



Programma van Eisen preventief en correctief onderhoud installaties

Gemeente Weststellingwerf
(perceel 1) en Ooststellingwerf
(perceel 2)

Antea Group

Understanding today.
Improving tomorrow.

Programma van Eisen preventief en correctief onderhoud installaties

Gemeente Weststellingwerf (perceel 1) en Ooststellingwerf (perceel 2)

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	5
1.1	Projectomschrijving	5
1.2	Doelstelling en resultaten	5
1.2.1	Doel	5
1.2.2	Resultaat	5
2.	Van toepassing zijnde voorschriften	6
2.1	Algemeen	6
3.	Scope	7
3.1	Scope	7
3.2	Definities	7
3.2.1	Preventief onderhoud	7
3.2.2	Correctief onderhoud	7
	Algemene bepalingen	8
3.3	Aan- en afmelden	8
3.4	Voorrijkosten	8
3.5	Uurtarief	8
3.6	Opslagen en kortingen	8
3.7	Onvoldoende onderhoud	8
3.8	Materiaal en materieel	8
3.9	Vakbekwaamheid	8
3.10	Aansprakelijkheid, verzekering	8
3.10.1	Toegang gebouwen	10
3.11	Werkzaamheden door derden	10
3.12	CE-markering	10
3.13	Legitimatie	10
3.14	VOG	10
3.15	Schade	11
3.16	Garantie	11
4.	Implementatieplan	12
5.	Overleg en rapporteren	13
5.1	Overleggen	13
5.2	Rapportage	13
5.2.1	Voortgangsrapportages	13
5.2.2	Jaarplan	14
5.2.3	Jaarrapportage	14
5.3	Wijzigingen	14
5.4	Planning	14
6.	Financiën	15
6.1	Jaarlijkse indexatie	15
6.2	Wachttijden	15
6.3	Beletsels en vertragingen	15
6.4	Opstellen factuurplan	15
6.5	Betaling	16
6.6	Opschorting van betaling	16
6.7	Onderbouwing bij gewijzigde opdrachtsom	17
6.8	Kosten afvalstoffen	17

7.	Veiligheid en gezondheid	18
7.1	V&G plan/-dossier	18
7.2	Omgeving	18
7.3	Werktijden	19
7.4	Risicomanagement	19
8.	Communicatie	19
8.1	Derden	19
8.2	Publicaties en reclame	19
8.3	Afhandelen klachten	20
8.4	Document eisen	20
8.5	Onderhouden	20
8.6	Conditieniveau	20
9.	Correctief onderhoud	22
9.1	Storingsbehandeling	22
9.2	Melding en prioriteit storingen	22
9.3	Offerte, opdracht en verrekening	23
9.4	Servicebonnen	23
9.5	Vervangingsnoodzaak	23
9.6	Vervangingsbeleid verrekenbare nazorg/reparatie	24
9.7	Duurzaamheid	24
10.	Beheer	25
10.1	Webportal	25
10.2	Inlogcodes	26
10.3	Meerjaren onderhoudsplan	26
10.4	Mutaties	26
11.	Kritische prestatie-indicatoren (KPI's)	27
11.1	KPI Conditieprestatie	27
11.2	KPI Procesprestatie	28
11.3	KPI Planning	28
11.4	KPI Facturatie	28
11.5	KPI Webportal	28
11.6	KPI klanttevredenheid	28
Bijlage B1 – Activiteitenlijst		30
Bijlage B2 en B3 – Lijst gebouwen		31
Bijlage B4 – Voorbeeld jaarplan		32
Bijlage B5 – Voorbeeld werkplan		33
Bijlage B6 – Format VTW		34

1. Algemeen

1.1 Projectomschrijving

Deze omschrijving gaat nader in op de eisen en randvoorwaarden voor de uitvoering van de werkzaamheden voor de gemeente **Weststellingwerf en Ooststellingwerf**.

1.2 Doelstelling en resultaten

1.2.1 Doel

Preventief en correctief onderhoud wordt dusdanig uitgevoerd dat de gebreken die er optreden op korte termijn worden opgelost zodat er geen degradering plaats vindt van de gebouwen.

Het geheel van de werkzaamheden moet borgen dat:

- De vastgoedobjecten optimaal functioneren, tegen zo laag mogelijke exploitatielasten en milieubelasting.
- Minimaliseren van de faalkosten en verlengen van de technische levensduur.
- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving, incl. het aanleveren van de noodzakelijk rapportages.
- Voldaan wordt aan de van toepassing zijnde garantievoorwaarden voor de (nieuw)bouw en de daaraan verbonden onderhoudsvoorschriften.
- Voldaan wordt aan onderhoudsvoorschriften van leverancier c.q. fabrikant met inachtneming van de garantievoorwaarden van de leverancier c.q. fabrikant.
- Storingen en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen.
- Gebruikers een minimum aan overlast ondervinden.
- Kosten zijn inzichtelijk, voorspelbaar en blijven binnen het budget.
- Verlaging van de correctieve kosten.
- Het leveren van periodiek rapportages over de uitgevoerde werkzaamheden condities.
- Adviezen voor eventuele vervanging van onderdelen dan wel optimalisatie van de installaties.
- Er een duidelijke communicatie is in de gegevensuitwisseling naar de opdrachtgever.

1.2.2 Resultaat

Het beoogde resultaat van de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden bevat de volgende aspecten:

- Bij de opdrachtnemers worden door de processen en werkwijzen de duurzaamheidsaspecten en circulariteit, in de breedste zin van het woord, bevorderd. De opdrachtgever wordt hierin meegenomen;
- Bewoners, bedrijven, weggebruikers etc. ondervinden geen overlast als gevolg van de werkzaamheden die verbonden zijn aan deze opdracht;
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de opdracht op alle fronten een proactieve houding en daarbij behorend gedrag;
- Transparantie en samenwerken is daarbij essentieel en de opdrachtnemer acteert op alle fronten zodanig dat de doelstellingen in ruime mate worden behaald;
- In het verlengde van de pro activiteit is opdrachtgever altijd op de hoogte van uit te voeren en uitgevoerde werkzaamheden;
- Voorkomen van faalkosten als gevolg van handelen door opdrachtgever dan wel opdrachtnemer;
- Tijdens de uitvoering van enige werkzaamheden voortvloeiend uit deze opdracht staat veiligheid voorop, van wie ook;
- Voorkomen van schade aan bestaande flora en fauna;
- Informatieverstrekking en afstemming naar/met alle betrokkenen voor en tijdens de uitvoering van de opdracht is te allen tijde gewaarborgd in het proces van de opdrachtnemer.

2. Van toepassing zijnde voorschriften

2.1 Algemeen

Voor zover in dit Programma van Eisen niet anders is bepaald, zijn op het werk van toepassing, als waren zij letterlijk in dit Programma van Eisen opgenomen:

- Bouwvergunning c.q. omgevingsvergunning geldend tijdens de bouw van het betreffende gebouw en waarop de vergunning is verleend;
- De Milieu- en Veiligheidswetgeving waaronder de ARBO Wet en Wet Milieubeheer en zover van toepassing de veiligheidswet;
- Voorschriften van de ISZ -W (voormalige Arbeidsinspectie);
- De op het werk betrekking hebbende normbladen en voorschriften van de Stichting Nederlandse Normalisatie Instituut;
- Voorschriften gasinstallaties NEN 1078 en de aanvullende eisen van het gas-leverend bedrijf;
- De aansluitvoorwaarden van de openbare nutsbedrijven, geldende ter plaatse van het werk;
- Voorschriften van de Gemeentelijke Brandweer;
- Veiligheidseisen voor laagspanningsinstallaties NEN 1010 en de aanvullende eisen van het elektriciteitsbedrijf;
- De op het werk betrekking hebbende veiligheidsbepalingen en voorschriften vermeld in de normbladen, NEN 3140, NEN 292-1 en NEN 292-2;
- Voorschriften van de brandweer, een brandveilig gebouw bouwen en een brandveilig gebouw installeren van de NBF;
- NEN 2535 Brandmeldinstallaties, systeem- en kwaliteitseisen en projecteringsrichtlijnen;
- NEN 2575 Ontruimingsinstallaties, kabels en bevestigingen waarvoor functiebehoud is geëist, moeten voldoen aan de daarvoor geldende voorwaarden genoemd in de NEN 2575 van dec. 2004;
- NEN 2654 deel 1 Brandmeldinstallaties. Eisen voor het beheer, de controle en het onderhoud;
- NEN 2654 deel 2 Ontruimingsinstallaties. Eisen voor het beheer, de controle en het onderhoud;
- Inspectie en onderhoud van stookinstallaties en brandstofleiding (SCIOS);
- Eisen voor koelinstallaties behorende bij het wettelijke besluit inzake stoffen die de ozonlaag aantasten (HFCK's), op basis van de F-gassenverordening laatste versie inclusief wijzigingen en aanvullingen. Erkenning voor de uitoefening van koeltechnisch installatiebedrijf;
- De voorschriften en adviezen van fabrikanten en leveranciers van de toegepaste installaties en materialen;
- Nationaal beoordelingsrichtlijn voor het BORG voor ontwerpen, uitvoeren en onderhouden van inbraakbeveiliging of een verklaring van het VEB (Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven) die voldoet aan de VEB 3 Kwaliteitsregeling;
- CEE-, IEC-publicaties en overige publicaties;
- Correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen.
- Voorschriften drinkwaterinstallaties NEN 1006, de VEWIN-werkbladen en de aanvullende eisen van het waterleverend bedrijf;
- Regelgeving met betrekking tot legionella preventie en de ISSO 55.1;
- Afvoeren volgens de NEN 3215 en NPR 3216;
- NEN 12464-1 Licht en verlichting – Werkplekverlichting – Deel 1: Werkplekken binnen.
- De noodverlichtingsinstallatie dient te voldoen aan de in de NEN3011, NEN-EN1838, NEN6088, NEN-EN 50171 en de NEN-EN-IEC 60598-2-22 gestelde eisen.

