkzaamheden voorkomen dan dient de Technisch Dienstverlener deze werkzaamheden te prijzen in het betreffende jaar van uitvoering. Dit betekent dat de aanneemsom jaarlijks kan fluctueren en meerjaarlijkse verplichtingen worden niet jaarlijks verrekend.

4.2. Core Variabel (verrekenbare kosten)

Core Variabel zijn de bedragen waarvoor een Work Order (WO) wordt ingelegd. Dit komt overeen met het stelpost meerwerk PO en Klachtenonderhoud zoals genoemd in het jaarplan van de Opdrachtgever.

De variabele aanneemsom (Core Variabel) omvat alle niet planmatige kosten (zoals storingen) net als bepaalde herstelwerkzaamheden n.a.v. preventief onderhoud die buiten de begrote vaste aanneemsom vallen.

Bij de uitvoering en verrekening van het correctief onderhoud zijn partijen een eenduidige tarieven overeengekomen. De invulbladen voor de uurtarieven en toeslagen voor verrekenbare correctieve werkzaamheden zijn opgenomen in B3 van de opdracht overeenkomst waartoe dit PvE behoort.

De servicetarieven zijn inclusief de voorrijkosten, winst en risico, werkvoorbereiding en algemene kosten voor het opstellen van standaard offertes en maken onderdeel uit van de algemene kosten, tenzij anders wordt overeengekomen, zoals bij inventarisaties op locatie of engineering n.a.v. schouwing. De werkuren starten op het moment dat de monteur op de locatie is.

Mandaat < € 750,- t.b.v. correctief onderhoud

Alle storingen zullen door de Technisch Dienstverlener worden veiliggesteld conform de servicetarieven en functioneel en technisch hersteld. Om de administratieve last te beperken krijgt de Technisch Dienstverlener een mandaat van € 750,-. Dit wil zeggen dat urgente storingen waarvan verwacht wordt dat de kosten lager zijn dan € 750,- direct kunnen worden afgehandeld zonder verstrekken van offerte of kostenraming en goedkeuring door HEYDAY. Het gaat dan om het functieherstel van de asset, zodat het primaire proces geen gevaar loopt.

4.3. DMJOP, projectmatig en buitencontractueel werk (BCW)

Bij aanvullende werkzaamheden en/of projecten gelden de onderstaande voorwaarden t.a.v. de offertes die de Technisch Dienstverlener dient aan te leveren. Projectmatig werk zijn de bedragen waarvoor een Work Order (WO) of Project Order (PO) wordt ingelegd. Voor planbare projectmatige werkzaamheden, projecten en buitencontractueel werk (BCW), zoals klantwensen en functionele aanpassingen, mag Technisch Dienstverlener met haar uurtarieven en toeslagen afwijken zoals deze zijn opgenomen in B3 van de opdrachtovereenkomst waartoe dit PvE behoort. Voor alle opdrachten (met name opdrachten tot € 5.000, -) geldt dat opdrachtnemer de te factureren uren en materiaalverbruik per deelopdracht, inclusief het soort werkzaamheden, verantwoordt aan opdrachtgever.

- Opdrachten tot € 750,-: Correctief onderhoud zijnde storingsopvolging kan rechtstreeks onder regie worden uitgevoerd tot een totaalbedrag van €750,- excl. BTW.
- Opdrachten tussen € 750,- en € 5.000, -: Van opdrachten waarbij de ramingskosten tussen de € 750,- en € 5.000, - bedragen wordt vooraf een ramingsbegroting geëist. Na goedkeuring door opdrachtgever kunnen de werkzaamheden worden uitgevoerd. Het kan voorkomen dat opdrachtgever incidenteel verzoekt om een offerte met open begroting, ook van eventueel in te schakelen onderaannemers, te overleggen.
- Opdrachten tussen € 5.000, - en € 50.000, -: Deze opdrachten zullen in principe aan Technisch Dienstverlener worden gegund mits marktconform aangeboden. Bij gepland (projectmatig) onderhoud, waarbij de te verwachten werkzaamheden tussen de € 5.000, - en € 50.000, - bedragen, wordt een offerte met open begroting geëist, waarbij ook inzage is in de kostenopbouw van eventueel in te schakelen onderaannemers. Na goedkeuring wordt door opdrachtgever een schriftelijk opdracht vertrekt en kunnen de werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien de aanbieding niet marktconform is behoudt HEYDAY zich het recht voor om andere gecontracteerde partijen te benaderen om een aanbieding uit te brengen
- Opdrachten > € 50.000, -: Bij gepland (projectmatig) onderhoud, waarbij de te verwachten werkzaamheden boven de € 50.000, - bedragen, zal opdrachtgever een minicompetitie uitzetten tussen de gecontracteerde marktpartijen van perceel 3 of perceel 5 (afhankelijk welk object het betreft)., Dit op basis van offerte met open begroting (inclusief kostenopbouw onderaannemers) en mogelijk aanvullende kwaliteitscriteria zoals beschikbaarheid en uitvoeringstermijn.

Toetsing marktconformiteit

Opdrachtgever beoordeelt de ingediende offerte(s) op marktconformiteit (zonodig door een technisch adviesbureau). Mocht over de marktconformiteit twijfels zijn, zal dit nader met contractant besproken worden. Leidt het overleg niet tot overeenstemming, dan heeft opdrachtgever het recht de opdracht bij één van de andere raamcontractanten of een derde onder te brengen.

Aanvullende aandachtspunten

- Zaken als in bedrijf stellen, overdracht en garantie dienen binnen de aanbieding afgedekt te zijn.
- Bij opdrachten waarbij de activiteiten vanuit een project worden uitgevoerd (1 op 1 vervanging, revisie, verduurzaming, reiniging, herstelwerkzaamheden of groot onderhoud) dient na uitvoering van werkzaamheden HEYDAY een proces verbaal van oplevering c.q. overdrachtsdocument met Technisch Dienstverlener te doorlopen en te ondertekenen.
- De door Technisch Dienstverlener gemaakte kosten (b.v. werkvoorbereiding en/of engineeringskosten) die verband houden met de aanbieding komen niet voor vergoeding in aanmerking.

5. PRESTATIE MANAGEMENT

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe HEYDAY haar performance management inricht en uitvoert en welke verantwoordelijkheden de Technisch Dienstverlener hierin heeft.

5.1. HEYDAY Performance Management Systeem (PMS)

Tijdens de kwartaalbesprekingen en de jaarlijkse bespreking zal HEYDAY de dienstverlening beoordelen op basis van de volgende criteria:

- Het voldoen aan wensen en eisen m.b.t. veiligheid en wetgeving;
- Communicatie en nakomen van afspraken;
- Planning en uitvoering;
- Pro-activiteit en advisering;
- Rapportages;
- Afhandeling storingsen en calamiteiten;
- Financieel/administratieve afhandeling
- Aantoonbaar is voldaan aan de contractuele verplichtingen zoals deze zijn opgenomen in het Programma van Eisen (PvE).
- Kwaliteit van de gehouden Compliance Audit en Performance Audit beoordelingen

In 0 zijn de Key Performance Indicatoren (KPI's) voor de dienstverlening gedefinieerd. In geval van onvoldoende resultaat op het totaal van de KPI's m.b.t. de dienstverlening dient de Technisch Dienstverlener een verbeterprogramma op te stellen, dat zal moeten resulteren in een voldoende score in de volgende 3 maanden. Wanneer dit niet geschiedt, kan HEYDAY de Technisch Dienstverlener in gebreke stellen ten aanzien van het nakomen van de contractuele verplichtingen.

In geval van beëindiging van de dienstverlening of aanpassing van het contract dient de Technisch Dienstverlener verkregen documentatie en bestanden m.b.t. de door Technisch Dienstverlener beheerde en/of onderhouden voorzieningen over te dragen aan HEYDAY. Eventuele bijkomende kosten voor het overdragen van gegevens zijn voor rekening van Technisch Dienstverlener.

Tevens dient de Technisch Dienstverlener zorg te dragen en medewerking te verlenen voor een correcte overdracht aan de opvolger van de Technisch Dienstverlener, waaronder zonodig van toepassing zijnde een up-to-date Asset(inventaris)lijst, beschrijving van de onderhoudsactiviteiten, rapportages, storingsregistraties, besprekingsverslagen, bijzonderheden c.q. aandachtspunten van bepaalde locaties c.q. objecten etc. (e.e.a. zoals beschreven in de Exit-Procedure verderop in dit document).

5.2. Eisen vanuit gemeente Nijmegen

Door de Gemeente Nijmegen zijn eisen gesteld ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening. Een aantal van deze eisen gelden ook voor u als Technisch Dienstverlener. Een overzicht van deze eisen staan beschreven in bijlage 8.

BIJLAGE 1 PREVENTIEVE ONDERHOUDSTAKEN

Zie hiervoor de genoemde onderhoudsactiviteiten in paragraaf 3.1.

In aanvulling hierop zijn t.a.v. onderhoud aan de verschillende brandblusmiddelen dan wel installaties / elementen zijn de navolgende onderhoudsactiviteiten van toepassing.

Brandblusmiddelen.

Te verrichten werkzaamheden (conform NEN2559) éénmaal per 2 jaar:

Draagbare blustoestellen:

- De periodieke inspecties van het onderhoud omvat het uitvoeren van alle handelingen zoals aangegeven in hoofdstuk 5 van NEN 2559.
- Het bijwerken van het onderhoudsetiket.
- Het vernieuwen van de zegel.

Te verrichten werkzaamheden (conform NEN2559) éénmaal per jaar:

Brandslanghaspels:

- Visuele inspectie en reinigen van de haspel.
- Doorspoelen van de slang.
- Controleren op lekkage en druk.
- Controleren van de remrichting.
- Het controleren van de afzegeling.

Uitgesloten:

- Het afpersen van de brandslanghaspels 1 x per 5 jaar.

Gasblussysteem.

Te verrichten werkzaamheden éénmaal per jaar

- Het controleren van bereikbaarheid en opstelling van de cilinders en bedieningskasten;
- Het controleren van de cilinders, leidingstelsel, slangen en blaasmonden op beschadiging, obstructie en corrosie;
- Het controleren van de eventueel aanwezige stuurgascilinder(s), stuurleidingen, reduceer-, overdruk- en lekventielen;
- Het vaststellen van de hoeveelheid blusstof d.m.v. weging, niveaumeting of drukmeting;
- Het controleren van de activeringseenheid;
- Het doorblazen/ spoelen van het leidingwerk (indien mogelijk).

