

Bijlage C:

Programma van eisen

Bouwkundig Onderhoud Gemeentelijk Vastgoed

Aanbestedende organisaties:

Gemeente Dordrecht
Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht
Gemeente Papendrecht
Gemeente Zwijndrecht

Directie, coördinatie en toezicht:

Bedrijfsvoering Drechtsteden
Noordendijk 248
3311 RR Dordrecht

Aanbestedingsdocumentnummer: **REG260118**

Status: Definitief

Datum: 10 september 2026

Redactie: Bedrijfsvoering Drechtsteden – Team Vastgoed

Inhoudsopgave

1	Definitielijst.....	3
2	Inleiding.....	5
3	Financieel.....	5
3.1	Bestaande contracten.....	5
3.2	Mutaties portefeuille	5
3.3	Indexatie	5
3.4	Vergoeding voor Correctief onderhoud	6
3.5	Vergoeding voor Preventief onderhoud	6
3.6	Vergoeding voor Investerings en Planmatig onderhoud	6
3.7	Tarief Correctief onderhoud	7
3.8	Werk derden	7
3.9	Overdracht documenten	8
3.10	Coördinatie afhankelijke werkzaamheden.....	8
3.11	Factureren en betalingstermijnen.....	8
3.12	Factuur specificatie.....	9
4	Organisatorische eisen	9
4.1	VGMIS	9
4.2	Competenties personeel Opdrachtnemer	10
4.3	Kwaliteitsborging	10
4.4	Vergaderstructuur en communicatie.....	11
4.5	Escalatiemodel	12
5	Prestatie-eisen	13
5.1	KPI 1: Uitvoeren wettelijke verplichtingen	14
5.2	KPI 3: Kwaliteit van het geleverde werk.	14
5.3	KPI 2: Maximale respons- en storingsafhandelings-tijd	14
5.4	KPI 4: Periodieke evaluatie Marktconformiteit en beschikbaarheid	15
5.5	KPI 5: Administratief gereed	16
6	Eisen uitvoering onderhoud	16
6.1	Correctief onderhoud	17
6.2	Preventief onderhoud	19
6.3	Planning.....	19
7	Algemene.....	20
7.1	Integriteit	20
7.2	Arbo en Veiligheid.....	20
7.3	Garanties	20
7.4	Randvoorwaarden	20

1 Definitielijst

Administratief gereed

Deze status geeft aan dat de *Opdrachtnemer* de opdracht administratief heeft afgesloten.

Asset

Een vastgoedobject en/of element, van *Opdrachtgever*.

Correctief onderhoud

Onderhoud dat erop gericht is storingen en defecten binnen de gestelde hersteltijd(en) en beschikbaarheidseisen functioneel dan wel technisch op te lossen.

Contractjaar

De contractperiode lopende van 1 januari tot 31 december in het kalenderjaar.

Functioneel gereed

De functie van het element herstellen zodat het verstoorde proces of functioneel gebruik van een element kan worden hervat. Door *Opdrachtgever* gewenste snelheid van de afhandeling conform de gestelde Maximale respons- en storingsafhandelings tijd.

Gebruikers

Dit kunnen onder andere bewoners, klanten, kantoorpersoneel, atelierhouders en bezoekers van de diverse locaties zijn. De gebruiker kan ook worden vertegenwoordigd door een locatiebeheerder of conciërge.

Hoofdgebruiker

De hoofdgebruiker vertegenwoordigt alle gebruikers van een pand. De hoofdgebruiker is het contactpersoon op locatie.

Implementatieperiode

Een periode van zes maanden na startdatum van het contract waarin de onderhavige raamovereenkomst opgestart wordt.

Investeringsen

Uitgaven die door de *Opdrachtgever* worden gedaan om vastgoed te verbeteren en/of te verduurzamen, met als doel bestaande assets zodanig te vernieuwen, aan te passen en/of te verbeteren.

KPI (Kritieke Prestatie Indicatoren)

Met kritieke prestatie-indicatoren (KPI) maakt de *Opdrachtgever* de prestaties door *Opdrachtnemer* meetbaar en concreet. *Opdrachtgever* meet de prestaties en doelstellingen zoals overeengekomen in het contract.