3. Scope

3.1 Scope

De scope van de aan te besteden elektrotechnische en werktuigkundige onderhoudswerkzaamheden bevat de volgende aspecten:

- Preventief onderhoud
- Correctief onderhoud (klachten- of curatief onderhoud)

De volgende werkzaamheden vallen buiten de scope van deze opdracht:

- Vervangingsinvesteringen.
- Niet planmatig onderhoud, zijnde verbeteringen, verduurzaming en renovatiewerkzaamheden.
- Maatregelen nodig als gevolg van gewijzigde wetgeving.
- Opstellen meerjaren onderhoudsplanning

3.2 Definities

3.2.1 Preventief onderhoud

Onder preventief onderhoud wordt verstaan: technisch onderhoud dat georganiseerd en uitgevoerd wordt volgens bepaalde intervallen of op basis van voorspellingen of verplichtingen met het doel de levensduur van de installatie en installatiedelen van opdrachtgever te verlengen, de kans op uitval of storingen te verlagen waardoor de continuïteit van de processen van opdrachtgever wordt geborgd.

Het preventief onderhoud omvat onder andere de volgende werkzaamheden:

- Technisch reinigen van onderdelen om de levensduur te verlengen;
- Inspecteren;
- Conserveren;
- Vervangen van installaties of onderdelen daarvan (zoals filters, olie en dergelijke) waarvan de vervangingscyclus kleiner dan of gelijk is aan één jaar;
- Onderhoudswerkzaamheden zoals herstellen, smeren, afstellen, inregelen, bijvullen en dergelijke.
- Werkzaamheden die nodig zijn om de productgaranties op toegepaste producten en materialen in stand te houden, zoals voorgeschreven door de leverancier.

Onder het preventief onderhoud dient ook de technische schoonmaak te worden uitgevoerd. Het schoonmaakonderhoud dient gericht te zijn op het in stand houden van het conditieniveau en de (fabrieks)garanties en de aanvullende eisen zoals in activiteitenoverzicht (bijlage B1) vermeld staan. Dit schoonmaakonderhoud kan een onderdeel zijn van de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant en/of leverancier.

3.2.2 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan: technisch onderhoud dat niet is gepland en zich onverwachts voordoet en uitgevoerd moet worden om de technische functionaliteit van een bepaald onderdeel of onderdelen in de originele staat terug te brengen om de levensduur weer op het aanvaardbare niveau te brengen. Het wordt ook wel curatief onderhoud of klachtenonderhoud genoemd.

Hierbij wordt uitgegaan van het terugbrengen van de technische functionaliteit op het niveau zoals in beginsel is afgesproken als conditieniveau 3 conform de NEN 2767.

Algemene bepalingen

3.3 Aan- en afmelden

De Opdrachtnemer is verplicht om bij werkzaamheden zich aan- en af te melden op locatie bij de verantwoordelijke contactpersoon en legt dit vast op de service bon. Mocht er op een locatie geen contactpersoon aanwezig zijn, dan zal het aan- en afmelden worden doorgegeven aan de gebouwbeheerder van de gemeente en worden vermeld op de service bon in de Webportal.

3.4 Voorrijkosten

De kosten van het reizen van de medewerker van en namens de Opdrachtnemer en de kosten van zijn vervoermiddel worden niet vergoed. Alle kosten dienen te zijn inbegrepen in het uurtarief.

3.5 Uurtarief

Het tarief waarmee alle kosten van de medewerker van de Opdrachtnemer worden vergoed voor de feitelijk bestede tijd aan de werkzaamheden inclusief die tijd die nodig is voor het reizen.

3.6 Opslagen en kortingen

Voor materialen mag maximaal 10% op de netto inkoop prijs worden gerekend. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inkoopfacturen op te vragen bij de opdrachtnemer.

3.7 Onvoldoende onderhoud

Storingen, reparaties, schade en benodigde investeringen ten gevolge van onvoldoende onderhoud van de installaties door Opdrachtnemer kan nimmer aanleiding geven tot extra kosten voor de Opdrachtgever tenzij dit onvoldoende onderhoud is ontstaan door de Opdrachtgever zelf en/ of huurders.

De Opdrachtnemer kan de extra kosten alleen declareren als vooraf schriftelijk is vastgelegd, in een tweezijdig geaccordeerd document, om welk geëiste onderhoud en/of frequentie van dit onderhoud het gaat.

3.8 Materiaal en materieel

De eventueel voor het onderhoud benodigde hulpmaterialen en materieel zoals ladders, verlengkabels, extra verlichting en dergelijke dienen door de opdrachtnemer zelf verzorgd te worden. De in te zetten hulpmaterialen en materieel zijn gekeurd door bevoegde instanties.

Stroom en water worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld, voor zover dit op de plaats van de uitvoering aanwezig is en voor de uitvoering van het onderhoud noodzakelijk is.

3.9 Vakbekwaamheid

De Opdrachtnemer is verplicht de onderhoudswerkzaamheden door vakbekwaam en voldoende geschoold personeel uit te laten voeren. Dit geldt ook voor werkzaamheden waarvoor speciale kennis, diploma's en of certificaten nodig zijn. Het personeel dient de Nederlandse taal voldoende machtig te zijn in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Het in te zetten personeel moet VCA* gecertificeerd zijn.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door een aantal vaste werknemers die ervaringen opbouwen met de betreffende gebouwen. Wisseling van personeel moet zoveel mogelijk worden voorkomen.

3.10 Aansprakelijkheid, verzekering

CAR-Verzekering

Onverminderd zijn aansprakelijkheid, sluit de Opdrachtnemer een Constructie Allrisk (CAR-) verzekering af waarin gedekt dient te zijn: alle materiële schade en of verlies of vernietiging onverschillig de oorzaak daarvan, zulks met terzijdestelling van het bepaalde in artikel 7:951 Burgerlijk Wetboek.

De inhoud van de polis behoeven de goedkeuring van de Opdrachtgever.

De duur van de verzekering loopt van aanvang van het (de) werk(en) tot en met de dag waarop het (de) werk(en) overeenkomstig paragraaf 10, lid 1 of 2 van de UAV 2012 als opgeleverd wordt (worden) beschouwd en in geval van (een) overeengekomen onderhoudstermijn(en), in aansluiting daarop gedurende de overeengekomen onderhoudstermijn(en). De dekking omvat de volgende rubrieken met het daarbij genoemde eigen risico.

Sectie Het Werk, waaronder te verstaan:

- Het in deze onderhoudswerkzaamheden beschreven werk inclusief meer- en minder werk;
- Door de opdrachtgever ter beschikking gestelde bouwstoffen;
- Werken van derden (als bedoeld in paragraaf 31 van de UAV 2012)

Sectie Aansprakelijkheid, waaronder te verstaan:

- Aansprakelijkheid voor zaak- en letselschade (inclusief de hieruit voortvloeiende gevolgschade) als gevolg van de werkzaamheden met een verzekerde som per evenement/gebeurtenis van minimaal €2.500.000,-.

Er moet een bepaling zijn opgenomen, waaruit blijkt dat de verzekerden en hun werknemers, ondergeschikten en personen voor wie verzekerden aansprakelijk zijn, onderling en ten opzichte van elkaar als derden worden beschouwd.

Sectie Eigendommen van de opdrachtgever, waaronder te verstaan:

- Alle materiële schade en/of verlies en/of vernietiging van de eigendommen van de opdrachtgever en zaken waarvoor hij verantwoordelijk is, indien en voor zover ontstaan door en/of verband houdende met de uitvoering van het (de) werk(en), met een verzekerde som per evenement/gebeurtenis van minimaal €2.500.000,-.