BIJLAGE 2 OBJECTEN EN ASSETOVERZICHT

De laatste versie van de objecten en assetlijst zijn als bijlage opgenomen

BIJLAGE 3 HEYDAY WERKPROCES

Dit document is opgesteld om de klant specifieke eisen die de Opdrachtgever stelt weer te geven en te duiden hoe onze werkprocessen zijn ingericht. Hiermee duiden wij onze verwachtingen van de Technische Dienstverlener. Binnen dit account maken wij onderscheid tussen de diensten hoe onze procedures lopen, zodat de processen zo efficiënt als mogelijk zijn.

Mareon-koppeling

Voor het realiseren van een efficiënt financieel/ administratief proces wordt van Technisch Dienstverlener verwacht dat zij werkt in het FMIS-systeem van HEYDAY zijnde Facilitator. Tijdens de implementatie zal tussen HEYDAY en Technisch Dienstverlener worden onderzocht of een koppeling tussen het Mareon Platform en het ERP systeem van Technisch Dienstverlener van toegevoegde waarde is. Van Technisch Dienstverlener wordt verwacht dat zij haar medewerking hieraan verleent.

Storingsproces

3.1 Ontvangen opdracht en accepteren of afwijzen

De Technische Dienstverlener ontvangt de opdracht in een systeem, de opdracht is opgebouwd met een aantal vaste elementen:

- Toelichting van de opdracht met mogelijke bijlages;
- Responstijd; (zie *bijlage 4 voor toelichting*)
- Uitvoertijd (hersteltijd); (zie *bijlage 4 voor toelichting*)
- Contactpersoon t.b.v. de aanmelding;

De Technische Dienstverlener klinkt in het systeem op accepteren of weigeren van de opdracht. Indien opdracht wordt afgewezen, graag een toelichting geven wat hier de reden van is.

3.2 Afstemmen uitvoering (aanmeldprocedure)

De Technisch Dienstverlener stemt de uitvoering van werkzaamheden altijd vooraf af met de klantcontact-persoon van de locatie, minimaal 24 uur van tevoren. In het geval van spoed is telefonisch aanmelden voldoende.

In 0 is aangegeven wanneer dit uiterlijk uitgevoerd moet zijn (contractuele gereeddatum en –tijd behorende bij de storing). Doorslaggevend is echter de afstemming met de klantcontactpersoon, dus zodra de aanvang van werkzaamheden is overeengekomen met de klant, wordt dit bevestigd via de mail aan de klantcontactpersoon en verwerkt in de opdracht.

In het omschrijvingsveld wordt aangegeven op welk datum/tijdstip monteur is ingepland, mocht dit wijzigen graag ook deze wijziging omschrijven in de opdracht. In het veld 'geplande aanvang' wordt de datum dat er contact is gezocht met de locatie aangevinkt.

Indien de monteur is aangemeld en de monteur wordt geweigerd op locatie, neem dan telefonisch contact op met onze servicedesk. De servicedesk zal dan contact opnemen met de locatie.

De Servicedesk is geautoriseerd om de einddatum van de opdracht aan te passen, indien nodig. Op deze wijze kan HEYDAY rapporteren op de gevraagde responstijd (geplande aanvang) en hersteltijd (einddatum). Zie voor beide definities bijlage 4.

Werkzaamheden die niet zijn aangemeld, kunnen worden uitgesteld of geweigerd.

3.3 Mandaat voor de opdracht icm urgente melding

De grens van een offerteaanvraag (RFQ grens) ligt op €750,-. Indien het een urgente melding betreft of ter plaatse bij het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat de kosten hoger zijn dan €750,-, dan is het belangrijk dat de leverancier hierover contact opneemt met de Technisch Facility Manager (TFM). Indien de TFM akkoord geeft kan de leverancier haar werkzaamheden vervolgen.

In het geval van een niet urgente situatie vraagt de Technisch Dienstverlener via het systeem een RFQ opdracht aan bij de Servicedesk. Op deze opdracht verstuurt u dan de offerte. De offerte gaat vervolgens in de interne goedkeuringsflow, waarna u een bevestiging of afwijzing krijgt voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Opdrachten updaten

Wij verzoeken u om ons te voorzien van updates, over de ontwikkelingen van de opdracht. Mocht de opdracht (functioneel) niet in een keer hersteld kunnen worden dan ontvangen wij daar graag de reden voor en de verwachte datum waarop herstel wel plaatsvindt.

Asset koppelen en reden storing doorgeven

Nadat de Technisch Dienstverlener op locatie is geweest is het verzoek om de volgende elementen aan te vinken in de opdracht (dropdown keuzes):

- Welke asset was defect:
- Reden defect:

HEYDAY dient namelijk te rapporteren op de reden van een defect, op basis van die data kan het (preventief) onderhoud beter worden bepaald.

Hersteltijd (uitvoertijd)

De hersteltijd, zoals omschreven in bijlage 4, betreft functioneel herstel. Dit betekent dat de opdracht na functioneel herstel (technisch) gereed gemeld mag worden. Indien de hersteltijd niet haalbaar blijkt te zijn, dient dit teruggekoppeld te worden aan de Servicedesk. Voor eventueel definitief herstel wordt, op verzoek van de leverancier, een vervolgoopdracht aangevraagd. Afhankelijk van de storing wordt bepaald hoe de vervolgoopdracht wordt verzorgd.

Kosten voor (functioneel) herstel dienen binnen 8 werkdagen ingevuld te worden in Facilitor.

Wettelijke en/of preventieve onderhoudsactiviteiten

De Technisch Dienstverlener krijgt inloggegevens voor Facilitor om de administratieve handelingen uit te voeren voor de wettelijk en preventieve onderhoudsactiviteiten. De Servicedesk ontvangt via de mail de juiste rapportages behorende de onderhoudstaken.

Dit betreft rapportages:

- Onderhoudsrapportage
- Keuringsrapport
- Inspectierapport

De exacte specificaties waar deze rapportages aan dienen te voldoen volgen. Na twee weken van de uitgevoerde controle dient de rapportage verwerkt te worden in Facilitor.

BIJLAGE 4 KPI-SET

Technisch Dienstverlener heeft kennisgenomen van onderstaande KPI's (conceptversie) en conformeert zich aan de gestelde KPI eisen.

KPI vanaf 2026	KPI thema	KPI	Voorstel SMART KPI beschrijving 2026	Normscore	Meetinstrument	Meetfrequentie	Prestatie Indicator (PI)
A.1	Compliance	Percentage tijdig uitgevoerd wettelijk verplicht onderhoud	Het tijdig uitvoeren van het totale wettelijk verplichte onderhoud van alle door HEYDAY onderhouden objecten van de gemeentelijke vastgoedportefeuille (objectenlijst) conform de geldende vigerende wet- en regelgeving (NEN).	100%	Facilitor data > Maintenance Dashboard		Percentage tijdig uitgevoerd wettelijk verplicht onderhoud
A.2	Compliance	Percentage tijdig geregistreerd wettelijk verplicht onderhoud	Bij een digitaal logboek/gebouwdossier komt het opslaan van documenten te vervallen. Via het gebouwdossier/taken is te meten of alles op tijd is opgeslagen/verwerkt.	100%	Facilitor data > Maintenance Dashboard		Percentage tijdig en volledig geregistreerd wettelijk verplicht onderhoud
A.3	Compliance	Controle op de uitvoering	HEYDAY voert jaarlijks steekproefgewijs gebouwcontrole rondes uit ter controle op de juiste en tijdige uitvoering van het onderhoud. Van de objecten in scope wordt er tussen 5 en 10% een controle ronde gelopen.	100%	Gebouwrondes planner		Aantal uitgevoerde en gedocumenteerde controles
B.1	Bedrijfszekerheid	Percentage veilige objecten	Voor alle door HEYDAY onderhouden objecten van de gemeentelijke vastgoedportefeuille (objectenlijst) is de casco-veiligheid geborgd. Dat wil zeggen dat er geen onveilige situaties mogen ontstaan als gevolg van achterstand in onderhoud* of het uitvoeren van onderhoud. * Met uitzondering van de op de objectenlijst aangegeven objecten waar gemeente Nijmegen achterstallig onderhoud accepteert en of waar door anderen dan HEYDAY projectmatige werkzaamheden worden uitgevoerd. De objectenlijst wordt jaarlijks per 1 juni door de gemeente Nijmegen aan HEYDAY overhandigd en mogelijk tussentijds geactualiseerd.	<1	Incidentenregister		Aantal niet-veilige objecten
B.2	Bedrijfszekerheid	Aantal niet-functionele objecten	Werkzaamheden van Opdrachtnemer en onderaannemers/ leveranciers mogen de bedrijfszekerheid/ functionaliteit (het gebruik) van het object nooit verstoren, tenzij dat niet anders kan. Indien de functionaliteit door werkzaamheden wordt verstoord en de huurder/ gebruiker/ klant zijn object daardoor niet kan optimaal gebruiken, dan kondigt de Opdrachtnemer dat tijdig aan en bespreekt dat met de Opdrachtgever en de exploitant/ huurder/ gebruiker.	<1	Incidentenregister		Aantal niet-functionele objecten en/of niet tijdig aangekondigde tijdelijke verstoringen van de functionaliteit van objecten
C.1	Klanttevredenheid	Tevredenheid Klachten	Tevredenheid over de afhandeling van klachten over de regie en uitvoering van het technisch beheer, onderhoud en de verduurzaming.	>7 Minimale respons: 25%	Feedbackscore module Facilitor	Continue na gereedmelding KWIS in het FMIS (Facilitor)	Gemiddelde klanttevredenheidsscore van de KWIS melders over de uitvoering van het technisch beheer en onderhoud.