Marktconformiteit

Een prijs, dienst of product in lijn is met wat gebruikelijk en acceptabel is binnen de markt. De voorwaarden (zoals prijs, kwaliteit, leveringsvoorwaarden, etc.) moeten vergelijkbaar zijn met wat andere aanbieders onder vergelijkbare omstandigheden bieden.

Opdrachtgever(s)

- Gemeente Dordrecht;
- Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht;
- Gemeente Papendrecht;
- Gemeente Zwijndrecht.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Aanbestedende partij de Opdracht -in het kader van de in het Aanbestedingsdocument beschreven aanbesteding- gunt.

Operationeel overleg

Dit is het overleg dat de dagelijkse voortgang van de het Preventieve en Correctieve onderhoud bevat.

Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud is al het onderhoud dat wordt uitgevoerd op basis van een vooraf opgestelde planning.

Preventief onderhoud

Omvat onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op verlenging van de levensduur en het voorkomen van versnelde degradatie, storingen en (dreigend) functioneel falen overeenkomstig onder andere de onderhoud- en bedieningsvoorschriften, wet- en regelgeving en revisiebescheiden van een element.

Programma van Eisen

Het programma van eisen is een schriftelijk onderdeel van de overeenkomst waarin de eisen die worden gesteld aan de te leveren dienst zijn opgenomen

Strategisch overleg

Overleg op eindverantwoordelijke(n)-niveau.

Tactisch overleg

Dit is een sturend overleg op contractmanagement-niveau.

Technisch gereed

Het in goede staat en gewenste aanvangstoestand terugbrengen van een element.

Uitgangspuntendocument

Dit is het aanvullende document van de Opdrachtgever op de NEN-2767.

Vastgoedportefeuille

De vastgoedportefeuille omvat alle objecten van de *Opdrachtgever* met bijbehorende onderdelen en elementen.

VGMIS

Vastgoedmanagement en informatiesysteem.

2 Inleiding

Dit *Programma van Eisen* (PvE) vormt de basis voor de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen het kader van de Raamovereenkomst. De opdracht omvat het *Correctief, Preventief, Investeren* en *Planmatig onderhoud*. Het PvE is opgesteld in overeenstemming met de actuele marktontwikkelingen en technische standaarden, met als doel een duurzame en efficiënte invulling van de werktuigbouwkundige werkzaamheden.

Binnen deze samenwerking staat partnership centraal: een gelijkwaardige relatie waarin transparantie, betrouwbaarheid en gezamenlijke doelstellingen leidend zijn. Tijdens de hele contractperiode wordt van de Opdrachtnemer proactief handelen verwacht, gericht op het realiseren van de doelstellingen zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Dit houdt onder meer in dat de *Opdrachtnemer* actief meedenkt, kansen signaleert en verbeteringen aandraagt die bijdragen aan kwaliteit, continuïteit en kostenbeheersing.

Met dit PvE wordt een duidelijke richting gegeven aan de technische en organisatorische eisen die gelden voor de uitvoering van de opdracht, waarbij flexibiliteit en innovatie ruimte krijgen binnen de kaders van de samenwerking.

Elementen en werkzaamheden die binnen de *Vastgoedportefeuille* van de *Opdrachtgever* onder de raamovereenkomst vallen zijn onder andere, doch niet uitsluitend:

- Het herstellen van een stormschade;
- Het herstellen van glasschade;
- Elke storing die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit in de weg staat;
- Als een ruimte, bouwdeel of gebouw niet kan worden geopend of kan worden afgesloten;
- Storingen aan elementen waar gevolgschade groot is, zoals loszittend metselwerk;
- Loszittende delen die gevaar opleveren voor personen, zoals vloertegels;
- Het herstellen van brandschade.

In bijlage J bij dit PvE zijn overzichten weergegeven van alle van toepassing zijnde objecten. Deze lijsten zijn indicatief, en nadrukkelijk niet uitputtend bedoeld. Het betreft een overzicht gemaakt ten tijde van het schrijven van dit PvE en is ter informatie toegevoegd. De portefeuille van de *Opdrachtgever* is gedurende de looptijd van de overeenkomst dynamisch in verband met aankoop, verkoop en sloop.

Een overzicht van alle locaties is terug te vinden in;

- Bijlage J1 – Calculatie Verzamelblad Bouwkundig Onderhoud

3 Financieel

Voor alle genoemde bedragen in het *Programma van Eisen* geldt dat deze zijn weergegeven in euro, en uitsluitend bedragen exclusief btw omvat.