De polis vermeldt de opdrachtnemer als verzekerde. Als medeverzekerden moeten worden vermeld:

- De Opdrachtgever;
- De adviseur(s);
- Onderopdrachtnemer(s);
- Derden (als bedoeld in paragraaf 31 van de UAV 2012) te weten: de onder 2.34 beschreven en/of bedoelde derden.

De verzekering moet een volledige primaire werking/dekking hebben voor de Sectie Het Werk. Inzake de Sectie Aansprakelijkheid, dient de polis bij samenloop minimaal te voorzien in een renteloze lening. Inzake de Sectie Eigendommen van de Opdrachtgever, dient de polis bij samenloop minimaal te voorzien in een renteloze lening.

De eventuele verschuldigde afmakingscourtage bij schade-uitkering moet in de verzekering zijn opgenomen.

Onverzekerde schade(n) en eigen risico('s) komen ten laste van de voor de schade verantwoordelijke partij of anders voor de partij die voor het werk verantwoordelijk is. De eigen risico's gelden per evenement/gebeurtenis of reeks van evenementen/gebeurtenissen voortvloeiende uit dezelfde oorzaak en cumuleren niet.

Tot en met de dag waarop de onderhoudstermijn(en) eindigt (eindigen), is dekking beperkt tot materiële schade aan het (de) werk(en) en verlies of vernietiging ontstaan door het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de onderhoudstermijn(en) en materiële schade aan het (de) werk(en) en verlies of vernietiging welke zich openbaart na de dag van oplevering waarvan de oorzaak ligt voor de dag van oplevering (full guarantee maintenance).

De Opdrachtnemer overlegt het bewijsstuk, waaruit het sluiten van de verzekering blijkt, ten spoedigste, in elk geval binnen één week, na de dag waarop de overeenkomst is afgesloten, aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal bedingen dat, ingeval van opzegging van de polis, de desbetreffende verzekeraar, makelaar of tussenpersoon hiervan per aangetekende brief aan de Opdrachtgever mededeling zal doen en dat de verzekering na verzending van bedoelde brief nog veertien dagen zal doorlopen, gedurende welke periode

de Opdrachtgever het recht heeft om op kosten van de opdrachtnemer een nieuwe verzekering op dezelfde voorwaarden te sluiten. De uitdien hoofde betaalde premie en kosten worden op de aannemingssom ingehouden.

In de polis dient te worden bepaald dat de schadepenningen in verband met de dekking als omschreven onder de onderdelen het werk, bestaande eigendommen Opdrachtgever en eigendommen van directie dienen te worden uitgekeerd aan de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever toestemming verleent tot uitkering aan een andere verzekerde partij. Het is niet toegestaan dat op de schade-uitkering een bedrag voor afmakingscourtage in mindering wordt gebracht.

De Opdrachtgever zal voor het onderdeel het werk de schadelijdende partij naar gelang de voortgang van herstel de schadepenningen uitkeren onder aftrek van de door haar gemaakte kosten.

Ten aanzien van een schadevergoeding onder de overige onderdelen van deze verzekering is het toegestaan dat verzekeraars de schadepenningen rechtstreeks aan de benadeelde(n) uitkeert.

3.10.1 Toegang gebouwen

Om het gebouw te kunnen betreden worden met de Opdrachtnemer afspraken gemaakt over het sleutelbeheer. Wanneer de Opdrachtnemer één of meerdere sleutels verliest, dient zij dit direct te melden aan de Opdrachtgever.

De kosten voor het vervangen van sloten en sleutels zullen op de Opdrachtnemer verhaald worden. Alle kosten en of schade welke veroorzaakt worden door het verlies van sleutel(s) komen geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.11 Werkzaamheden door derden

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werkzaamheden welke door derden, in onderaanneming van de Opdrachtnemer, worden uitgevoerd. Deze verantwoordelijkheid is alsof deze werkzaamheden door de Opdrachtnemer zelf werden uitgevoerd. De Opdrachtgever dient goedkeuring te verstrekken alvorens een door de Opdrachtnemer voorgestelde onderopdrachtnemer werkzaamheden verricht aan de installatie. Indien de Opdrachtgever gereede bezwaren heeft tegen de inzet van een bepaalde onderopdrachtnemer zal de Opdrachtnemer, een andere partij laten selecteren.

3.12 CE-markering

Alle toe te passen materialen, waarvoor wettelijk een CE-markering wordt geëist, dienen voorzien te zijn van deze markering. Als deze markering ontbreekt of naar oordeel van de Opdrachtnemer ten onrechte is aangebracht dient dit terstond aan de Opdrachtgever gemeld te worden.

3.13 Legitimatie

De Opdrachtnemer verstrekt voor aanvang van de werkzaamheden een (legitimatie)overzicht van alle medewerkers die namens de Opdrachtnemer werken voor de Opdrachtgever. De gebruikers zijn gerechtigd om de toegang te weigeren als het personeel van de Opdrachtnemer zich, op verzoek, niet deugdelijk kan legitimeren. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor de Opdrachtgever leiden.

3.14 VOG

De opdrachtnemer verstrekt voor aanvang van de werkzaamheden een Verklaring van Goed Gedrag van de in te zetten medewerkers. De volgende functieaspecten zijn van toepassing: 11, 12, 13, 41 en 43.

3.15 Schade

Schade en storingen door interne en/of externe oorzaken zoals vernieling, brand, blikseminslag, stormschade, onoordeelkundig gebruik door de gebruiker kunnen niet op de Opdrachtnemer worden verhaald tenzij aannemelijk kan worden gemaakt dat de Opdrachtnemer ondeskundig en/of onverantwoordelijk heeft gehandeld.

3.16 Garantie

De toegepaste materialen voor storingsbehandeling, reparatie en aanleg worden gedurende een minimumperiode van 12 maanden na inzet of montage door Opdrachtnemer gegarandeerd met een maximum tot de duur van de fabrieksgarantie.

De garantie houdt tevens in dat geen uren en voorrijkosten in rekening worden gebracht bij een voortijdige vervanging van bedoelde toegepaste materialen. Dit geldt niet voor verslijtonderdelen waarbij bij normaal gebruik de levensduur 1 jaar of korter is en bij molest of onoordeelkundig gebruik.

4. Implementatieplan

Opdrachtnemer stelt na voorlopige gunning een implementatieplan op voor de overgang naar de nieuwe Overeenkomst. Opdrachtnemer levert **uiterlijk 10 werkdagen na voorlopige gunning** een concept-implementatieplan aan. Opdrachtgever beoordeelt het implementatieplan binnen 5 werkdagen op volledigheid en naleving van deze eis. Eventuele opmerkingen van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen verwerkt. Het definitieve implementatieplan moet vóór de start van de dienstverlening voldoen aan onderstaande eisen.

Het implementatieplan bevat minimaal:

- Planning: de activiteiten, mijlpalen, deadlines, afhankelijkheden en verantwoordelijkheden gedurende de implementatie;
- Continuïteit: de personele inzet en maatregelen waarmee de uitvoering van onderhoud, storingsafhandeling en calamiteiten gedurende de overgang wordt geborgd;
- Inventarisatie en overdracht: de wijze waarop Opdrachtnemer de aanwezige E&W-installaties, installatiegegevens, onderhoudshistorie, documentatie en lopende werkzaamheden controleert en overneemt;
- Afwijkingen: de werkwijze tijdens de implementatie voor het registreren en schriftelijk melden van ontbrekende installaties, ontbrekende of onjuiste gegevens, bestaande gebreken en onderhoudsachterstanden.
- Risicobeheersing: de risico's voor een tijdige en volledige implementatie, met per risico de beheersmaatregel en de daarvoor verantwoordelijke;
- Samenwerking en communicatie: de overlegstructuur, contactpersonen, verantwoordelijkheden, rapportagemomenten en wijze van afstemming met Opdrachtgever, de huidige opdrachtnemer en overige betrokken partijen.

Het implementatieplan mag geen voorbehouden, beperkingen of wijzigingen bevatten ten opzichte van de verplichtingen van Opdrachtnemer uit de inschrijving, het programma van Eisen en de overeenkomst.

5. Overleg en rapporteren

5.1 Overleggen

De opdrachtnemer dient periodiek, ten minste ieder kwartaal, een voortgangsoverleg met de opdrachtgever te organiseren. Het doel van het voortgangsoverleg is het uitwisselen van informatie omtrent de voortgang van het werk en het nemen van besluiten op operationeel en tactisch niveau.