KPI vanaf 2026	KPI thema	KPI	Voorstel SMART KPI beschrijving 2026	Normscore	Meetinstrument	Meetfrequentie	Prestatie Indicator (PI)
D.1	Storingen	Percentage storingen binnen SLA uitgevoerd	De vastgestelde respons- en hersteltijden worden per storingsmelding- en per gebouwtype behaald. Responstijd = de eerste reactietijd van HEYDAY op de storing; in behandeling nemen door de Servicedesk, doorzetten naar de leverancier vervolgens het contact tussen leverancier en melder met informatie wanneer de leverancier ter plaatse zal komen. Hersteltijd = moment waarop de melding technisch gereed is gemeld en de storing functioneel hersteld is. Het verhelpen van de hinderlijke onderbreking wordt beschouwd als functioneel herstel en daarmee kan de storing worden afgemeld. Verdere maatregelen voor definitief herstel dienen via een aparte SA of M-melding te worden opgepakt en vallen buiten de hersteltijden op storingen.	85%	Facilitor data > Maintenance Dashboard		Percentage storingen binnen respons- en hersteltijd uitgevoerd.
D.2	Storingen	Percentage herhaalstoringen	Het percentage herhaalstoringen dat binnen een termijn van 3 maanden na herstel van een klacht of storing opnieuw optreedt. Om uitzonderingen te ondervangen zal er over een termijn van een half jaar gemeten worden.	< 5%	Facilitor data > Maintenance Dashboard		Percentage herhaalstoringen
E.2	Verduurzaming	Realisatie duurzaamheidsjaarplan	Realisatie van de verduurzamingsdoelstellingen per jaar. Hierbij wordt de voortgang van het duurzaamheidsjaarplan aangetoond.	Ntb	Duurzaamheidsjaarplan voortgangsrapportage		Percentage van uitgevoerde maatregelen t.o.v. geplande maatregelen in Duurzaamheidsplan
E.3	Responsetijden	Reactietijd	Zie onderstaande toelichting	zie KPI	Facilitor data		% van het aantal meldingen waar leverancier binnen de gestelde tijd het veld van de geplande datum van opdracht heeft ingevuld.

Toelichting op Reactietijden

Percentage storingen binnen respons- en hersteltijd uitgevoerd:

Definitie Correctief- of storingsonderhoud: is het reactief herstellen van storingen, gebreken, defecten of onvoorziene gebeurtenis in een gebouw(deel) of (gebouw gebonden) installatie.

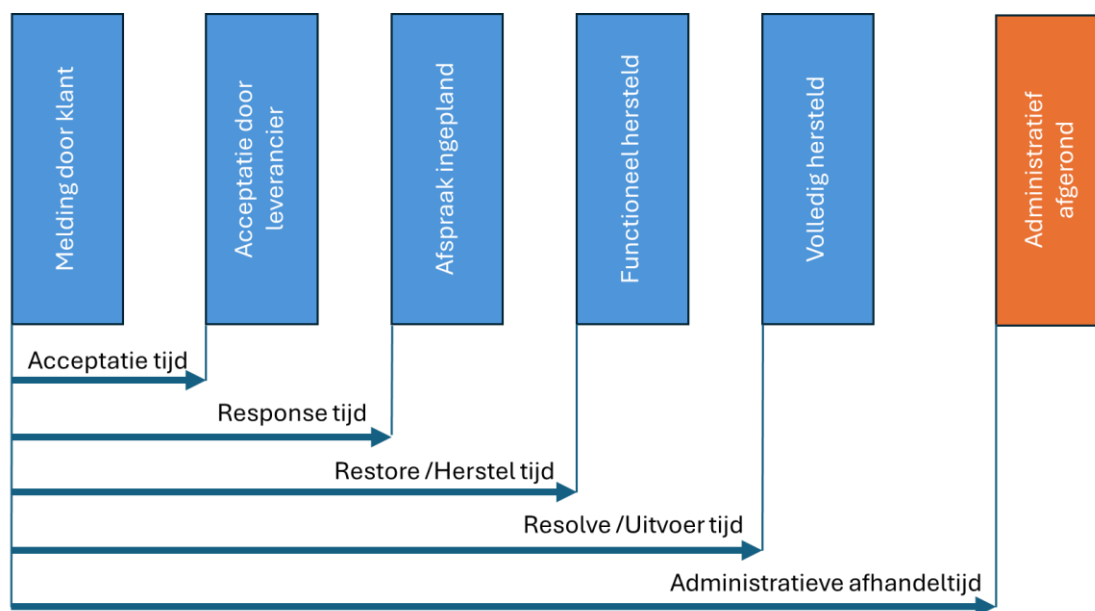
Prioriteit	Responstijd
Kritiek	< 2 uur (prio 0 + 1)
Hoog	Binnen 24 u (prio 2)
Normaal	Binnen 5 werkdagen (3 + 4) of in overleg met locatie/beheerder

De hersteltijden worden per melding, per gebouwtype nader besproken en vastgelegd in de meldingsset.

Er zijn verschillende type reactietijden, te weten:

- Responstijd = de eerste reactietijd van HEYDAY op de storing; in behandeling nemen door de Servicedesk, doorzetten naar de Technisch Dienstverlener vervolgens het contact tussen Technisch Dienstverlener en melder met informatie wanneer de Technisch Dienstverlener ter plaatse zal komen. Van Technisch Dienstverlener wordt verwacht dat zij het veld Geplande datum van Opdracht invullen, dit wordt gehanteerd als meting voor deze KPI.
- Werkelijke hersteltijd = moment waarop de melding technisch gereed is gemeld en de storing functioneel hersteld is. Het verhelpen van de onderbreking wordt beschouwd als functioneel herstel en daarmee kan de storing worden afgemeld. Verdere maatregelen voor definitief herstel dienen via een aparte SA of M-melding te worden opgepakt

Schematische weergave



N.b. In sommige gevallen zullen restore en resolve hetzelfde zijn omdat de installatie meteen volledig hersteld is.

Respons en Hersteltijden per melding soort

Melding	Response tijd	Hersteltijd /Restore	Discipline	Uitvoertijd hoog	Uitvoertijd kritiek
Storing blusmiddelen	Binnen 24 uur	5 werkdagen	Brandbestrijdingsmiddelen	2 uren	0

In geval van een spoedmelding kan de prioriteit veranderen. Bij wijziging van de prioriteit wordt de bijbehorende hersteltijd ook aangepast en is dit zichtbaar op de opdracht bon. Afhankelijk van de urgentie kan de hersteltijd variëren, als richtlijn geldt dat bij kritieke meldingen een hersteltijd van 4 tot 8 uur wordt gehanteerd, en bij prioriteit hoog een hersteltijd van 24 uur. De precieze invulling wordt in de implementatiefase definitief vastgesteld.

BIJLAGE 5 SLA-AUDITS

Algemeen

HEYDAY heeft een standaardpakket van Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI's) ontwikkeld, die HEYDAY met haar opdrachtgever gemeente Nijmegen overeen is gekomen. Aan de hand van deze KPI's wordt de prestatie van HEYDAY uit hoofde van haar overeenkomst met opdrachtgever gemeente Nijmegen gemeten.

De tussen HEYDAY en opdrachtgever gemeente Nijmegen overeen te komen KPI's bestrijken de volgende vier deelgebieden:

1. Veiligheid, gezondheid en milieu.
2. Kwaliteit dienstverlening;
3. Klanttevredenheid;
4. Financieel management;

De KPI's zullen 1 op 1 van toepassing worden verklaard op de Opdrachtovereenkomst.

Indien en voor zover er op dan wel ten aanzien van voornoemde standaardpakket aanvullende dan wel afwijkende afspraken worden gemaakt door HEYDAY, zijn deze afspraken tevens onverkort van toepassing op deze overeenkomst, inclusief voorwaarden en condities. Technisch Dienstverlener heeft dus (in beginsel) gelijke verplichtingen jegens HEYDAY ter zake de Diensten als die welke HEYDAY jegens Opdrachtgever gemeente Nijmegen ter zake heeft. Technisch Dienstverlener zal haar scores op de KPI's opnemen in haar managementrapportage. Hieronder volgt een nadere specificering van de vier deelgebieden van de KPI's zijnde veiligheid, kwaliteit, gezondheid en milieu.

Normering KPI's

Het uitgangspunt van de Opdrachtovereenkomst is dat de Technisch Dienstverlener voor zowel de Performance als ook voor de Compliance audit de maximaal haalbare score zijnde 100% behaalt.

Indien en zo lang Technisch Dienstverlener niet voldoet aan dit overeengekomen uitgangspunt, heeft Technisch Dienstverlener wel een maximale inspanningsverplichting om deze maximale score alsnog binnen een termijn van maximaal drie maanden te gaan realiseren. Hiertoe zal Technisch Dienstverlener voor elke niet maximaal behaalde score (c.q. vraag) een herstelvoorstel bij HEYDAY indienen ter goedkeuring en zal Technisch Dienstverlener de voortgang van deze herstel-voorstellen met de managementrapportage inzichtelijk maken. Voor een aantal KPI's kan er een (gemiddelde) eindscore vastgesteld worden. Indien Technisch Dienstverlener een gemiddeld 'voldoende' score heeft, betekent dit niet automatisch dat Technisch Dienstverlener voldoet aan haar specifieke verplichtingen ten aanzien van de KPI's uit hoofde van de Opdrachtovereenkomst. HEYDAY stelt voorop dat met het vaststellen van KPI's en bijbehorende normen primair gefocust wordt op het voorkomen en indien noodzakelijk het herstel van problemen c.q. onvolkomenheden en verbetering van gedrag; het 'bestrafen' van een tekortkomende Technisch Dienstverlener is daarmee dus primair niet beoogd.