3.1 Bestaande contracten

Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kan het voorkomen dat binnen de organisatie van de *Opdrachtgever* nog bestaande onderhoudscontracten van kracht zijn. De Opdrachtgever streeft naar een zo snel mogelijke opzegging van de bestaande contracten. Deze bepaling voorkomt parallelle contracten en zorgt voor één uniforme overeenkomststructuur met eenduidige voorwaarden.

3.2 Mutaties portefeuille

Wijzingen, aanpassingen en aanvullingen van elementen en objecten vallend binnen deze Raamovereenkomst kunnen niet leiden tot stijging van all-in uurtarieven. Het tussentijds verhogen van uurtarieven en/of overige in het contract opgenomen kosten, is niet toegestaan

3.3 Indexatie

De overeengekomen prijzen voor onderhoud en service worden jaarlijks per 1 januari aangepast. De aanpassing vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Voor de berekening wordt de index van de maand oktober voorafgaand aan de indexering vergeleken met de index van oktober in het jaar daarvoor.

3.4 Vergoeding voor Correctief onderhoud

De *Opdrachtnemer* moet het in dit PvE beschreven *Correctief onderhoud* uitvoeren tegen de tijdens de aanbesteding vastgestelde uurtarieven. Het tijdstip van uitvoeren bepaalt het toe te passen uurtarief. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt:

- a) uurtarief kantoortijden op reguliere werkdagen (06.00 uur – 18.00 uur)
- b) uurtarief buiten kantoortijden op reguliere werkdagen (18.00 uur – 06.00 uur)
- c) uurtarief op overige momenten (weekend, feestdagen, etc.)

Al het *Correctief onderhoud* (zoals storingen, klachten en calamiteiten) wordt afgerekend op basis van bestede tijd en gebruikte materialen. Deze werkzaamheden worden gefactureerd tegen de vooraf overeengekomen all-in uurtarieven. Indien voor het *Correctief onderhoud* een offerte moet worden opgesteld, is het *Opdrachtnemer* niet toegestaan hiervoor kosten in rekening te brengen bij de *Opdrachtgever*.

Correctief onderhoud wordt per object afhankelijk van de waarde als volgt uitgevoerd:

- 1) **Van € 0, - tot € 500, -**
Kan direct door *Opdrachtnemer* worden uitgevoerd. Het verrichte onderhoud dient per adres gedocumenteerd te worden met onderbouwing van de bestede tijd en het materiaal;
- 2) **Van € 500, - tot € 2.500, -**
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 500, - bedragen maar niet meer dan € 2.500, - dient schriftelijk goedkeuring gevraagd te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*. Het verrichte onderhoud dient per adres gedocumenteerd te worden met onderbouwing van de bestede tijd en het materiaal.
- 3) **Vanaf € 2.500, -**
Wanneer de werkzaamheden meer dan € 2.500, - bedragen dient een offerte met open calculatie ter goedkeuring ingediend te worden bij de aangewezen contactpersoon van de *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* zal de offerte toetsen op o.a. marktconformiteit en is alsdan gerechtigd om de betreffende werkzaamheden niet uit te laten voeren. *Opdrachtgever* behoudt het recht voor om offertes in concurrentie aan te vragen wanneer dit nodig wordt geacht door de *Opdrachtgever*. Tevens behoudt de *Opdrachtgever* zich het recht voor om op van toepassing zijnde gronden (zoals bijvoorbeeld marktconformiteit, onderhoudsbeleid en strategie) de offerte af te wijzen. *Opdrachtgever* is dan ook gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst om in te kopen.

3.5 Vergoeding voor Preventief onderhoud

De *Opdrachtnemer* moet het *Preventief onderhoud* uitvoeren tegen de vooraf overeengekomen prijs per asset, per contractjaar. Alle uren die gemoeid zijn bij de uitvoering van *Preventief onderhoud* zijn in de vergoeding opgenomen. Het is niet toegestaan door *Opdrachtnemer* om kosten in rekening te brengen bij *Opdrachtgever* voor het opstellen van offertes.