Jaarlijks vindt er een overleg plaats tussen de directie van de opdrachtnemer en het betreffende management van de opdrachtgever om de voortgang te evalueren op strategisch niveau. De datum van dit overleg wordt nader bepaald.

te

De opdrachtnemer nodigt de opdrachtgever minimaal 4 weken voor een overleg schriftelijk (per e-mail) uit.

Voor alle overleggen geldt dat het overleg wordt gehouden bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer zit de overleggen voor. De opdrachtnemer zorgt voor het opstellen van de concept agenda. De opdrachtgever zorgt voor de notulering en het verstrekken van de notulen aan de deelnemers na het gehouden overleg.

Alle overleggen vinden plaats op het gemeentehuis.

5.2 Rapportage

De opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.

De voertaal in woord en geschrift dient in de Nederlandse taal te zijn.

5.2.1 Voortgangsrapportages

De opdrachtnemer dient periodiek per kwartaal een voortgangsrapportage op te stellen tot het einde van het contract. De opdrachtnemer dient de voortgangsrapportage inclusief jaarplan ter goedkeuring aan de opdrachtgever te overleggen.

De voortgangsrapportage dient uiterlijk veertien (14) dagen voorafgaande aan het voortgangsoverleg ter kennis van de opdrachtgever te worden gebracht.

De voortgangsrapportage dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. Projectbeheersing
 - Overzicht en status van (voorstellen tot) wijzigingen van de overeenkomst.
 - Voortgang (standlijn) ten opzichte van de planning.
 - Verbeteracties ten aanzien van de door de opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen.
 - Risico's inclusief beheersmaatregelen.
 - Schriftelijke toelichting op de planning en de geïnventariseerde risico's ten aanzien van de doorlooptijd.
 - Financieel overzicht betalingen.
 - Stand van zaken V&G.
 - Overzicht ingediende offertes.
2. Gebruikers
 - Klachtenoverzicht en status afhandeling.
 - Afstemming werkzaamheden met gebruikers.
3. Technisch Management
 - Voortgang uitvoering.

5.2.2 Jaarplan

Het jaarplan maakt onderdeel uit van de 3e voortgangsrapportage en dient ten minste de volgende informatie te bevatten voor het komende jaar:

1. Planning (op maandniveau) van het uit te voeren preventief onderhoud.
2. Factuurplan op basis van de planning voor preventief onderhoud.

5.2.3 Jaarrapportage

De jaarrapportage maakt onderdeel uit van de 4e voortgangsrapportage en dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. Opleverdossier van uitgevoerde werkzaamheden (certificaten en onderhoudsrapporten).

5.3 Wijzigingen

Wijzigingen op de opdracht kunnen zowel door de opdrachtgever als de opdrachtnemer worden geïnitieerd middels een verzoek tot wijziging.

De opdrachtnemer dient de consequenties van de wijzigingen inzichtelijk te maken op de aspecten, geld, organisatie, tijd, informatie, kwaliteit en risico's.

Wijzigingen op de opdracht worden in het voortgangsoverleg besproken en worden vastgelegd in de VTW-format conform bijlage B6.

5.4 Planning

De opdrachtnemer dient na opdracht een planning op te stellen voor het uitvoeren van het preventief onderhoud.

De planning dient ter kennis van de opdrachtgever te worden gebracht.

De planning dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten:

1. De werkpakketten en activiteiten reëel uitgezet te zijn in de tijd.
2. Relevante afstemming met opdrachtgever zichtbaar te maken.
3. De planning opstellen op weekniveau.
4. Start/einde realisatiefase werkzaamheden.

6. Financiën

6.1 Jaarlijkse indexatie

De aanneemsom en de uurtarieven mogen jaarlijks vanaf 1 maart 2027 geïndexeerd worden volgens de vaste noemermethode op basis van de inputprijsindex bouwkosten 2021=100 categorie Bouwkosten totaal van het betreffende jaar ten opzichte van 1 januari van het jaar ervoor. Dus indexeren per 1 maart 2027 betekent dat de index van januari 2027 en index van januari 2026 wordt gebruikt.

De vaste-noemermethode. Hierbij is de factor het quotiënt van de indexcijfers van het wijzigingsjaar en het beginjaar. Hiermee kan in één keer een prijsaanpassing na enkele jaren worden uitgerekend.

6.2 Wachttijden

De Opdrachtgever mag eisen dat bepaalde werkzaamheden, die de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever of andere stakeholders verstoren binnen de reguliere werktijden, voor 8:00 of na 17:00 uur worden uitgevoerd. Wanneer door aan de Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken de geplande onderhoudswerkzaamheden niet op de afgesproken tijden kunnen beginnen, of deze niet zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd, dan zullen de wachttijden die daarvan het gevolg zijn aan de Opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. De medewerker van de Opdrachtnemer zal bij het ontstaan van wachttijden dat direct aan Opdrachtgever melden, opdat deze alsnog kan trachten wachttijden te vermijden of te beperken.

6.3 Beletsels en vertragingen

De Opdrachtgever bepaalt of overlast door bepaalde werkzaamheden toelaatbaar is. Afwijkingen ten opzichte van de in deze overeenkomst benoemde eisen, dient de Opdrachtnemer tijdig aan de Opdrachtgever schriftelijk ter goedkeuring voor te leggen.

Indien de Opdrachtnemer constateert, dat er gefundeerde redenen zijn waardoor hij niet in staat is de geplande werkzaamheden uit te voeren, c.q. tijdig uit te voeren, dient hij de Opdrachtgever hierover direct mondeling te informeren en per e-mail te bevestigen met vermelding van:

Oorzaken van de belemmering, respectievelijk vertraging;

- Risico's als gevolg van het niet uitvoeren;
- Kwalitatieve consequenties;
- Gevolgen in de tijd;
- Financiële gevolgen;
- Noodzakelijke acties om de gevolgen van de vertragingen te verhelpen.

6.4 Opstellen factuurplan

Voor de betalingsregeling van preventief onderhoud geldt dat gekozen is voor de betaling op voortgang. Dit betekent het volgende:

- De basis is een vastgesteld jaarplan.
- Opdrachtnemer benoemt betaalposten op basis van locatie, kostenplaats en kostensoort.
- Termijnbetaling: som van termijnbedragen per stand van een betaalpost.

Het correctief onderhoud wordt per maand gefactureerd op basis van de uitgevoerde werkzaamheden. Hiervoor wordt maandelijks per gebouw een staffellijst opgesteld van de gemelde storingen en deze lijst wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. Als de opdrachtgever niet binnen 5 werkdagen reactie geeft op de staffellijst, mogen de kosten conform de ingediende staffellijst worden gefactureerd. Op de staffellijst is vermeld de aard van de storing, de uren en materialen die zijn ingezet voor het oplossen van de storing.

De opdrachtnemer dient aan het jaarplan een factuurplan toe te voegen die inzichtelijk maakt wanneer welke termijnen gepland staan om te worden gefactureerd evenals de hoogte van de verschillende termijnen en de verschillende betaalposten die onder de verschillende termijnen vallen.

Bij wijziging van de planning dient het factuurplan overeenkomstig te worden aangepast en opnieuw ter kennis van de van de opdrachtgever te worden gebracht.

Indien een voorstel of een prijsaanbieding financiële consequenties heeft, dient de opdrachtnemer tevens een gewijzigd factuurplan op te stellen en ter kennis te brengen van de opdrachtgever.

De grootte van het bedrag per termijn, verder genoemd 'het termijnbedrag', dient een opsomming te zijn van alle in een termijn opgenomen betaalposten.

Het factuurplan dient ten minste de volgende betaalposten te bevatten, gesplitst in bouwkundig en installaties:

- Preventief onderhoud.
- Wijzigingen.

De opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat de verdeling in betaalposten of de financiële waarde van betaalposten wordt aangepast, zonder dat de opdrachtsom wordt gewijzigd.

De som van de financiële waarden van alle betaalposten dient gelijk te zijn aan de opdrachtsom.

Het factuurplan dient een vermelding te bevatten van het kenmerk van de vigerende planning waarop het factuurplan is gebaseerd.

6.5 Betaling

De betaling van de opdrachtsom, geschiedt behalve het correctief onderhoud, in termijnen van drie maanden. Voor het correctief onderhoud geldt dat de betaling van de opdrachtsom geschiedt in termijnen van een maand.

De eerste termijn eindigt op de eerste maandag van de vierde maand na de datum van opdrachtverlening.

De grootte van het bedrag per termijn, verder genoemd het termijnbedrag, wordt bepaald aan de hand van het geaccepteerde factuurplan.

Een termijnbedrag wordt bepaald door de som van de financiële stand van de betaalposten op het moment van het verschijnen van een termijnbedrag, te verminderen met de som van de reeds eerder verschenen termijnbedragen.

De factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

- Opdrachtnummer.
- Naam budgethouder.
- Prestatieverklaring.
- Opdrachtnummer.
- Uitsplitsing van de BTW.
- KVK-nummer opdrachtnemer.

De factuur moet worden opgesteld per gebouw, kostenplaats en kostensoort.

Indien de voornoemde kenmerken ontbreken op de factuur gaat de opdrachtgever niet over tot betaling.

6.6 Opschorting van betaling

De betaling van een termijnbedrag kan geheel of gedeeltelijk worden opgeschort.

Het opschorten van de betaling van het gehele termijnbedrag geschiedt door het niet afgeven van een prestatieverklaring.

Een prestatieverklaring wordt niet afgegeven, indien naar het oordeel van de opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd en aan de opdrachtnemer is gemeld en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.

Het opschorten van de betaling van een gedeelte van een termijnbedrag geschiedt indien naar het oordeel van de opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd, welke betrekking heeft op uitsluitend een betaalpost, welke aan de opdrachtnemer is gemeld en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost. In dat geval wordt een prestatieverklaring afgegeven ter hoogte van het termijnbedrag conform het geaccepteerde factuurplan, verminderd met het termijnbedrag van de betreffende betaalpost.

De opdrachtnemer heeft in geval van opschorting van betaling van het gehele of gedeeltelijke termijnbedrag geen recht op vergoeding van rente en indexering.

6.7 Onderbouwing bij gewijzigde opdrachtsom

In geval van een wijziging van de opdrachtsom als gevolg van omstandigheden, dient de opdrachtnemer een realistische en uitlegbare nadere onderbouwing bij zijn prijsaanbieding te verstrekken. De in de aanbesteding opgegeven uurtarieven en ingediende prijzen in de detailbegroting dienen als basis voor de onderbouwing.

De opdrachtnemer dient in de nadere onderbouwing onderscheid te maken in directe en indirecte kosten.

De opdrachtnemer dient de directe kosten uit te splitsen naar de benodigde hoeveelheden of activiteiten maal de prijs per eenheid en naar de gerelateerde eenmalige kosten.

De opdrachtnemer dient de indirecte kosten uit te splitsen naar algemene eenmalige kosten engineering, tijdgebonden kosten (waaronder uitvoeringskosten) en naar toeslagen als bijdragen, algemene kosten (AK), winst en risico (W&R).

De opdrachtnemer dient, met uitzondering van de AK, W&R, de indirecte kosten te bepalen op basis van de benodigde hoeveelheden of activiteiten maal de prijs per eenheid (dus niet op basis van een percentage over het subtotale van de directe kosten).

De opdrachtnemer dient het percentage AK en W&R te berekenen over het subtotale van de directe kosten.

Het percentage AK en W&R dient gelijk te zijn als de op het inschrijfbiljet genoemde percentage.

6.8 Kosten afvalstoffen

De Opdrachtnemer voert de bij de eigen werkzaamheden vrijkomende afvalstoffen op een duurzame en gescheiden manier af, overeenkomstig de voorschriften en advies van www.agentschap.nl.

De Opdrachtnemer dient rapporten, stortbonnen, vrijwaringsbewijzen, bij afronding van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever te overleggen.

7. Veiligheid en gezondheid

De opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot (integrale) veiligheid en gezondheid te verrichten, zodanig dat de werkzaamheden en resultaten van werkzaamheden op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden en het werk veilig en gezond gebruikt, onderhouden en te zijner tijd gesloopt kan worden.

De opdrachtnemer dient op te treden als enig zaakwaarnemer en als enig vertegenwoordiger voor de opdrachtgever waar het gaat om het zekeren van alle maatregelen en verplichtingen die vereist zijn op basis van de Arbeidsomstandighedenwet en –regelgeving.

Indien de opdrachtnemer een coördinatieverplichting opgelegd heeft, dient de opdrachtnemer zorg te dragen voor de coördinatie op het gebied van veiligheid en gezondheid en hiertoe een overall coördinator aan te stellen.

7.1 V&G plan/-dossier

De opdrachtnemer dient een V&G-plan/-dossier voor de onderhoudsfase op te stellen en blijvend te actualiseren waarbij ten minste aan de verplichtingen voortvloeiende uit artikel 2.28 (V&G-plan) en 2.30 sub c (V&G-dossier) van het Arbeidsomstandighedenbesluit wordt voldaan.

Het V&G-plan/-dossier dient ter kennis van de opdrachtgever te worden gebracht.

7.2 Omgeving

De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het werk wordt gerealiseerd met minimale hinder voor de omgeving en optimaal past in zijn omgeving.

Onder hinder wordt verstaan: een negatieve beïnvloeding van de bereikbaarheid, leefbaarheid en/of veiligheid voor de omgeving. De veiligheid van de gebruikers en de omgeving dient te zijn gewaarborgd.

Het Werk moet bereikbaar zijn voor nood- en hulpdiensten. Tijdens de realisatie dient rekening te worden gehouden met de aanwezigheid van de belendende percelen en deze dienen bereikbaar te zijn.

De negatieve invloed op de leefbaarheid door overlast voor de omgeving moet tijdens de uitvoering worden geminimaliseerd. Daarbij gaat het o.a. om verlichting, vervuiling, zichthinder, trilling, schade, geluid en stank.

Er mogen geen blijvende veranderingen in de samenstelling van de bodem, grondwater of oppervlaktewater optreden, als gevolg van de tijdelijk maatregelen en activiteiten.

Er mogen, als gevolg van de uitvoering van het project, geen negatieve effecten optreden ten opzichte van de nul situatie van de omgeving. Onder andere wat betreft:

- De technische staat van de aan- en afvoerroute (wegen).
- De technische staat van omliggende bebouwing binnen de invloedssfeer van het werk.
- De verkeersveiligheid.
- Kabels en leidingen.
- De waterhuishoudingfuncties (wateraanvoer, -afvoer en -berging) dienen tijdens de werkzaamheden in stand te worden gehouden en in de eindsituatie te voldoen aan de gestelde eisen die in deze Vraagspecificatie gerelateerd zijn.

De functionaliteit van de wegen naast en nabij het werk dienen tijdens de werkzaamheden en in de eindsituatie minimaal gelijk of gelijkwaardig te zijn ten opzichte van de uitgangssituatie van het werk.

De opdrachtnemer mag geen schade toebrengen aan flora en fauna als gevolg van de werkzaamheden.

Om schade aan de omgeving zoveel mogelijk te beperken, dient de opdrachtnemer ten minste de volgende zaken te regelen:

- De opdrachtnemer dient voorzieningen te treffen, zodat er geen overlast en/of schade ontstaat op/in zowel particulier terrein als openbaar gebied.
- De opdrachtnemer dient maatregelen te nemen om vandalisme gedurende de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen.
- De opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering geen materialen en materieel op te slaan onder de kroon van de bomen.
- Verstuiving van grond en zand richting de omgeving dient te worden beperkt.
- De opdrachtnemer dient de uitvoering van haar werkzaamheden af te stemmen met de gebruikers en eventuele overige onderhoudspartijen.

7.3 Werktijden

Als werktijden gelden werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 7.00 tot 18.00 uur. Buiten deze tijden mogen er geen fysieke werkzaamheden plaatsvinden zonder toestemming van de opdrachtgever.

Uitzonderingen hierop zijn de afhandelingen van storingen met prioriteit 1.

7.4 Risicomanagement

De opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement te verrichten, zodanig dat de kans van optreden van risico's dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor de opdrachtnemer en waar mogelijk voor de opdrachtgever worden geminimaliseerd.

8. Communicatie

8.1 Derden

De opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot communicatie met de gebruikers zo publieksvriendelijk mogelijk te verrichten en een zo goed mogelijke (lange termijn) relatie met betrokkenen na te streven.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor communicatie met derden (gebouwbeheerders of gebruikers). De opdrachtnemer dient de gebruikers juist en tijdig te informeren over de werkzaamheden en de directe gevolgen daarvan voor gebruikers.

8.2 Publicaties en reclame

Het is de opdrachtnemer niet toegestaan informatie en/of communicatiemiddelen die tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever behoren, zelf te verspreiden, te publiceren of in te zetten tenzij met voorgaande instemming van de opdrachtgever.

Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om reclame-uitingen binnen het werkterrein te plaatsen, tenzij hiervoor vooraf een schriftelijk voorstel is geaccepteerd door de opdrachtgever.

8.3 Afhandelen klachten

De opdrachtnemer dient klachten van gebruikers betreffende de werkzaamheden, die direct of via de opdrachtgever worden geuit aan de opdrachtnemer, binnen maximaal vijf (5) dagen af te handelen.