De bepaling van de scores van de KPI's (maximaal, onvoldoende dan wel voldoende) ziet er als volgt uit:

KPI	Maximale score	Onvoldoende	Voldoende
Performance audit	100%	<90%	90%
Compliance audit	100%	<100%	100%
Zie hieronder toegelicht			

Account	Technisch Onderhoud & Beheer
Dienst	Technisch Onderhoud & Beheer
Commodity	Hard Services
Leverancier	
Titel Audit	Performance Audit - Bouwkundig Onderhoud & Beheer
Ingevuld door	
Datum	

Versie 2025

Score

Nummer	Vraag	ja / nee / nvt	Opmerkingen / constatering	Acties
1	Verbeterplan <u>Vraag:</u> Indien er sprake is van een opgesteld verbeterplan n.a.v. afwijkingen tijdens de vorige audit, is deze aantoonbaar afgerond en geaccordeerd? <u>Bewijslast:</u> Verbeterplan vanuit leverancier en tussentijdse review. <u>Toelichting:</u> Indien er geen sprake was van het opstellen van een verbeterplan kan deze vraag beantwoord worden met "ja".			
2	Toestemming onderaannemers <u>Vraag:</u> Heeft de leverancier schriftelijk toestemming van HEYDAY account team ontvangen aangaande een in te zetten onderaannemer? <u>Bewijslast:</u> Schriftelijke toestemming van HEYDAY. <u>Toelichting:</u> Van onderaanneming is sprake indien diensten geheel of gedeeltelijk door leverancier worden uitbesteed aan een derde (dus niet bij inhuur of vervanging van individuele medewerkers).			
3	EXIT plan <u>Vraag:</u> Heeft de leverancier een recente versie (< 12 maanden) van fase 1 van het exit plan aan HEYDAY aangereikt? <u>Bewijslast:</u> Fase 1 exit plan.			
4	Managementrapportages <u>Vraag:</u> Zijn de managementrapportages conform contractuele afspraken door de leverancier aangeleverd? Standaard: binnen 15 werkdagen na afloop periode tenzij anders afgesproken <u>Bewijslast:</u> Beoordelen op basis van frequentie, tijdigheid en inhoud. Volledig juist = score ja. Een onderdeel niet juist = score nee. <u>Toelichting:</u> Bijvoorbeeld klachten analyse, waarbij alle geregistreerde klachten aantoonbaar zijn verwerkt.			
5	Innovatie-/Verbeter-/Besparingsvoorstel <u>Vraag:</u> Heeft de leverancier conform contractuele overeengekomen frequentie en aantallen een innovatie-, verbeter-, en/of besparing voorstel aan het account team aangeleverd? Inclusief voorstellen ihkv OneFM team (ketensamenwerking) en duurzaamheid. <u>Bewijslast:</u> OneFM team initiatieven, kopie van laatste 2 (kwartaal) managementrapportages overleggen, datum, frequentie en inhoud toetsen aan contractafpraak.			
6	Commerciële kansen <u>Vraag:</u> Hebben partijen elkaar geïnformeerd over commerciële kansen binnen het contract en op welke wijze is hier opvolging aan gegeven? <u>Bewijslast:</u> Voorstellen/ initiatieven leverancier en HEYDAY. <u>Toelichting:</u> bovenstaande zou moeten resulteren in een scope uitbreiding.			
7	Offertes en flexibiliteit <u>Vraag:</u> Offereert de leverancier conform de contractueel overeengekomen administratieve procedure? 1) Offertes worden aangeboden op basis van open begroting: specificatie van eenheidsprijzen, uurtarieven e.d., steekproef en score: nader te bepalen/ afstemmen met team 2) RFQ's bij WO > €500: aanleveren RFQ binnen 5 werkdagen na ontvangst aanvraag <u>Bewijslast:</u> Extra werk offertes vanuit verstrekte WO-opdrachten. Een score van ≥ 95% m.b.t. correcte offertes is een antwoord 'ja'.			
8	Facturatie <u>Vraag:</u> Factureert de leverancier conform de contractueel overeengekomen administratieve procedure? 1) Tijdig factureren: facturen binnen 60 dagen na uitvoering bij HEYDAY ingediend 2) WO-0 zonder reden maximale overschrijding van 1 maand. <u>Bewijslast:</u> In de Rapportage Omgeving is terug te lezen wat het commitment versus de actuals zijn en hiermee of facturatie en betaling conform overeengekomen termijn zijn afgeboekt. Een score van 95% of hoger m.b.t. correcte facturatie is een antwoord 'ja'.			
9	Doorlooptijd uitvoeren opdrachten <u>Vraag:</u> Zijn de via Facilitor verstrekte opdrachten (Service Aanvragen en Storingen) conform contractuele overeengekomen afspraken uitgevoerd? 1) Afmelden Dockets en WO: 95% van de opdrachten wordt door de leverancier uitgevoerd conform de respons- en uitvoertijd zoals ingericht in Facilitor 2) Accepteren opdracht: 95% van de opdrachten worden door de leverancier geaccepteerd conform de afgesproken acceptatietijden in Facilitor 3) Uitvoeren overige opdracht: 95% van de opdrachten wordt door de leverancier uitgevoerd conform de afgesproken acceptatietijden in Facilitor <u>Bewijslast:</u> Rapportage leverancier, steekproef (5% van de opdrachten) in Facilitor.			
10	Klachten analyse <u>Vraag:</u> Is in de afgelopen 6 maanden een klachten analyse door leverancier uitgevoerd, waarbij alle geregistreerde klachten door HEYDAY aantoonbaar zijn verwerkt? <u>Bewijslast:</u> Er is een klachtenanalyse inzichtelijk waarin minimaal alle, tot 2 weken voor de meting, door HEYDAY gemelde klachten zijn opgenomen en door leverancier is voorzien van een toelichting op het ontstaan, de frequentie van deze klachten en de corrigerende maatregelen. <u>Toelichting:</u> Een klachtenanalyse geeft inzicht in aard en omvang van de klacht en geeft daarmee input voor een vervolgtraject inzake het verbeteren van de dienstverlening.			

11	Personeel huisregels <u>Vraag:</u> Zijn de medewerkers van de leverancier (tevens onderaannemers) aantoonbaar geïnstrueerd en op de hoogte van huis- en veiligheidsregels van de klant? <u>Bewijslast:</u> Medewerkers (vast en tijdelijk) hebben getekend voor ontvangst en instructie. Registratie is op locatie inzichtelijk.			
12	Kleding en toegangspas <u>Vraag:</u> Dragen de medewerkers van de leverancier (of onderaannemer) te allen tijde herkenbare, passende en verzorgde werkkleding en toegangspas? <u>Bewijslast:</u> Visuele inspectie door FM-organisatie			
13	Assetlijst <u>Vraag:</u> Is er een actuele volledig ingevulde en gevalideerde assetlijst? <u>Bewijslast:</u> Overleggen gevalideerde assetlijst <u>Toelichting:</u> Voor aanvang van contractperiode dient er een assetlijst opgesteld te worden conform een vast format in Excel. Inhoudelijk dient de TFM deze te beoordelen en in samenspraak met de technisch dienstverlener te valideren.			
14	Assetlijst inclusief mutaties <u>Vraag:</u> Is de assetlijst met mutaties (b.v. gebreken, toevoegen, afvoeren) conform contractuele afspraken aangeleverd en verwerkt in de tussen partijen overeengekomen systemen? <u>Bewijslast:</u> Controleren assetlijst leverancier met de assetlijst in systemen, controleren mutatiebeheer. <u>Toelichting:</u> Periodiek dient de technisch dienstverlener de mutaties die zijn doorgevoerd als gevolg van werkzaamheden en/of wijzigingen aan het assetbestand in Excel-format aan te leveren.			
15	Logboeken en/of inspectie-rapportages <u>Vraag:</u> Zijn logboeken en/of wettelijke inspectie-rapportages volledig en actueel? Overleggen overzicht van logboeken en inspectierapporten middels portaal en/of hard-copy op locatie (bevestiging door FM) <u>Bewijslast:</u> Bijvoorbeeld: Steekproef door FM; Compliancy inzichtelijk op portaal leverancier; in management rapportages opgenomen door leverancier. <u>Toelichting:</u> Regelmatig doch minimaal 2 x per jaar dient er een steekproef gehouden te worden op de compleetheit van de installatielogboeken, hiervoor dient een steekproef gehouden te worden op 10% van de installaties.			
16	Afkoopclausule <u>Vraag:</u> Is de afkoopclausule van toepassing en conform contractuele afspraken toegepast? Overleggen financieel overzicht waarin de afkoop in is weergegeven. <u>Bewijslast:</u> Toetsen of afkoopclausule goed wordt toegepast, overleggen overzicht afkoop WO's. <u>Toelichting:</u> Afkoopbedrag en toepassing zijn in contract vastgelegd.			
17	Keuringen en certificeringen <u>Vraag:</u> Zijn alle keuringen en certificeringen tijdig, conform wettelijke verplichting en jaarplanning uitgevoerd en gerapporteerd? Overleggen wettelijke planning waarin geplande en uitgevoerde inspecties zijn opgenomen. <u>Bewijslast:</u> Opleverdatum relevante rapportages <u>Toelichting:</u> Conform wettelijke verplichting en jaarplanning			
18	Opvolging tekortkomingen vanuit wettelijke keuringen en inspecties <u>Vraag:</u> Heeft de leverancier HEYDAY direct en schriftelijke op de hoogte gesteld van de tekortkomingen? Leverancier dient te overleggen welke vervolgacties (b.v. aanbiedingen) zijn genomen <u>Bewijslast:</u> Opleverdatum relevante rapportages en/of aanbiedingen van leverancier.			
19	Onderhoudsplanung <u>Vraag:</u> Is er een actuele wettelijke en niet wettelijke onderhoudsplanung? Overleggen van een actuele onderhoudsplanung (wettelijk en niet wettelijk). <u>Bewijslast:</u> Overleggen onderhoudsplanung van het lopende onderhoudsjaar waarin de wettelijke verplichtingen apart vernoemd/gemarkeerd zijn <u>Toelichting:</u> De planning dient periodiek tussen partijen te worden besproken.			
20	Beschikbaarheid van installaties <u>Vraag:</u> Is er een overzicht van de beschikbaarheid van kritisch / niet-kritische installaties? Overleggen van up en downtime percentage conform contractuele afspraken. <u>Bewijslast:</u> aantal assets in storing/buiten dienst + wat is de doorlooptijd van de down-time. <u>Toelichting:</u> Aan de hand van dit overzicht kan beoordeeld worden of aan de gestelde beschikbaarheidseisen en bedrijfszekerheid verwachting door leverancier is voldaan.			
21	Gebrekenrapportage <u>Vraag:</u> Is er een actuele gebrekenrapportage en analyse over de onderhouden assets? <u>Bewijslast:</u> Actueel (minder dan 12 maanden oud) gebreken-rapport en analyse met gemeten resultaten en aanbevelingen. <u>Toelichting:</u> De gebrekenrapportage en analyse maakt onderdeel uit van de scope van het contract, actualisatie en inrichting van de inspectie aan de hand van een aanbieding (plan) en i.o.m. TFM.			
22	Locaties B&O <u>Vraag:</u> Is er een actueel overzicht van de locaties waar onderhoud en beheer wordt uitgevoerd? <u>Bewijslast:</u> Actueel (minder dan 6 maanden oud) overzicht van de locaties <u>Toelichting:</u> De gebouwenlijst dient periodiek te worden geactualiseerd om zodoende voldoende aandacht te hebben naar onderdelen als MJOP en wettelijke verplichtingen.			
23	Aanleveren van DMJOP (Duurzaam Meerjaren OnderhoudPlan) <u>Vraag:</u> Heeft leverancier tijdig en volledig een DMJOP aangeleverd? Aandachtspunt om duurzaamheid waar mogelijk onderdeel uit te laten maken van de dienstverlening. <u>Bewijslast:</u> Op basis van aangeleverd MJOP dient leverancier aan te geven welke elementen in aanmerking komen voor het DMJOP. <u>Toelichting:</u> Aan de hand van dit advies zal HEYDAY i.o.m. haar opdrachtgever het DMJOP bespreekbaar maken. Hierbij zal de vastgoedvisie van opdrachtgever een rol spelen.		open vraag	