3.6 Vergoeding voor Investerings en Planmatig onderhoud

Planmatige onderhoud werkzaamheden en *Investerings* dienen altijd door *Opdrachtnemer* geheel vrijblijvend geoffreerd worden aan *Opdrachtgever*. *Planmatige onderhoud* werkzaamheden en *Investering* vloeien voort uit o.a. de door *Opdrachtnemer* gemaakte conditiemeting tijdens de *Implementatieperiode*. Offertes dienen minimaal te zijn voorzien van een open begroting en wanneer door *Opdrachtgever* gewenst aanvullend een projectplan. *Opdrachtgever* zal de offertes altijd toetsen op marktconformiteit, veiligheid, duurzaamheid en uitvoerbaarheid. *Opdrachtnemer* gaat pas over tot uitvoering na ontvangst van een schriftelijke opdrachtbevestiging van *Opdrachtgever*. Het is niet toegestaan door *Opdrachtnemer* om kosten in rekening te brengen bij *Opdrachtgever* voor het opstellen van offertes.

3.7 Tarief Correctief onderhoud

De uitvoering en verrekening van het *Correctieve onderhoud* vindt plaats op basis van de bij inschrijving opgegeven en vastgestelde tarieven met inachtneming van later vastgestelde indexeringen, Bijlage J. Deze tarieven moeten all-in (alles omvattend) zijn, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend:

- Vakantietoeslag;
- Het maken van afspraken en het inplannen van werkzaamheden met de complexbeheerders en/of gebruikers van het betreffende object.
- Wettelijke sociale lasten;
- Pensioenfondsen en overige branchefondsen;
- Reis- en verblijfskosten;
- Parkeergelden;
- Reizen vergoeding en voorrijkosten;
- Gereedschap-, kleding- en koffiegeld;
- Administratieve werkzaamheden;
- Engineering;
- Veiligheidsmiddelen;
- Kosten voor opruimen en afvoeren van afval dat het gevolg is van de werkzaamheden;
- Kosten voor het verzorgen en inkopen van het materiaal;
- Materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden;
- Kosten van administratieve verwerking van de werkzaamheden in o.a. het VGMIS;
- Winst en risico;
- Algemene bouwplaatskosten;
- Algemene bedrijfskosten;
- Kosten voor precario;
- Werkvoorbereiding;
- Het bestellen van materiaal en materieel;
- Opstellen offerte indien gewenst door *Opdrachtgever*;
- Begeleidingswerkzaamheden;
- Kosten voor het ophalen van sleutels bij de *Opdrachtgever*.

3.8 Werk derden

Alle werkzaamheden, leveringen en diensten die niet behoren tot het normale en gangbare werkpakket van een bouwkundig aannemer en die worden uitgevoerd door gespecialiseerde externe partijen of afzonderlijk gecontracteerde opdrachtnemers. Deze werkzaamheden vallen buiten de scope van de bouwkundig aannemer, tenzij in de aanbestedingsdocumenten expliciet anders is aangegeven.

Voorbeelden van werk derden:

- Toegangscontrole-, camera- en inbraakdetectiesystemen.
- Nutsvoorzieningen en aansluitingen door netbeheerders (gas, water, elektra, telecom).
- Specialistische funderings- en saneringswerkzaamheden.
- Monumentaal glas-in-lood werkzaamheden.
- Asbestinventarisatie en asbestverwijdering.
- Bodemonderzoeken, milieukundige onderzoeken en archeologische onderzoeken.
- Terreininrichting, groenvoorzieningen en onderhoudswerkzaamheden.
- Kunstwerken, bewegwijzering en specifieke inrichtingselementen.
- Keuringen, certificeringen en inspecties door geaccrediteerde instanties.
- Vergunningverlening en werkzaamheden uitgevoerd door bevoegd gezag of nutsbedrijven.

Indien de opdrachtnemer twijfelt of een bepaalde werkzaamheid, levering, dienst of benodigde expertise dient te worden aangemerkt als werk derden dan wel behoort tot de reguliere werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de aannemer, dient hij hierover tijdig contact op te nemen met de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient deze vraag schriftelijk voor te leggen voordat met de betreffende

werkzaamheden wordt aangevangen. Bij het uitblijven van een tijdige melding wordt ervan uitgegaan dat de betreffende werkzaamheden onderdeel uitmaken van de aanbiedings- en uitvoeringsverantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Het oordeel van de opdrachtgever over de kwalificatie van de werkzaamheden als werk derden of regulier aannemerswerk is hierbij leidend.