De opdrachtgever zal een klachtenregister opstellen en beheren. In het klachtenregister worden klachten door direct belanghebbenden omtrent de werkzaamheden van de opdrachtnemer opgenomen en geregistreerd, alsmede aangegeven hoe en wanneer met de klacht wordt omgegaan met het oog op de oplossing van de klacht.

Het klachtenregister dient altijd beschikbaar te zijn voor de opdrachtnemer in het Webportal. Dit klachtenregister wordt beschikbaar gesteld door de opdrachtnemer in het Webportal.

De opdrachtnemer dient binnen één (1) dag na ontvangst van de klacht aan de opdrachtgever te melden welke maatregelen hij treft ten einde de klacht te verhelpen. De opdrachtnemer dient de opdrachtgever terstond te voorzien van informatie over actuele vorderingen/verandering van het afhandelen van de klacht. De opdrachtgever zorgt voor terugkoppeling richting de melder.

8.4 Document eisen

8.5 Onderhouden

Opdrachtnemer is verplicht aan opdrachtgever melding te maken van door hem opgemerkte gebreken die buiten zijn onderhoudsverplichting vallen.

Onder het onderhoud valt tevens het verhelpen van storingen die als onderdeel van het werk door opdrachtnemer zijn gerealiseerd en niet het gevolg zijn van schade ontstaan door onheil of andere van buitenaf komende oorzaken zoals brand, waterschade, blikseminslag, vandalisme etc., evenals schade door ondeskundig gebruik.

8.6 Conditieniveau

Met het afsluiten van het onderhoudscontract wil opdrachtgever de opdrachtnemer stimuleren bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen van opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verwacht opdrachtgever voorts dat opdrachtnemer door inbreng van zijn expertise, storingsanalyses en inspecties, verbetervoorstellen en suggesties doet, die leiden tot verlaging van de total cost of ownership, optimalisatie van de bedrijfszekerheid, verhoging van de klanttevredenheid.

Het onderwerp innovatie en verbetervoorstellen zal dan ook bij elk voortgangsoverleg op de agenda staan.

De conditieprestatie wordt omschreven als de mate waarin de gemeten condities van gebouwen overeenkomen met de vereiste condities na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden. Als uitgangspunt geldt dat alle onderdelen op conditie 3 worden onderhouden conform de NEN 2767.

Jaarlijks audit de opdrachtgever middels een representatieve inspectie de elementen waaraan door de opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd.

De opdrachtgever zal jaarlijks gebouwen selecteren welke door de opdrachtgever door een (onafhankelijke) inspecteur worden geïnspecteerd.

De norm voor de conditieprestatie is 100%, dat wil zeggen dat 100% van alle onderdelen en elementen in de vastgoedobjecten, waaraan door de opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd zich minimaal op het vereiste niveau (conditie 3 conform de NEN 2767) dienen te bevinden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meewerken aan de audits en het inventariseren van de benodigde informatie. De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van de van de prestaties en het inventariseren van de benodigde informatie. De opdrachtnemer vermeldt de stand van zaken in zijn voortgangsrapportage en de resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg. Via de Webportal dient voor de opdrachtgever per storing inzichtelijk te zijn of de responstijden en oplostijden worden gehaald (zie paragraaf 9).

De klanttevredenheid wordt bepaald door de mate waarin de verschillende stakeholders de prestaties van een leverancier beoordelen. Periodiek worden er door de opdrachtgever enquêtes ingevuld waarin de klanttevredenheid wordt gemeten.

De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.

9. Correctief onderhoud

9.1 Storingsbehandeling

Storingsbehandeling heeft als doel:

Direct herstellen

- Het zo snel mogelijk geheel of gedeeltelijk herstellen van de functie van de installatie door het opnieuw instellen of inregelen van de installatie of vervangen van onderdelen die beschikbaar zijn en waarvan het vervangen weinig tijd vergt (zie paragraaf 8.3 voor het mandaat voor herstel);
- Het uitsluiten van gevaarlijke situaties;
- Het zo snel mogelijk verhelpen van situaties waardoor de werknemers van de Opdrachtgever en stakeholders in hun dagelijkse werkzaamheden worden beperkt of gehinderd;
- Het vermijden van versnelde slijtage of hernieuwde uitval of terugval van functies op korte termijn.

Diagnose

- Vaststellen welke reparaties met spoed moeten en kunnen worden uitgevoerd;
- Vaststellen welke reparaties op langere termijn moeten worden uitgevoerd. Spoedreparaties worden aansluitend aan de diagnosefase uitgevoerd ongeacht de duur ervan. Reparaties van beperkte omvang kunnen als het materiaal en de beschikbaarheid van de monteurs geen bezwaar is ook aansluitend aan de diagnosefase worden uitgevoerd;
- Bij storingen aan installaties waarvan de garantieperiode nog niet verstreken is, en die niet door of onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zijn geleverd, dient de betreffende opdrachtnemer/installateur voor de verdere afhandeling zorg te dragen. De coördinatie dient door de Opdrachtnemer verzorgd te worden. De direct herstelactie dient verrekend te worden met betreffende installateur.

9.2 Melding en prioriteit storingen

Storingsmelding naar de Opdrachtnemer kan uitsluitend op 4 manieren plaatsvinden:

- Door melding van de Gebouwbeheerder;
- Door melding van de medewerker van de afdeling Vastgoed van de gemeente;
- Buiten kantoor tijden door melding van een gebouwbeheerder of gebruiker met de bevoegdheid tot melden. Dit geldt alleen voor prioriteit 1 en storingen;

Gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week moeten storingen aan de Opdrachtnemer gemeld kunnen worden bij het centrale storingsnummer en/of het centrale e-mailadres van Opdrachtnemer.

Op alle storingsmeldingen die door de Opdrachtgever en/of Gebouwbeheerder ter kennis van de Opdrachtnemer worden gebracht zal door de Opdrachtnemer telefonisch worden gereageerd naar de melder van de storing en zal er op basis van de prioriteit en de aard van de storing een afspraak worden gemaakt voor het verhelpen van de storing.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever betreffende (afhandeling) van de storing en meldt de afwikkeling altijd terug aan de indiener van de storing en vermeld het verloop van de afhandeling op de Webportal. De Gebouwbeheerder en/of de Opdrachtgever en het GBS van Opdrachtgever bepalen de prioriteit.

Voor de afhandeling van een storing geldt een maximale Responsetijd. De Responstijd geldt voor meldingen van klachten en storingen en geeft de maximale duur van de tijd per storing vanaf signalering aan. Er worden drie soorten Responstijden onderscheiden:

Prioriteit 1 (hoog): urgente storingen en calamiteiten die de bedrijfsvoering van het primaire proces en/of de algemene veiligheid direct verstoren. In deze gevallen dient de Opdrachtnemer binnen 0,5 uur contact op te nemen met de melder en de werkzaamheden op de locatie binnen 2 uur aan te vangen en zonder onderbreking uit te voeren tot deze zijn afgerond.

Prioriteit 2 (middel): werkzaamheden waarbij er geen sprake is van vervolgschade of directe versterking van het primaire proces en/of de algemene veiligheid. De werkzaamheden dienen uiterlijk 2 werkdagen na melding te worden gestart en uiterlijk 5 werkdagen na de startdatum te worden opgeleverd, tenzij anders overeengekomen met de melder van de klacht of Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient op de hoogte gehouden te worden van de klachtenafhandeling.

Prioriteit 3 (laag): werkzaamheden waarbij er geen sprake is van vervolgschade of directe versterking van het primaire proces en/of de algemene veiligheid. De werkzaamheden dienen in overleg met de Opdrachtgever te worden ingepland.

9.3 Offerte, opdracht en verrekening

Type storing	Mandaat bedrag
Prioriteit 1 (hoog)	Totaalkosten tot max. € 1.500,- excl. btw Indien kosten hoger zijn of worden dan € 1.500,- excl. btw dient er altijd mondeling overeenstemming te zijn met de Opdrachtgever voordat men verder gaat.
Storing Prioriteit 2 (middel)	Totaalkosten tot max. € 1.500,- excl. btw De Opdrachtnemer mag storingen waarvan de totaalkosten max. € 1.500,- excl. btw bedragen gelijk uitvoeren. Voor bedragen boven de € 1.500,- verstrekt de Opdrachtnemer direct een prijsopgave (open begroting) aan Opdrachtnemer. Na goedkeuring door de opdrachtgever van deze offerte volgt uitvoering.
Storing Prioriteit 3 (laag)	Totaalkosten tot max. € 1.500,- excl. btw De Opdrachtnemer mag storingen waarvan de totaalkosten max. € 1.500,- excl. btw bedragen gelijk uitvoeren. Voor bedragen boven de € 1.500,- verstrekt de Opdrachtnemer direct een prijsopgave (open begroting) aan Opdrachtnemer. Na goedkeuring door de opdrachtgever van deze offerte volgt uitvoering.