24	Aanpassen installatietekeningen op basis van mutaties. <u>Vraag:</u> Heeft leverancier n.a.v. van mutaties aanpassingen van tekeningen aangeleverd ? Overleggen van status tekeningbeheer. <u>Bewijslast:</u> Technische tekeningen inclusief vermelding van mutaties (revisie-tekeningen) <u>Toelichting:</u> Het bijhouden van technische tekeningen is afhankelijk van de beschikbaarheid van de tekeningen. Let wel: mutaties welke worden doorgevoerd aan wettelijke installaties dienen te allen tijde te worden bijgehouden.			
25	Update van de conditiemeting NEN-2767. <u>Vraag:</u> Heeft leverancier periodiek de conditie-status conform NEN-2767 getoetst en verwerkt in de assetlijst ? Overleggen van laatste conditie status inclusief gebreken zals contractueel overeengekomen. <u>Bewijslast:</u> Op basis van de assetlijst voert leverancier periodiek een update door. <u>Toelichting:</u> Afhankelijk van de contractuele afspraken zal leverancier een update overleggen van de conditie-status van de in scope zijnde elementen.			
26	Subsidies i.r.t. energiebesparende maatregelen. <u>Vraag:</u> Heeft leverancier op basis van het MJOP een DMJOP deze kunnen aanleveren waarbij rekening gehouden kan worden met aanvragen met subsidies voor Opdrachtgever ? Aandachtspunt waarbij partijen waakzaam zijn bij het voorstellen en doorvoeren van energiebesparende maatregelen waarbij rijks-subsidie op van toepassing is. <u>Bewijslast:</u> Een DMJOP met vermelding van aanvraag voor subsidies. <u>Toelichting:</u> Als onderdeel van het duurzaamheids- en strategische beleid van Opdrachtgever dient HEYDAY Opdrachtgever te voorzien in de maatregelen die genomen moeten worden om te kunnen voldoen aan het Energie-efficiëntieplan (EEP).		open vraag	

Compliance audit

Vraag

ISO 45001

Vraag: Heeft de organisatie een managementsysteem welke voldoet aan de eisen van ISO 45001?

Bewijslast: ISO 45001certificaat óf voldoen aan alle ISO 45001sub vragen.

Toelichting: Opgeven welke organisatie het certificaat heeft uitgegeven en tot welke datum dit loopt.

Let op! Indien het antwoord op de bovenstaande vraag "ja" is dan kan hier "ja" ingevuld worden. Als dit niet het geval is, maar de sub vragen wel allen met "ja" beantwoord kunnen worden dan mag er alsnog "ja" ingevuld worden.

Sub vraag 1: Heeft de organisatie concrete doelstellingen geformuleerd om continue verbetering van veiligheid en gezondheid binnen de organisatie te borgen?

Bewijslast: Overleg van meerjarenbeleidsplan en/of jaarplan m.b.t. veiligheid en gezondheid inclusief doelstellingen.

Sub vraag 2: Heeft de directie de voortgang van deze doelstellingen geborgd?

Bewijslast: Overleg van een beoordeling vanuit directie van de leverancier.

Sub vraag 3: Is bepaald welke EHS-kennis noodzakelijk is voor medewerkers voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden?

Bewijslast: Overzicht van opleidingen, training, instructie per functie (groep)

Sub vraag 4: Zijn wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden en veilig werken, welke op de organisatie van toepassing zijn, in kaart gebracht en is beoordeeld hoe hieraan wordt voldaan?

Bewijslast: Register van relevante wet- en regelgeving

Sub vraag 5: Heeft de organisatie een proces om incidenten en afwijkingen mbt EHS te beheersen?

Bewijslast: acties om herhaling van incidenten te voorkomen, door evaluatie, corrigerende maatregelen evt aanpassing EHS MS systeem.

ISO 9001

Vraag: Heeft de organisatie een managementsysteem welke voldoet aan de eisen van ISO 9001?

Bewijslast: ISO 9001 certificaat óf voldoen aan alle ISO 9001 sub vragen.

Toelichting: Opgeven welke organisatie het certificaat heeft uitgegeven en wie audit?

Let op! Indien het antwoord op de bovenstaande vraag "ja" is dan kan hier "ja" ingevuld worden. Als dit niet het geval is, maar de sub vragen wel allen met "ja" beantwoord kunnen worden dan mag er alsnog "ja" ingevuld worden.

Sub vraag 1: Heeft de organisatie concrete doelstellingen geformuleerd om continue verbetering van dienstverlening te borgen?

Bewijslast: Overleg van meerjarenbeleidsplan en/of jaarplan m.b.t. kwaliteit

Sub vraag 2: Heeft de directie de voortgang van deze doelstellingen geborgd?

Bewijslast: Overleg van een beoordeling vanuit directie van de Technisch Dienstverlener.

Sub vraag 3: Heeft de organisatie de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers duidelijk geformuleerd en vastgelegd?

Bewijslast: Functieomschrijving, tekenbevoegdheid.

Sub vraag 4: Heeft de organisatie de noodzakelijke vakbekwaamheid van de medewerkers bepaald en vastgelegd?

Bewijslast: Overleg van de trainingen ter toetsing van de vakbekwaamheid van de medewerkers.

Sub vraag 5: Heeft de organisatie een procedure vastgelegd met betrekking tot corrigerende maatregelen?

Bewijslast: Overleg van de klachtenprocedure waarin de medewerkers op-/ aanmerkingen kunnen maken voor wat betreft het managementsysteem.

ISO 14001

Vraag: Heeft de organisatie een managementsysteem welke voldoet aan de eisen van ISO 14001?

Bewijslast: ISO 14001 certificaat óf voldoen aan alle ISO 14001 sub vragen.

Toelichting: Opgeven welke organisatie het certificaat heeft uitgegeven in opmerking.

Let op! Indien het antwoord op de bovenstaande vraag "ja" is dan kan hier "ja" ingevuld worden. Als dit niet het geval is, maar de sub vragen wel allen met "ja" beantwoord kunnen worden dan mag er alsnog "ja" ingevuld worden.

Sub vraag 1: Heeft de organisatie doelstellingen geformuleerd om continue verbetering van milieuprestaties binnen de organisatie te borgen?

Bewijslast: Overleg van meerjarenbeleidsplan en/of jaarplan m.b.t. milieu

Sub vraag 2: Heeft de directie de voortgang van deze doelstellingen geborgd?

Bewijslast: Overleg van een beoordeling vanuit de directie van de Technisch Dienstverlener.

Sub vraag 3: Zijn milieuaspecten van de organisatie in kaart gebracht?

Bewijslast: Overleg van het milieuaspecten register.

Sub vraag 4: Zijn wet- en regelgeving met betrekking tot milieu, welke op de organisatie van toepassing zijn, in kaart gebracht en beoordeeld hoe hieraan wordt voldaan?

Bewijslast: Register van relevante wet- en regelgeving

Toelichting: Worden afvalstoffen verwerkt volgens wet- en regelgeving (vet, gevaarlijke stoffen, asbest, etc.).

VCA-certificaat

Vraag: Voldoet de organisatie aan de eisen van VCA?

Bewijslast: Minimaal VCA* certificaat voor HEYDAY-klantlocaties waar Technisch Dienstverlener dienstverlening levert óf voldoen aan alle VCA sub vragen voor steekproef van HEYDAY-klantlocaties waar Technisch Dienstverlener dienstverlening levert.

Toelichting: Opgeven welke organisatie het certificaat heeft uitgegeven in opmerking.

Let op! Indien het antwoord op de bovenstaande vraag "ja" is dan kan hier "ja" ingevuld worden. Als dit niet het geval is, maar de sub vragen wel allen met "ja" beantwoord kunnen worden dan mag er alsnog "ja" ingevuld worden.

Sub vraag 1: Heeft het bedrijf voor alle risicovolle functies een actuele VGM-risico-inventarisatie en -evaluatie?

Bewijslast: Procedure voor uitvoeren RI&E, kopie van een goedgekeurde (door gecertificeerde Arbo-deskundige) RI&E en Plan van Aanpak overleggen, welke tijdens de audit maximaal 3 jaar oud is.

Sub vraag 2: Vinden taak-risico-analyses plaats?

Bewijslast: Procedure voor uitvoeren TRA, overzicht en kopieën van TRA's

Sub vraag 3: Worden LMRA's uitgevoerd vóór aanvang van werkzaamheden?

Bewijslast: Procedure en instructie voor het uitvoeren van LMRA's door medewerkers voor aanvang van de werkzaamheden, ingevulde LMRA's of rapportages van wekplekinspecties waarin dit gecontroleerd is

Sub vraag 4: Worden de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen gratis ter beschikking gesteld, onderhouden en omgeruild?

Bewijslast: Lijst van ter beschikking te stellen/beschikbaar gestelde PBM's, richtlijn gebruik instructies

Sub vraag 5: Hebben alle operationele medewerkers een diploma, attest of certificaat "Basisveiligheid VCA"?

Bewijslast: Opleidingsmatrix en diploma's, attesten of certificaten van operationele medewerkers

Sub vraag 6: Hebben alle operationeel leidinggevenden een diploma, attest of certificaat "Veiligheid voor Operationeel Leidinggevenden VCA"

Bewijslast: Opleidingsmatrix en diploma's, attesten of certificaten van operationeel leidinggevenden

Sub vraag 7: Hebben alle medewerkers specifieke kennis en kunde gerelateerd aan door hen binnen het bedrijf uit te voeren specifieke risicovolle taken of werkzaamheden in een risicovolle omgeving?