3.9 Overdracht documenten

De kosten voor het overdragen, accepteren en verwerken van informatie in het door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde *VGMIS*, moet in de prijs per asset en offerte voor het *Correctieve* en *Preventieve onderhoud* opgenomen zijn. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

Voorafgaand aan het eind van de looptijd raamovereenkomst wordt alle informatie, waaronder logboeken, rapportages, inlog codes en aanverwante zaken overgedragen aan de *Opdrachtgever*. Zaken die niet zijn beschreven maar waarvoor geldt dat in redelijkheid en billijkheid van *Opdrachtnemer* mag worden verwacht dat hij deze overdraagt aan *Opdrachtgever* behoren eveneens tot dit overdrachtsdocument en dienen in samenspraak toegevoegd te worden.

3.10 Coördinatie afhankelijke werkzaamheden

De Opdrachtgever beschikt over meerdere raamovereenkomsten per contractdiscipline, waaronder elektrotechniek, liften, daken en bouwkunde. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coördineren en afstemmen van werkzaamheden die afhankelijk zijn van of raakvlakken hebben met deze disciplines. Dit betreft werkzaamheden op of rondom installaties en objecten.

De coördinatie dient plaats te vinden in overleg met de door de Opdrachtgever aangewezen contractant(en). Eventuele kosten die voortvloeien uit deze coördinatiewerkzaamheden dienen te zijn inbegrepen in het uurtarief zoals gespecificeerd in het hoofdstuk tarieven (coördinatiekosten). Coördinatiewerkzaamheden dienen altijd vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Wanneer meerdere disciplines betrokken zijn bij de uitvoering van een project, bepaalt de Opdrachtgever welke contractpartij de coördinerende rol op zich neemt. In de regel wordt deze rol toegewezen aan de partij met het grootste aandeel in de werkzaamheden of de partij aan wie de opdracht is verstrekt met de hoogste opdrachtwaarde.

3.11 Factureren en betalingstermijnen

Het *Correctief onderhoud* wordt per maand, per *Opdrachtgever* en per object achteraf in rekening gebracht.

Werkzaamheden in het kader van het *Preventief onderhoud* worden per half contractjaar, per *Opdrachtgever* en per object achteraf in rekening gebracht. De 2^e termijn *Preventief onderhoud*, tevens eindfactuur van het betreffende contractjaar, bevat naast de termijnbedragen per object ook afzonderlijk de mutaties van het betreffende contractjaar.

De *Opdrachtnemer* brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het *Planmatig onderhoud* en *Investerings* per *Opdrachtgever*, per werkorder en per object in maximaal 2 termijnen achteraf in rekening.

Betaling van geleverde materialen en/of uitgevoerde werkzaamheden vindt uitsluitend plaats nadat de vereiste "Verklaring Prestatie Geleverd" (wordt geleverd bij opdrachten), certificaten en overige contractueel gevraagde kwaliteitsdocumenten volledig zijn aangeleverd en door opdrachtgever zijn ontvangen.

3.12 Factuur specificatie

In de *Implementatieperiode* worden afspraken gemaakt over de facturatiegegevens zoals adressering, tenaamstelling, referentienummer en routenummer, etc. De facturen dienen digitaal per *Opdrachtgever* te worden ingediend per factuurperiode. Facturen mogen worden gebundeld, maar de kosten en werkzaamheden per object dienen duidelijk te zijn aangegeven.

4 Organisatorische eisen

Een van de doelstellingen van het gebruik van het VGMIS is om op één centrale plaats actuele en voor alle belanghebbenden toegankelijke assetinformatie te verzamelen. Deze actuele informatie moet leiden tot inzicht op het beheer en het onderhoudsproces van *Opdrachtgever*.

4.1 VGMIS

De *Opdrachtgever* is continue bezig met het optimaliseren van het VGMIS waarbij het doel is zoveel mogelijk assetinformatie te verwerken en beheersbaar te maken. Eén van de verplichtingen voor de *Opdrachtnemer* voortkomend uit dit PvE is het verwerken van mutaties, storingsinformatie en actualisaties in het VGMIS.

Klachten en storingen worden gemeld door de *Opdrachtgever* via het meldportal van het VGMIS. De *Opdrachtnemer* krijgt bericht van de storing, klacht, of melding en de hieraan gekoppelde urgentie.