Bij alle hierboven genoemde offertes dient een volledige open begroting met onderbouwing van uren, materiaal, materieel, overige en staartkosten aangeleverd te worden. Hierbij zijn de offertes van derden onderdeel van de offerte.

Correctief Onderhoud wordt niet vergoed aan Opdrachtnemer indien een gebrek wordt veroorzaakt door het niet of onjuist uitvoeren van het vereiste Preventief en door de Opdrachtnemer uitgevoerd Planmatig Onderhoud.

9.4 Servicebonnen

Alle onderhoudsactiviteiten dienen te worden gerapporteerd door middel van servicebonnen in de Webportal. Hierin wordt duidelijk vermeld het tijdstip van aanmelden en van afmelden op de betreffende locatie. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het logboek en de wijzigingen in het logboek op locatie aanwezig zijn, inclusief wettelijke documenten.

9.5 Vervangingsnoodzaak

De noodzaak tot vervanging van een nog functionerende installatie(deel) kan blijken uit een door de Opdrachtnemer bevonden gebrek. Melding van de vervangingsnoodzaak wordt door de Opdrachtnemer met

redenen omkleed schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever en eventueel opgenomen in de Meerjaren onderhoudsbegroting. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de door Opdrachtnemer voorgestelde vervanging niet of op een later moment uit te laten voeren.

9.6 Vervangingsbeleid verrekenbare nazorg/reparatie

Indien de locatie niet toekomstbestendig is, naar oordeel van de opdrachtgever, wordt in de regel overgegaan tot reparatie van het defecte onderdeel c.q. onderdelen, tenzij de aanneemsom voor reparatie hoger is dan de aanneemsom voor vervanging. Vooraf dient de Opdrachtnemer altijd in overleg met de Opdrachtgever dit af te stemmen en na goedkeuring uit te voeren.

Indien het een toekomstbestendige locatie betreft, dient de Opdrachtnemer in zijn offerte altijd een economische afweging te maken tussen reparatie van een element of voor vervanging van de gehele Installatietechnische asset. Bij de economische afweging dienen de volgende aspecten te worden betrokken:

- De nog resterende afschrijvingskosten in de nog te verwachten technische levensduur na reparatie van de asset of het element dienen in de regel groter te zijn dan de kosten voor de reparatie;
- De meerkosten voor een vervanging ten opzichte van de kosten voor reparatie dienen binnen 5 jaar te worden terugverdiend door verminderde exploitatiekosten (energiekosten, waterbesparing, onderhoudskosten, e.d.).

9.7 Duurzaamheid

Bij het uitvoeren van al het correctieve onderhoud dient de Opdrachtnemer het aspect duurzaamheid in de keuze van de mogelijke oplossingen mee te nemen. Dit kan op verschillende manieren:

- Verlengen van de onderhoud- en vervangingsintervallen;
- Voorkomen van vervanging van bouwdelen door eventueel extra preventie en herstelwerkzaamheden ('liever repareren dan vervangen');
- Vervangen van belastende installatie en materialen door duurzame alternatieven, zoals zuinigere installaties, betere ventilatiesystemen en duurzame materialen;
- Combineren met voorzieningen die de duurzaamheid verhogen.

10. Beheer

10.1 Webportal

De storingen en/of klachten zullen veelal door middel van telefoon en/of per e-mail door de beheerder van de locatie, gemeld worden aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient een Webportal in bedrijf te hebben welke o.a. de volgende functionaliteiten dient te bezitten:

- De klachten/storingen dienen door de Opdrachtnemer aangemeld te worden;
- Klachten/storingen dienen gekoppeld te worden aan de regel in het installatiebestand;
- Afhandeling van de klacht/storing dient volgbaar te zijn door de Opdrachtgever;
- Gereed melding van de afhandeling van de klacht/storing dient automatisch per e-mail uitgevoerd te worden;
- De Opdrachtnemer zorgt voor een internetplatform welke dient als informatie-uitwisseling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een internet klant domein, welke browser onafhankelijk is, en geschikt voor alle gangbare besturingssystemen zoals o.a. Linux, Mac, Microsoft/Windows, waarin alle relevante documenten bereikbaar/leesbaar zijn voor de Opdrachtgever, zoals o.a.:
 - Contracttekst en contractdocumenten (incl. vervallen versies);
 - Contractmutaties;
 - Aantal klachten/storingen en afwikkeling hiervan inclusief stand van zaken;
 - Onderhoudsplanningen (jaar en periodiek);
 - Voortgang nazorg en reparatieacties;
 - Managementrapportages;
 - Rapporten uitgevoerde Audits;
 - Verslagen;
 - Inzage in laatste installatiebestanden (incl. vervallen versies);
 - Aangemelde nieuwe installaties;
 - Activiteitenoverzicht (incl. vervallen versies);
 - Inkijk in de diverse Logboeken (STEK, Legionella, CV, BMI, etc.);
 - Masterlogboek;
 - Alle financiële informatie en facturatie;
 - Digitale documenten waarover de Opdrachtnemer een beheersverantwoording draagt, bijvoorbeeld certificaten;
 - Mogelijkheid tot inkijk wettelijke vereiste en gewenste keuringsdocumenten;
 - Inzage Condiitiemetingen en MJOP;
 - Inzage planningen;
 - Inzage constatering en afwikkeling klein Correctief Onderhoud;
 - Inzage opdracht en afwikkeling kleine aanlegwerkzaamheden;
 - Inzage projectafhandeling groot Correctief Onderhoud;
 - Inzage in tevredenheidevaluaties.

Voor zover van toepassing dient de verstrekte informatie per discipline W-installaties respectievelijk E-installaties verstrekt te worden.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per e-mail indien mutaties in de beschikbare informatie hebben plaatsgevonden.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat onbevoegde derden geen toegang hebben tot dit domein.

De Opdrachtnemer draagt zeven dagen per week 24 uur zorg voor een minimale beschikbaarheid van de Webportal van 98%.

Tweemaal per jaar worden digitaal vrij bewerkbare kopieën op een digitale informatiedrager ter beschikking gesteld. Alle beschikbare informatie in de Webportal is en blijft eigendom van de opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens digitaal overgedragen aan de opdrachtgever.

10.2 Inlogcodes

Door de opdrachtnemer worden de inlogcodes voor de installaties bijgehouden in de Webportal. Bij beëindigen van de overeenkomst worden de inlogcodes separaat aan de Opdrachtgever digitaal overhandigd.

10.3 Meerjaren onderhoudsplan

De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever met betrekking tot de meerjarenplanning (mjop). De Opdrachtgever stelt zelf de Meerjaren onderhoudsplanning betreffende de installaties op, op basis van onder anderen de door de Opdrachtnemer geleverde input.

Van de Opdrachtnemer wordt het volgende verwacht:

1. De Opdrachtgever stuurt jaarlijks voor het einde van het 2e kwartaal het concept mjop voor het volgende jaar aan de Opdrachtnemer;
2. De Opdrachtnemer dient voor september van hetzelfde jaar de volgende zaken uit te voeren/aan te leveren:
 - a. Toets van het concept mjop, en indien van toepassing, advies om onderhoudswerkzaamheden te optimaliseren;
 - b. Advies over het Planmatig Onderhoud voor het opvolgende jaar vermeld in het mjop;
 - c. Een Jaarplan voor het volgende jaar waarin alle onderhoudswerkzaamheden, exclusief het correctieve onderhoud, zijn opgenomen.
3. De Opdrachtgever beoordeelt de voornoemde stukken en geeft uiterlijk november goed- of afkeuring op de afzonderlijke producten;
4. De Opdrachtnemer verwerkt de uitkomsten in een definitief jaarplan en dient deze voor 1 januari van het volgende jaar in.

10.4 Mutaties

De opdrachtnemer stelt een mutatielijst op van alle vervangende werkzaamheden die van toepassing zijn op het meerjaren onderhoudsplan. De mutaties worden per maand digitaal doorgegeven aan de Opdrachtgever. De opdrachtgever verwerkt de mutaties in het meerjaren onderhoudsplan. De mutatielijst wordt ge-upload op de Webportal.

Installaties kunnen door de Opdrachtgever worden toegevoegd (of verwijderd) aan de overeenkomst.