Bewijslast: Lijst van specifieke opleidings- en ervaringseisen ingedeeld naar functie, procedure met betrekking tot borging

<u>Sub vraag 8:</u> Bestaat er een bedrijfseigen VGM-voorlichting en -instructie? <u>Bewijslast:</u> Documentatie VGM-voorlichting, overzicht van VGM-instructies inclusief frequentie, procedure met betrekking tot borging
<u>Sub vraag 9:</u> Zijn voldoende preventieve maatregelen genomen gericht op het voorkomen van bodemverontreiniging en op afvalstoffenbeheer? <u>Bewijslast:</u> Inventarisatie van de betreffende risico's/afvalstoffen, procedure met betrekking tot afvalbeheer, lijst van door bedrijf ingeschakelde erkende verwerkers
<u>Sub vraag 10:</u> Zijn periodieke werkplekinspecties uitgevoerd door operationeel leidinggevend? <u>Bewijslast:</u> Procedure met betrekking tot uitvoering werkplekinspecties en inspectieprogramma, verslagen van uitgevoerde inspecties en opvolging van constatering
<u>Sub vraag 11:</u> Ligt voor wat betreft blootstellingsrisico's vast, voor welke functies werknemers periodiek een medisch onderzoek moeten ondergaan? <u>Bewijslast:</u> Inventarisaties van functies met specifiek medische risico's, overeenkomst met gekwalificeerde bedrijfsarts waarin PMO is opgenomen als specifieke taak
<u>Sub vraag 12:</u> Zijn arbeidsmiddelen en PBM-periodiek gekeurd? <u>Bewijslast:</u> Inventarisatie van periodiek te keuren arbeidsmiddelen en PBM, register van keuringen, procedure met betrekking tot borging (identificatie keuringsvervaldatum op arbeidsmiddelen en PBM)
<u>Sub vraag 13:</u> Heeft het bedrijf een procedure voor het melden en registreren van ongevallen met medewerkers met en zonder verzuim/werkverlet? <u>Bewijslast:</u> Meldingsprocedure, actuele (voorbeelden van) publicaties of overzichten
<u>Sub vraag 14:</u> Vindt er onderzoek plaats van ongevallen met en zonder verzuim/werkverlet? <u>Bewijslast:</u> Procedure, onderzoek ongevallen, rapportage verbetermaatregelen
Melden van gevaarlijke situaties, incidenten en ongevallen bij HEYDAY <u>Vraag:</u> Heeft de Technisch Dienstverlener een proces ingericht en vastgelegd voor het melden van gevaarlijke situaties, incidenten en ongevallen aan HEYDAY? <u>Bewijslast:</u> Technisch Dienstverlener kan een procesbeschrijving aantonen waarin de verschillende te nemen stappen van voorval/ gebeurtenis tot aan melding wijze aan HEYDAY worden doorlopen.
Duurzaamheid/ circulariteit/ sociale aspecten <u>Vraag:</u> Heeft de leveranciers beleid op gebied van duurzaamheid/ circulariteit? <u>Bewijslast:</u> Beleid omvatten visie & doelstellingen waarbij de volgende punten worden benoemd: keten, mensen, middelen, materialen.
Duurzaamheid/ circulariteit/ sociale aspecten <u>Vraag:</u> Heeft de leveranciers doelstellingen op gebied van duurzaamheid/ circulariteit en hoe wordt hier over gerapporteerd? <u>Bewijslast:</u> concrete jaardoelstellingen, welke op actualiteit wordt gerapporteerd op welke SDG's impact/ relatie hebben tot hun activiteiten en waarom. En wat betekent dit voor de (interne/ externe) activiteiten die de leverancier onderneemt. Deze doelstellingen worden beoordeeld, getoetst en bijgesteld op bovenstaande 4 onderwerpen (keten, mensen, middelen en materialen)
Onderaannemers <u>Vraag:</u> Voldoen onderaannemer(s) aantoonbaar aan vraag 1.1 t/m 1.7? <u>Bewijslast:</u> Voldoen onderaannemer(s) aantoonbaar aan vraag 1.1 t/m 1.7? <u>Toelichting:</u> Onderaannemers leveren diensten, hiermee worden dus geen toeleveranciers bedoeld welke enkel materiaal leveren. Indien er geen sprake is van onderaannemers mag deze vraag beantwoord worden met "ja".

BIJLAGE 6 MANAGEMENT RAPPORTAGES

Rapportnaam	Controle assetlijst
Frequentie	Jaarlijks
Deadline	1 Oktober
Opstellers	Technisch Dienstverlener + HEYDAY
Ontvangers	Technisch Dienstverlener en HEYDAY (assetbeheerder)
Doel	Up-to-date assetlijst t.b.v. contract-orders en vigerende wet- en regelgeving
Omschrijving inhoud	
Gedurende het jaar beheert de Technisch Dienstverlener de (complete) assetlijst in haar eigen systeem (dus ook assets van onderaannemers). Op het detailniveau dat ze nuttig/nodig acht voor de uitvoering van haar dienstverlening. HEYDAY verifieert in samenwerking met de Technisch Dienstverlener de assetlijsten o.b.v. een uitgewisseld referentienummer gekoppeld aan de actuele assetlijst.	

Rapportnaam	Compliance Verklaring
Frequentie	jaarlijks
Deadline	31 Januari
Opstellers	HEYDAY (keten & prestatie manager)
Ontvangers	Technisch Dienstverlener
Doel	Beoordelen op tijdige uitvoering (wettelijk) verplicht onderhoud inclusief borging bewijslast in Facilitor.
Omschrijving inhoud	
Uiterlijk in januari van elk kalenderjaar levert HEYDAY aan Technisch Dienstverlener een Compliance verklaring aan, waarin HEYDAY bevestigt dat binnen de vereiste termijn aan al het (wettelijke) verplichte onderhoud, aan de assets binnen haar scope, is voldaan in voorgaand kalenderjaar.	

Rapportnaam	Preventief Onderhouds Plan (POP)
Frequentie	Jaarlijks
Deadline	Aan te leveren in Q4
Opstellers	Technisch Dienstverlener
Ontvangers	HEYDAY (keten & prestatie manager) + assetbeheerder
Doel	Inzicht in onderhouds planning, de reguliere (wettelijke) preventieve onderhoudskosten, de beheerkosten van het komende kalenderjaar.
Omschrijving inhoud	
In Q4 van elk kalenderjaar levert de Technisch Dienstverlener de geplande uitvoerdatum en bijbehorende kosten van alle vereiste preventieve en verplichte onderhoudstaken binnen haar scope aan bij HEYDAY ter beoordeling en goedkeuring.	

Rapportnaam	Koppeling Facilitor met Mareon
Frequentie	Continu (ad hoc)
Deadline	Koppeling met Facilitor dient te worden gerealiseerd
Opstellers	Technisch Dienstverlener
Ontvangers	HEYDAY (T)FM-er + Servicedesk
Doel	Het realiseren van een efficiënt proces aangaande meldingen, storingen middels koppeling tussen Facilitor en Mareon Technisch Dienstverlener
Omschrijving inhoud	
Vanuit Facilitor worden meldingen verstuurd naar de Technisch Dienstverlener, o.a. storingen (ST), klantverzoeken (SA) of projecten (PR). Technisch Dienstverlener ontvangt middels de Mareon koppeling automatisch iedere melding van de betreffende asset(s).	

BIJLAGE 7 OVERDRACHTSINFORMATIE

De Technisch Dienstverlener levert bij afronding of (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst een overdrachtsdocument op aan HEYDAY zijnde het Exitplan. Dit Exitplan bevat alle relevante data die overgedragen dient te worden aan Opdrachtgever dan wel de nieuwe Technisch Dienstverlener.

Technisch Dienstverlener conformeert zich hieraan mee te werken en zal bij beëindiging van de dienstverlening de gevraagde gegevens aanleveren.

BIJLAGE 8 EISEN GEMEENTE NIJMEGEN

Zoals eerder in dit document aangegeven zijn er tussen HEYDAY en gemeente Nijmegen afspraken gemaakt over de uit te voeren dienstverlening. Om te borgen dat de dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd zijn er door de gemeente Nijmegen eisen geformuleerd. Een deel van deze eisen (zie onderstaand overzicht) legt HEYDAY door aan Technisch Dienstverlener.

Resultaatgebied: Samenwerking

3. Van de Technisch Dienstverlener wordt verwacht om in tijd en middelen te investeren om de samenwerking en het partnership te ontwikkelen, in te richten en te onderhouden gedurende gehele looptijd van de opdracht.
4. Supplier werkt onafhankelijk samen met HEYDAY aan de uitvoering van de Opdracht. Hierbij is HEYDAY voorstander van een samenwerkingsverband, een ketensamenwerking zoals 'Resultaatgericht Samenwerken (RGS)' Supplier werkt hieraan mee.
6. Het team van de Technisch Dienstverlener dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van het onderhoud bestaat uit ervaren medewerkers dat zich exclusief richt op de uitvoering van de Opdracht en het opbouwen van een langdurige samenwerkingsrelatie met HEYDAY en daarmee afdeling Vastgoed van Gemeente Nijmegen.
7. De medewerkers van de Technisch Dienstverlener beschikken over goede communicatieve vaardigheden. De medewerkers zijn gemotiveerd, geïnteresseerd en proactief. Kortom, 'ze hebben er zin in' en zijn trots op de werkzaamheden die ze mogen uitvoeren. De medewerkers hebben bij voorkeur een vaste arbeidsovereenkomst bij de Technisch Dienstverlener, wat garandeert dat ze voor een langere tijd verbonden zijn aan de Technisch Dienstverlener hetgeen de stabiliteit in het team geeft.
8. Elk object/klant in de vastgoedportefeuille is gekoppeld aan een "Technisch Facility Manager van HEYDAY, welke zowel de technische als de relationele verantwoordelijkheid draagt voor het object en rechtstreeks per e-mail en telefonisch bereikbaar is.
10. De Technisch Dienstverlener investeert de tijd die nodig is om de uitvoering van het onderhoud en de onderhoudsopdrachten goed te laten verlopen. Dat betekent dat de Technisch Dienstverlener, gedurende de gehele looptijd van de Opdracht, investeert in kennis, kunde, samenwerking, scholing, relatiebeheer van medewerkers.
11. Het team dat door de Technisch Dienstverlener wordt ingezet, moet aantoonbaar in staat zijn om alle taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het onderhoud en verduurzaming van gebouwen uit te voeren. Het team moet voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot samenstelling, vaardigheden, kennis, ervaring en expertise:
 - Effectief uitvoeringsvermogen
 Het team moet in staat zijn om de uitvoering van onderhoud en verduurzaming effectief te plannen, coördineren en uitvoeren binnen de gestelde tijdlijnen en marktconforme prijzen.
 - Samenwerkingsvaardigheden
 Het team moet beschikken over de competenties om effectief samen te werken met HEYDAY, klanten en diens onderaannemers binnen de (keten)samenwerking.
 - Technische deskundigheid.
 De medewerkers die advies uitbrengen en die het onderhoud uitvoeren moeten beschikken over de juiste

technische kennis rondom onderhoud van gebouwen. Deze medewerkers moeten in staat zijn om taken effectief te overzien, uit te voeren en in begrijpelijke taal te communiceren naar HEYDAY en klanten.