Het actueel houden van assetinformatie gebeurt door *Opdrachtnemer* in het daarvoor door de *Opdrachtgever* ter beschikking gestelde softwarepakket, of de actuele assetinformatie wordt aangeleverd in een daarvoor ter door de *Opdrachtgever* ter beschikking gesteld format. In de *Implementatieperiode* worden hierover met de *Opdrachtnemer* afspraken gemaakt.

Alle onderhoudswerkzaamheden dienen administratief te worden verwerkt in het VGMIS. Alle bij deze werkzaamheden behorende informatie dient aan de betreffende installatie te worden toegevoegd. Logboeken, werkbonden onderhoudsrapportages, garantiecertificaten, CE-verklaringen moeten worden toegevoegd aan het betreffende installaties in het VGMIS. *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* maken in de *Implementatieperiode* afspraken over het direct in de programmatuur verwerken van de gegevens, of middels het aanleveren van de gegevens in een nader te bepalen format.

De tijd die aan het verwerken van gegevens en het werken in het VGMIS moet worden besteed valt onder het all-in uurtarief. Voor deze verwerking mag dus niet afzonderlijk tijd in rekening worden gebracht.

Tijdens de *Implementatieperiode* kan ook worden onderzocht of het realiseren van een koppeling met een of meerdere pakketten van de *Opdrachtnemer* opportuun is. De uiteindelijke doelstellingen van het contract zijn voorwaardelijk in de te maken keuzes hierin. Uiteindelijk is het de *Opdrachtgever* die hierover een besluit zal nemen, *Opdrachtnemer* zal hieraan gevolg moeten geven. De *Opdrachtgever* behoudt zich gedurende de gehele contractperiode het recht voor, van softwareleverancier en softwarepakket te wisselen.

De *Opdrachtgever* zal de *Opdrachtnemer* toegang verschaffen tot de door *Opdrachtgever* gebruikte VGMIS-softwarepakketten. Opdrachten kunnen door *Opdrachtgever* worden verstrekt middels een koppeling tussen de softwarepakketten van *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever*. Inrichting, implementatie en optimalisatie van deze processen zal plaatsvinden in de *Implementatieperiode*. Een instructie door *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* over deze VGMIS-systemen kan onderdeel zijn van de *Implementatieperiode* indien dit door *Opdrachtgever* noodzakelijk wordt geacht.

De *Opdrachtgever* werkt met de volgende VGMIS-programmatuur:

- Axxerion;
- Topdesk;
- Logboekonline;
- O-Prognose.

Deze opsomming is niet limitatief.

4.2 Competenties personeel Opdrachtnemer

Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, betrouwbaar en gekwalificeerd personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift.

Opdrachtnemer is gedurende de uitvoering van de werkzaamheden verantwoordelijk voor het gedrag van haar personeel, alsmede voor het gedrag van het personeel van door haar ingeschakelde onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen. Van de betreffende personen wordt een positieve en servicegerichte werkhouding verwacht. Bij een conflict tussen de Gebruiker en een medewerker van de *Opdrachtnemer*, zal *Opdrachtnemer* de medewerker op eerste verzoek van *Opdrachtgever* of Gebruiker verwijderen, ongeacht de aanleiding.

De medewerker moet zich altijd aan- en afmelden bij de *Hoofdgebruiker* of een andere door de *Opdrachtgever* toegewezen contactpersoon van het gebouw/object. Het eventueel ophalen van toegangssleutels van een object is voor rekening van *Opdrachtnemer*, deze uren kunnen niet in rekening worden gebracht. *Opdrachtnemer* dient ervoor te zorgen dat zijn personeel, alsmede het personeel van onderaannemers en overige partijen die onder haar directe verantwoordelijkheid vallen, is voorzien van:

- Een geldig legitimatiebewijs;
- Een bewijs waaruit blijkt dat de betrokken persoon voor of namens *Opdrachtnemer* werkzaamheden verricht;
- Een geldig VOG. De *Opdrachtnemer* voert de administratie m.b.t. de VOG-verklaringen. De VOG-verklaringen dienen getoetst te worden op:
 - 01 - Informatie;
 - 03 - Goederen;
 - 04 - Diensten;
 - 06 - Proces.
- Schone en duidelijk herkenbare werkkleding. De werkkleding dient in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien te zijn van de bedrijfsnaam en/of logo van *Opdrachtnemer*.

Op aanvraag van de *Opdrachtgever* dienen de aangegeven documenten tijdig, doch voor aanvang van de werkzaamheden, overlegd te worden aan *Opdrachtgever*.