Hiervoor dienen de volgende stappen te worden doorlopen:

- Meten van conditie conform NEN 2767 door Opdrachtnemer;
- Accorderen conditiescore door Opdrachtgever;
- Offerte dient door Opdrachtnemer op basis van een gespecificeerde prijsopgave per locatie/ artikel, geheel conform de in deze aanbesteding overeengekomen voorwaarden en ter akkoord te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Indien niet akkoord zal Opdrachtgever het onderhoud van deze installatie wegzetten bij een andere onderhoudspartij;
- Opdracht tot onderhoud verstrekken aan de Opdrachtnemer door contactpersoon van Opdrachtgever;
- Toevoegen aan installatie overzicht door Opdrachtgever;
- Toevoegen aan onderhoudsplanning door Opdrachtnemer;
- Akkoord onderhoudsplanning door Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer actualiseert het projectmanagement plan aan de hand van de nieuwe gegevens
- Start onderhoud door Opdrachtnemer.

Opdrachtgever kan de onderhoudsfrequentie van de Installaties aanpassen en Installaties kunnen door Opdrachtgever uit de overeenkomst worden gehaald. De vergoeding wordt hierna aangepast.

11. Kritische prestatie-indicatoren (KPI's)

Voor het project zoekt de Opdrachtgever een kundige Opdrachtnemer die als partner zorgvuldig het onderhoud aan het vastgoed op een efficiënte en duurzame wijze uitvoert, haar creativiteit en haar vermogen tot vernieuwing en innovatie blijft inzetten, en in staat is een project te realiseren 'zonder gedoe' voor de Opdrachtgever en de projectomgeving. Dit vraagt een Opdrachtnemer met een open houding ten aanzien van zorgvuldig werken, kennis en ervaring met vergelijkbare werken, samenwerking en goede communicatieve eigenschappen. Succesfactoren zijn die factoren die bepalend zijn voor het succesvol bereiken van de projectdoelstelling(en). De volgende succesfactoren zijn voor de Opdrachtgever op dit project van toepassing:

- De Opdrachtnemer geeft proactief en als partner invulling aan de samenwerking met de Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de opdracht;
- De Opdrachtnemer geeft proactief invulling aan de samenwerking met de gebouwbeheerders, medewerkers van vastgoed en gebruikers in het project;
- De Opdrachtnemer is transparant in haar werkzaamheden en aanbiedingen;
- Gedurende de uitvoering van de opdracht de overlast voor de gebruikers en tijdens de uitvoering van de opdracht zo ver mogelijk is gereduceerd;
- Er een hoge gebruikerstevredenheid is met betrekking tot de uitvoering van de opdracht;
- Het project binnen planning en budget is uitgevoerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht Opdrachtgever voorts dat Opdrachtnemer door inbreng van zijn expertise, storingsanalyses en inspecties, verbetervoorstellen en suggesties doet, die leiden tot verlaging van de total cost of ownership, optimalisatie van de bedrijfszekerheid, verhoging van de klanttevredenheid.

Ten aanzien van de samenwerking verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve houding. Opdrachtgever verwacht een houding die gericht is op het zoeken naar kansen in plaats van naar belemmeringen. Daarnaast verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een kwalitatief goede beheersing van de bedrijfs- en productieprocessen en registratie (voorbereiding en uitvoering).

Het onderwerp innovatie en verbetervoorstellen' zal dan ook bij elk voortgangsoverleg op de agenda staan. De prestaties van de Opdrachtnemer bij de uitvoering van Onderhoud worden jaarlijks geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van de volgende Kritische Prestatie-indicatoren: conditieprestatie, procesprestatie en klanttevredenheid.

11.1 KPI Conditieprestatie

De KPI Conditieprestatie wordt omschreven als de mate waarin de gemeten condities van gebouwen overeenkomen met de vereiste condities na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.

Jaarlijks audit de Opdrachtnemer middels een representatieve inspectie de elementen waaraan door de Opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd.

De Opdrachtgever zal jaarlijks gebouwen selecteren welke door de Opdrachtgever door een (onafhankelijke) inspecteur worden geïnspecteerd.

De norm voor de conditieprestatie is 100%, dat wil zeggen dat 100% van alle onderdelen en elementen in de vastgoedobjecten, waaraan door de Opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd zich minimaal op het vereiste niveau dienen te bevinden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meewerken aan de audits en het inventariseren van de benodigde informatie. De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.

11.2 KPI Procesprestatie

De KPI procesprestatie wordt bepaald door de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van respons- en hersteltijden en de storingsrapportage. Onder responstijd wordt verstaan de tijd tussen de melding aan de opdrachtnemer en de aanwezigheid op locatie waar de storing is opgetreden. Onder hersteltijd wordt verstaan de tijd tussen het aanwezig zijn op de locatie van de melding en de afmelding van de storing. De KPI procesprestatie wordt jaarlijks besproken in de contractbespreking.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van de van de KPI procesprestatie en het inventariseren van de benodigde informatie. De Opdrachtnemer vermeldt de stand van zaken in zijn voortgangsrapportage en de resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg. Via de Webportal dient voor de Opdrachtgever per storing inzichtelijk te zijn of de responstijden en oplostijden worden gehaald.

Voor de KPI Procesprestatie wordt een bonus/malus regeling gehanteerd, beschreven in paragraaf 11.

11.3 KPI Planning

De KPI planning wordt bepaald door de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van de vastgestelde planning van het uitvoeren van het preventief onderhoud. Uitgangspunt is een score van 98%.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van de van de KPI planning en het inventariseren van de benodigde informatie. De Opdrachtnemer vermeldt de stand van zaken in zijn voortgangsrapportage en de resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg. Via de Webportal dient voor de Opdrachtgever inzichtelijk te zijn of de planning wordt gehaald.

11.4 KPI Facturatie

De KPI facturatie wordt bepaald door de mate waarin de opdrachtnemer voldoet aan het tijdig indienen van de facturatie voor zowel het preventief als correctief onderhoud. Voor het tijdig factureren wordt een termijn aangehouden van maximaal 2 weken vanaf het moment van uitvoeren van de werkzaamheden en het indienen van de factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden. Uitgangspunt is een score van 100%.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van de van de KPI Facturatie en het inventariseren van de benodigde informatie. De Opdrachtnemer vermeldt de stand van zaken in zijn voortgangsrapportage en de resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg. Via de Webportal dient voor de Opdrachtgever inzichtelijk te zijn of de facturatie wordt gehaald.

11.5 KPI Webportal

De KPI Webportal wordt bepaald door de beschikbaarheid van de Webportal voor de opdrachtgever. De opdrachtnemer toont per kwartaal aan wat de beschikbaarheid is geweest van de Webportal. De opdrachtgever verwacht een minimale beschikbaarheid van de Webportal van 98%.

11.6 KPI klanttevredenheid

De KPI klanttevredenheid wordt bepaald door de mate waarin de gebouwbeheerders, Vastgoed en gebruikers de prestaties van een leverancier beoordelen. Per kwartaal worden er door de Opdrachtgever enquêtes ingevuld waarin de KPI klanttevredenheid wordt gemeten. Uitgangspunt is een klanttevredenheid van 8,0 op een schaal van 1 t/m 10 (1 zeer slecht tot 10 uitmuntend).

De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.

Bijlage B1 – Activiteitenlijst

Bijlage B2 en B3 – Lijst gebouwen

Bijlage B4 – Voorbeeld jaarplan

Bijlage B5 – Voorbeeld werkplan

Bijlage B6 – Format VTW

Over Antea Group

Antea Group is het thuis van 1800 trotse ingenieurs en adviseurs. Samen bouwen wij elke dag aan een veilige, gezonde en toekomstbestendige leefomgeving. Je vindt bij ons de allerbeste vakspecialisten van Nederland, maar ook innovatieve oplossingen op het gebied van data, sensing en IT. Hiermee dragen wij bij aan de ontwikkeling van infra, woonwijken of waterwerken. Maar ook aan vraagstukken rondom klimaatadaptatie, energietransitie en de vervangingsopgave. Van onderzoek tot ontwerp, van realisatie tot beheer: voor elke opgave brengen wij de juiste kennis aan tafel. Wij denken kritisch mee om altijd samen voor het beste resultaat te gaan. Op deze manier anticiperen wij op de vragen van vandaag en de oplossingen voor morgen. Al 75 jaar.

Contactgegevens

Tolhuisweg 57
8443 DV Heerenveen
Postbus 24
8440 AA Heerenveen

Copyright ©

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.

De informatie die in dit rapport is opgenomen is uitsluitend bestemd voor geadresseerde(n) en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten. Gebruik van deze informatie, door anderen dan de geadresseerde(n) en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is niet toegestaan. De informatie is uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de geadresseerde, voor het doel waarvoor dit rapport is vervaardigd. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan, tenzij na schriftelijke toestemming door Antea Group en wordt u verzocht de gegevens te verwijderen en direct een melding te maken bij security@anteagroup.nl. Derden, zij die niet geadresseerd zijn, kunnen geen rechten aan dit rapport ontleen, tenzij na schriftelijke toestemming door Antea Group.

www.anteagroup.nl