- Integrale aanpak

De Technisch Dienstverlener moet in staat zijn om het onderhoud integraal te benaderen, waarbij zowel de technische aspecten als de duurzaamheidsdoelstellingen worden geïntegreerd.

- Projectmanagement

De Technisch Dienstverlener moet in staat zijn uitvoerend onderdeel te zijn van zowel eenvoudige als complexe projecten die door HEYDAY worden geleid, met betrekking tot planning, coördinatie, uitvoering en opvolging.

- Communicatieve vaardigheden

Medewerkers moeten goed zijn in mondelingen en schriftelijke communicatie, zowel naar hun eigen organisatie als HEYDAY en klanten.

- Klanttevredenheid

Alle medewerkers moeten begrijpen dat klanttevredenheid erg belangrijk is en hiernaar kunnen handelen in woord en daad.

- Financieel bewustzijn

Medewerkers zijn zich bewust dat er een beperkt budget is en doen er alles aan om financieel bewust om te gaan in hun werk.

13. Gemeente Nijmegen kan een Bibob-procedure starten indien daartoe aanleiding bestaat.

14. De werkzaamheden die HEYDAY aan Supplier opdraagt, moeten door Supplier zelf uitgevoerd worden. Indien nodig mag Supplier de werkzaamheden maximaal één keer doorleggen aan een derde partij met inachtneming van alle in de Opdracht geldende voorwaarden.

15. Het is Technisch Dienstverlener strikt verboden om kickback fees te hanteren, dan wel prijsafspraken te maken hetgeen de Technisch Dienstverlener (financieel) gewin, in welke vorm dan ook, oplevert. Dit geldt zowel in de relatie tussen Technisch Dienstverlener en onderaannemers/leveranciers, als tussen onderaannemers/leveranciers en derden. Indien er desondanks kickback fees/prijsafspraken worden gehanteerd tussen Technisch Dienstverlener en onderaannemers/leveranciers, dan wel tussen onderaannemers/leveranciers en derden, leidt dit tot ontbinding van de Overeenkomst.

17. 0-metingen en conditiemetingen (NEN2767) worden door een ander onafhankelijke partij, anders dan de Technisch Dienstverlener zelf, uitgevoerd.

28. Van de Technisch Dienstverlener wordt verwacht dat ten volle mede inhoud wordt gegeven aan het partnership voor het uitnutten van de overeenkomst.

30. Van de Technisch Dienstverlener wordt een professionele invulling verwacht op het gebied van zijn contractmanagement.

33. De Technisch Dienstverlener signaleert eventuele knelpunten en problemen ten aanzien van de Opdracht en bespreekt deze tijdig met de Technisch Manager van HEYDAY. De Technisch Dienstverlener heeft hierbij een proactieve houding: hij denkt mee en levert verbetervoorstellen en initiatieven aan ter verbetering en voorkoming van problemen en knelpunten.

40. De Technisch Dienstverlener bereidt alle uitvoerende werkzaamheden ten aanzien van onderhoud en verduurzaming voor en gebruikt waar nodig werkomschrijvingen en voert het werk binnen de vastgestelde bedragen uit. De informatie en documenten worden tijdig en accuraat geborgd in het online beheer- en onderhoudssysteem van Gemeente Nijmegen en is te allen tijde toegankelijk voor HEYDAY en afdeling Vastgoed van Gemeente Nijmegen.

47. HEYDAY voert doorlopend en actief controles uit op de uitvoering van werkzaamheden die door HEYDAY aan Supplier zijn opgedragen. Supplier werkt hier aan mee. Supplier is tevens opgedragen om te sturen op

(klantvriendelijk) gedrag van haar eigen medewerkers en die van haar onderaannemers. Hierbij noemen we als voorbeeld dat een medewerker na het uitvoeren van werkzaamheden de plaats van uitvoering schoon en opgeruimd achter laat. Hij/zij laat geen materialen achter om morgen weer mee te werken. De Supplier stuurt aan op klantgericht werken en het nakomen van gemaakte afspraken. Klantgericht werken houdt niet alleen helder en duidelijk communiceren in, maar ook het voorkomen dat een medewerker of onderaannemer meerdere malen bij een huurder of gebruiker een afspraak moet maken voor werkzaamheden.

48. Supplier en onderaannemers die namens HEYDAY werkzaamheden uitvoeren op het gebied van technisch beheer, onderhoud en verduurzaming, dienen te voldoen aan de minimumeisen zoals gesteld in het SEB-convenant voor mobiele werktuigen en bouwtransport.

49. De Technisch Dienstverlener heeft geen bezwaar dat HEYDAY een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) vraagt aan werknemers van Technisch Dienstverlener voor de uitvoering van het werk, waarbij Technisch Dienstverlener de eventuele gevolgen daarvan accepteert.

52. De key-functionarissen van de Technisch Dienstverlener zijn gedurende de werkweek dagelijks beschikbaar voor HEYDAY, hetzij op locatie, hetzij vanaf hun eigen werkplek.

57. Supplier krijgt toegang tot het BVA van Gemeente Nijmegen en het FMIS van HEYDAY om alle relevante (vastgoed)informatie van een object te kunnen raadplegen ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden.

66. Publicaties voor promotionele doeleinden door de Opdrachtnemer, onderaannemers en/of leveranciers mogen alleen ná toestemming en voorafgaande screening van de Opdrachtgever worden gepubliceerd.

70. Technisch Dienstverlener adviseert HEYDAY, gevraagd en ongevraagd, bij vraagstukken technisch beheer en onderhoud.

72. Werkzaamheden van de Technisch Dienstverlener en eventuele onderaannemers mogen de functionaliteit (het gebruik) van het object nooit verstoren, tenzij dat niet anders kan. Indien de functionaliteit door werkzaamheden wordt verstoord en de huurder, gebruiker kan zijn object niet optimaal gebruiken, dan kondigt de Technisch Dienstverlener dat tijdig aan en bespreekt dat met HEYDAY en de huurder, gebruiker. Overlast door werkzaamheden dient te allen tijde zo veel als mogelijk voorkomen te worden.

94. De Technisch Dienstverlener is verplicht om het wettelijk voorgeschreven preventieve onderhoud uit te voeren binnen de vastgestelde wettelijke termijnen.
Indien deze werkzaamheden niet tijdig worden uitgevoerd, is Technisch Dienstverlener hiervoor aansprakelijk en behoudt HEYDAY het recht om Technisch Dienstverlener aansprakelijk te stellen voor eventuele gevolgen.

125. De Technisch Dienstverlener toetst jaarlijks of maatregelen die eerder (technisch) niet mogelijk waren door nieuwe innovaties en/of andere ontwikkelingen alsnog uitgevoerd kunnen worden.

157. De Opdrachtnemer investeert in nieuwe kennisgebieden die nodig zijn voor het technisch beheer, onderhoud en de verduurzaming van vastgoed. De Opdrachtnemer hoeft deze kennis niet allemaal zelf in huis te hebben, maar moet deze kennis wel kunnen leveren.

Resultaatgebied: Communicatie

- 56.** Gemeente Nijmegen is (juridisch) eigenaar van alle data, informatie en documenten van de Opdracht. Technisch Dienstverlener dient, indien van toepassing, deze data informatie en documenten op te nemen in het exit plan en vóór de contractuele einddatum over te dragen aan Gemeente Nijmegen via HEYDAY.
- 62.** Technisch Dienstverlener maakt bij aanvang van de Opdracht, indien van toepassing gebruik van alle aanwezige data informatie en documenten van het technisch beheer, onderhoud en de verduurzaming van Gemeente Nijmegen.
- 145.** Technisch Dienstverlener werkt mee aan de klachtenprocedure van HEYDAY.
- 151.** Technisch Dienstverlener dient periodiek, op aanrijking van HEYDAY, de wijzigingen van de objecten te muteren in haar systeem. Vervallen objecten of andere informatie dient gemarkeerd te worden als 'vervallen' en niet permanent verwijderd te worden.
- 153.** HEYDAY informeert Technisch Dienstverlener dagelijks over mutaties die van belang zijn voor de Opdracht. Maandelijks ontvang Technisch Dienstverlener een mutatie-overzicht van HEYDAY. Technisch Dienstverlener is verplicht deze mutaties binnen 4 weken in hun eigen beheer- en onderhoudsysteem op te nemen.
- 161.** Technisch Dienstverlener is mede verantwoordelijk voor het succes van een kwartaalmanagementrapportage welke door HEYDAY wordt opgesteld en gedeeld met Gemeente Nijmegen. Dit behelst het volgende waarbij Technisch Dienstverlener indirect input levert:
- Resultaten per maand in beeld met analyse daarop en vergelijking met eerder behaalde resultaten;
 - Analyse en verklaring van de resultaten tekstueel, inclusief conclusies, beoordeling van tekortkomingen, aandragen verbeterpunten en aanbevelingen;
 - Verantwoording resultaten storingen en klachten, herhaalstoringen en klanttevredenheid;
 - Actief controle door HEYDAY op de uitvoering van werkzaamheden die zij heeft opgedragen aan diens Technisch Dienstverlener;
 - Inzichtelijk maken in hoeverre de Technisch Dienstverlener van HEYDAY de onderhoudsopdrachten binnen de gestelde termijn hebben opgeleverd;
 - Storingen
 - o Het aantal gemelde, verholpen en openstaande (niet-verholpen) klachten en storingen. Evenals herhaalstoringen;
 - o De kosten van de verholpen klachten en storingen en de gemiddelde kosten van een storing
 - o De resultaten ten aanzien van urgentie die aan storingen zijn meegegeven;
 - o De resultaten van prioriteiten, respons- herstel- en doorlooptijden van klachten en storingen. Hierbij wordt onder andere de reactietijd op storingen aan het aantal storingen dat op tijd en te laat (in dagen) hersteld is inclusief toelichting weergegeven.
 - Klachten
 - o Het aantal gemelde, verholpen en openstaande (niet-verholpen) klachten;
 - o De omschrijving van de klacht, de wijze waarop de klacht is behandeld en wanneer deze is afgehandeld;
 - Compliance en periodieke onderhoud
 - o Overzicht van het aantal uitgevoerde en nog niet-uitgevoerde onderhoudsopdrachten van het wettelijk verplichte en periodiek onderhoud. Hierbij is inzichtelijk welke keuringen hebben plaatsgevonden, assets die zijn goed- en afgekeurd en het aantal geactualiseerde certificaten en rapporten. U brengt expliciet de wettelijk verplichte onderdelen in beeld en verklaart waarom deze (nog) niet zijn goedgekeurd en waarom deze (nog) geen rapportage en/of V10f certificaat hebben;
 - o Een onderdeel van het wettelijk verplichte onderhoud mag HEYDAY uitsluitend als 'goedgekeurd' verantwoorden in de managementrapportage, indien het betreffende onderdeel is goedgekeurd en alle bijbehorende rapporten, certificaten compleet zijn en zijn vastgelegd in Planon en/of BVA van Bureau Vastgoed. Voorbeeld: een lift is goedgekeurd en de Technisch Dienstverlener heeft het rapport en/of certificaat