De *Opdrachtnemer* benoemt een vaste contactpersoon in en een vervanger van de vaste contactpersoon. *Opdrachtnemer* mag de vaste contactpersoon tijdens de uitvoering van de opdracht niet vervangen zonder daarvoor schriftelijk toestemming van de *Opdrachtgever* te hebben gekregen.

Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon, of andere door de *Opdrachtgever* aangewezen personeelsleden van de *Opdrachtnemer*, wanneer de *Opdrachtgever* dit schriftelijk gemotiveerd verzoekt. Daartoe geeft *Opdrachtgever* de *Opdrachtnemer* één maand de tijd, tenzij een acute situatie of bijzondere omstandigheid een kortere opzegtermijn rechtvaardigen, een en ander ter beoordeling van de *Opdrachtgever*.

Opdrachtnemer (onverminderd de voorwaarden die voor personeel van de *Opdrachtnemer* gelden zoals gesteld in deze paragraaf) zorgt tijdens ziekte of verlof voor adequate vervanging en/of inwerking van door of namens *Opdrachtnemer* ingezet personeel. *Opdrachtnemer* stelt *Opdrachtgever* schriftelijk op de hoogte van vervanging en/of inwerking van medewerkers.

4.3 Kwaliteitsborging

Opdrachtnemer voldoet aan de nader te noemen eisen in het kader van kwaliteitsborging. De uit te voeren werkzaamheden moeten (blijvend) voldoen aan de vigerende (wettelijke) voorschriften en richtlijnen. De door de *Opdrachtnemer* uit te voeren werkzaamheden dienen derhalve te worden uitgevoerd met inachtneming van:

- De vigerende beoordelingsrichtlijnen (BRL's);
- Nederlandse normen (NEN);
- Nederlandse praktijkrichtlijnen (NPR's)
- Nederlandse voornormen (NVN)

- De als Nederlandse norm aanvaarde buitenlandse normen en richtlijnen, voor zover vermeld in de NNI-catalogus of de supplementen daarvan, uitgegeven door het Nederlandse normalisatie instituut (NNI) met inbegrip van de vermelde correctiebladen en aanvullingen op bovengenoemde normen en richtlijnen.

4.4 Vergaderstructuur en communicatie

Om de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden in goede banen te leiden en om de vastgestelde KPI's tijdig te kunnen toetsen zal op regelmatige basis overlegd moeten worden. *Opdrachtgever* stelt in dat dan ook een overlegstructuur vast.

Overlegstructuur

De communicatie en de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd. Dit zijn het Strategisch overleg, het Tactisch overleg en het Operationeel overleg. Namens de *Opdrachtgever* zal Servicegemeente Dordrecht de overleggen voeren en de bij de Raamovereenkomst horende afspraken en verplichtingen monitoren. De hierna genoemde functies en functienamen kunnen tijdens de lopende contractperiode in onderlinge afstemming worden aangepast. Ter bewaking van het contract en de voortgang van de werkzaamheden worden de volgende overleggen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst gehouden.

Type overleg	Frequentie	Doel overleg
Operationeel overleg	Minimaal 1 x per 8 weken	Bespreken lopende zaken
Tactisch overleg	Minimaal 4 x per jaar	Continue verbetering
Strategisch overleg	Minimaal 1x per jaar	Evaluatie <i>Raamovereenkomst</i>

Tabel 1: Soorten overleg

De *Opdrachtnemer* organiseert de overleggen en zorgt voor de agenda, benodigde informatie en de verslaglegging, waarbij alle stukken minimaal één week van tevoren worden aangeleverd en de notulen uiterlijk één week na de vergadering worden verstrekt.

De *Opdrachtnemer* zorgt ervoor dat hij de benodigde documenten genereert (storingsrapportages, keuringsopmerkingen, verbetervoorstellen en ramingen) die hij tijdig doch uiterlijk één (1) week voor het overleg aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken is doet toekomen. De *Opdrachtnemer* dient hierin een proactieve houding aan te nemen. De rapportages worden tijdens het *Implementatieperiode* gezamenlijk opgesteld.