van goedkeuring ontvangen, maar nog niet vastgelegd in het logboek en/of BVA: HEYDAY mag de lift niet als goedgekeurd verantwoorden in de managementrapportage.

- SROI
 - o Omvang ingezette SROI-uren op jaarprognose.
- KPI's
 - o Mate waarin de KPI's zijn behaald inclusief argumentatie afwijking.

Resultaatgebied: Klanttevredenheid

98. Bureau Vastgoed ziet een huurder en/of een gebruiker als een klant die op een klantvriendelijke manier tegemoet getreden dient te worden. In het correctief onderhoud staat daarom het klantgericht werken extra centraal.

Onderstaand is een opsomming daarvan weergegeven.

- Het zich kunnen verplaatsen in de melder om de impact van een melding te kunnen inschatten en daarop te kunnen anticiperen. Ook het op een correcte manier 'nee' kunnen zeggen is daar onderdeel van;
- Op een voor de klant begrijpelijke wijze meedelen hoe de melding wordt opgelost, of eventueel een noodoplossing nodig is, en welke gevolgen de storing en eventuele (nood)oplossing heeft voor de gebruiker, huurder en de functionaliteit van de ruimte of het gebouw;
- Niet alleen de geëiste regels voor datum en tijd voor een afhandeling van een melding hanteren, maar ook zelf een inschatting maken van de prioriteit en daar waar nodig flexibel op plannen;
- Bij het oplossen van een melding niet altijd de meest voor de hand liggende oplossing kiezen, maar ook een bredere blik hanteren. Soms kan het beter zijn gepland planmatig onderhoud eerder uit te voeren, omdat de melding gaat over een storing die een eerste voorbode is van een reeks van storingen of het zijn werkzaamheden die vallen onder de garantie. Ook kan het een melding zijn van een gebrek dat acceptabel is en niet direct hoeft te worden opgelost of dat extra maatregelen nodig zijn om vervolgschade te voorkomen etc.;
- Technische kennis en ervaring hebben om oplossingen te kunnen bedenken en op waarde te kunnen inschatten als oplossing voor een melding;
- Adviseur zijn voor HEYDAY, huurder en uitvoerende partijen;
- Besluiten nemen bij tegengestelde belangen.

Resultaatgebied: Conditie

118. De Technisch Dienstverlener ondersteunt HEYDAY in 2026 actief bij het opstellen, uitvoeren en actualiseren van de Routekaart Verduurzaming en het DMJOP, met als doel het behalen van de verduurzamingsdoelstellingen van 2036.

Taken en verantwoordelijkheden van Technisch Dienstverlener

Technisch Dienstverlener levert een inhoudelijke bijdrage aan de uitvoering van verduurzamingsmaatregelen door:

- Input te leveren voor het DMJOP en verduurzamingsjaarplan, inclusief technische haalbaarheid, kostenramingen en uitvoeringsplanning;
- Adviezen te verstrekken over de volgorde, prioritering en praktische uitvoerbaarheid van maatregelen (bijvoorbeeld isolatie, installatietechniek, zonnepanelen, of vervanging naar gasloze systemen);

- Monitoring en rapportage van uitgevoerde maatregelen, inclusief prestaties op energieverbruik, CO₂-reductie en comfortverbetering;
- Identificeren van innovaties en toepasbare duurzame technieken die bijdragen aan de routekaartdoelen;
- Afstemming met HEYDAY en andere betrokken partijen, zoals Bureau Vastgoed of specialistische adviseurs, voor consistentie met het gemeentelijk beleid.

Specifieke bijdrage van de Technisch Dienstverlener aan de routekaart

De Technisch Dienstverlener ondersteunt bij het beantwoorden van vragen zoals:

- Welke maatregelen zijn technisch uitvoerbaar of kunnen later worden gerealiseerd?
- Hoe kunnen onderhouds- en verduurzamingsmaatregelen efficiënt worden gecombineerd?
- Welke kosten en baten zijn verbonden aan de uitvoering of het uitstellen van maatregelen?
- Welke gebouwen of installaties dienen als eerste te worden aangepakt, en welke volgen later?

Verwachtingen richting Technisch Dienstverlener

De Technisch Dienstverlener werkt volgens de uitgangspunten van de Routekaart Verduurzaming Gemeente Nijmegen, waarbij geldt dat:

- gebouwen in 2036 minimaal gasloos zijn;
- energie zo duurzaam mogelijk wordt opgewekt;
- onderhoud en verduurzaming integraal en toekomstgericht worden uitgevoerd;
- afwijkingen, kansen en risico's tijdig worden gesignaleerd en gerapporteerd aan HEYDAY.

122. De Technisch Dienstverlener houdt bij de uitvoering van onderhouds- en verduurzamingswerkzaamheden rekening met logische verduurzamingsmomenten. Dit betekent dat de Technisch Dienstverlener werkzaamheden zodanig plant en uitvoert dat ze aansluiten op natuurlijke of strategische momenten waarop verduurzaming efficiënt kan worden gerealiseerd.

Richtlijnen voor de Technisch Dienstverlener zijn:

- Afstemming met HEYDAY over geplande projecten en initiatieven van de opdrachtgever Gemeente Nijmegen die relevante verduurzamingskansen bieden, zoals verbouwingen, renovaties of aansluiting op een warmtenet.
- Eigen initiatief nemen door proactief kansen te signaleren voor verduurzaming, bijvoorbeeld via subsidies, innovaties of prijsontwikkelingen in de markt.
- Integratie in onderhoudsplanning: Technisch Dienstverlener koppelt verduurzamingsmaatregelen aan geplande onderhouds- of vervangingsmomenten, zodat stilstand, kosten en overlast worden beperkt.
- Rapportage en advies aan HEYDAY over benutting of uitstel van verduurzamingsmomenten, inclusief een onderbouwde toelichting.

Zo zorgt de Technisch Dienstverlener ervoor dat verduurzamingsmaatregelen doelgericht, kostenefficiënt en toekomstbestendig worden uitgevoerd, in lijn met de strategische routekaart en duurzaamheidsdoelen van HEYDAY.

Resultaatgebied: Continuïteit

53. Alle diensten. Een veiligheidsincident of calamiteit heeft te allen tijde voorrang op alle andere werkzaamheden.

Bij het optreden van een veiligheidsincident of calamiteit neemt Technisch Dienstverlener onmiddellijk contact op met HEYDAY en volgt de gegeven instructies nauwgezet op.

Werkwijze bij incident of calamiteit:

Technisch Dienstverlener zorgt ervoor dat onverwijld melding wordt gedaan van het veiligheidsincident of de calamiteit aan:

- Tijdens kantoortijden; De Technisch Facility Manager
- Buiten kantoortijden; Servicedesk.

Resultaatgebied: Compliance

- 64.** De Technisch Dienstverlener werkt conform en onderschrijft de 'Gedragscode voor ambtenaren gemeente Nijmegen' bij de uitvoering van de werkzaamheden binnen deze opdracht.
Deze gedragscode is opgenomen in bijlagen 4 en 5 en bevat bepalingen over integriteit, transparantie, omgangsvormen en verantwoord handelen binnen de samenwerking.
Technisch Dienstverlener ziet erop toe dat alle betrokken medewerkers, Technisch Dienstverleners en eventuele onderaannemers deze gedragscode kennen, naleven en zich conform de daarin beschreven waarden gedragen bij hun werkzaamheden in het kader van deze opdracht.
- 68.** Indien bij werkzaamheden door Technisch Dienstverlener gevaarlijke stoffen worden geconstateerd, zoals asbest en/of chroom-6, licht Technisch Dienstverlener onmiddellijk HEYDAY in.
Vervolgens worden de noodzakelijke risicobeheersmaatregelen in overleg besproken en uitgevoerd.
- 81.** Het voldoen aan compliance-eisen vereist van de Technisch Dienstverlener specialistische kennis vanwege de omvangrijke en voortdurend veranderende wet- en regelgeving.
Technisch Dienstverlener blijft actief op de hoogte van nieuwe wetgevingen, beleidswijzigingen en best-practices binnen de sector.
Technisch Dienstverlener draagt er zorg voor dat alle werkzaamheden zodanig worden uitgevoerd dat de objecten waarop zij actief is altijd voldoen aan de geldende wettelijke eisen.
Het doel is te allen tijde volledig in control te zijn en te voorkomen dat objecten onverwacht niet aan de regelgeving voldoen.
- 179.** Gedurende de gehele looptijd van de opdracht dient de Technisch Dienstverlener te beschikken over een geldige VCA-VOL certificering.
Indien Technisch Dienstverlener op het moment van ondertekening van de overeenkomst nog niet over deze certificering beschikt, verplicht Technisch Dienstverlener zich om deze binnen twaalf (12) maanden na de definitieve gunning van de opdracht alsnog te behalen.
- 180.** Gedurende de gehele looptijd van de Opdracht dienen uw onderaannemers te beschikken over een actuele VCA certificering.