Zaken die in ieder geval tijdens de verschillende soorten overleg aan de orde komen zijn:

In het Operationeel overleg:

- (Dagelijkse) voortgang van zaken;
- Dag tot dag planning van de werkzaamheden;
- Oplossen geconstateerde zaken;
- Status keuringen en tekortkomingen
- Openstaande offertes en werkbonden.
- Voortgang jaarplanning;
- Verbetervoorstellen op het gebied van o.a. duurzaamheid en veiligheid.

In het Tactisch overleg

- Stand van zaken jaarplanning;
- Evalueren KPI's;
- Evalueren financieel;
- Evalueren bedrijfskundige processen (offertes, werkbonden, facturen, etc.);
- Wet- en regelgeving.

In het Strategisch overleg

- Evaluatie Raamovereenkomst (inclusief overweging optie jaren) en eventuele wijzigingsvoorstellen/ aanvullingen;
- Ambities *Opdrachtgever/Opdrachtnemer*;
- Wet- en regelgeving.

4.5 Escalatiemodel

Als *Opdrachtnemer* niet voldoet aan de in het contract gestelde KPI's en/of overige contractverplichtingen, is er een escalatiemodel ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking. Het escalatiemodel treedt na de *Implementatieperiode* in werking.

Het escalatiemodel is opgebouwd in 3 fasen. Opmerking: *Opdrachtgever* kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2.

Fase 1 - Operationeel

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk binnen 5 werkdagen bevestigd.

Bij het vastgesteld niet halen/naleven van een KPI of ander contractonderdeel vindt er een "extra" (buiten de reguliere overleg frequentie om) overleg plaats op het niveau van Operationeel overleg. In dit overleg wordt vanuit *Opdrachtnemer* direct een schriftelijk PvA (Plan van Aanpak) verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PvA;
- Oplossing om de kwaliteit en/of proces te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit en/of proces ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de verwachte kwaliteit vindt plaats op het operationele niveau van de standaard overleggen. In het geval dat KPI's niet wordt behaald of er zonder voorafgaande overeenstemming hierover niet wordt voldaan aan andere onderdelen uit het contract wordt de betaling van facturen die betrekking hebben op de KPI of het niet voldoen aan het contract in deze fase opgeschort.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de gewraakte KPI na het verbetertraject wel is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt fase 1 van de escalatieladder. Opgeschorte facturen worden alsnog betaald en er wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Fase 2 – 1e Escalatie Niveau (tactisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Er vindt een overleg plaats op niveau van Tactisch Overleg.

In dit overleg worden:

- De afspraken uit het PvA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PvA besproken;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;

- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de verwachte kwaliteit en vervolgafspraken vindt plaats op niveau van Tactisch Overleg. Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald, en of de dienstverlening op het overeengekomen niveau is. Als dat het geval is vervalt het escalatiemodel en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden, kan *Opdrachtgever* opschalen naar, Fase 3.

Fase 3 - 2e Escalatie Niveau (strategisch)

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden altijd schriftelijk bevestigd.

Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er een onwerkbare relatie ontstaan tussen de *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*. Afhankelijk van de ontstane situatie wordt de *Opdrachtgever* in deze fase ondersteund door afdeling juridische zaken. Alle nog openstaande facturen worden opgeschort en eventuele kosten, openstaande facturen en of schade zullen op de *Opdrachtnemer* verhaald worden.

In dit overleg komen de volgende zaken aan bod:

- Consequenties van het escaleren naar fase 3;
- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Beëindiging en termijn van beëindiging van het contract;
- Inspanning om de dienstverlening te verbeteren tot het moment van beëindiging;
- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.

5 Prestatie-eisen

De prestaties van de *Opdrachtnemer* worden in de omschreven overleggen geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen KPI's. De prestatie-eisen zijn bedoeld om de uitvoering van de Raamovereenkomst op een objectieve manier meetbaar te maken.

Om de uitvoeringsprestaties van de *Opdrachtnemer* inzichtelijk te maken wordt er binnen de *Raamovereenkomst* gewerkt met KPI's. De binnen deze *Raamovereenkomst* van toepassing zijnde KPI's zijn in de volgende resultaatgebieden verdeeld:

- KPI 1: Uitvoeren wettelijke verplichtingen;
- KPI 2: Kwaliteit van het geleverde werk;
- KPI 3: Maximale respons- en storingsafhandelingsstijd;
- KPI 4: Periodieke evaluatie Marktconformiteit en beschikbaarheid;
- KPI 5: Administratief gereed.

Beoordeling KPI's

Na het eerste contractjaar wordt de *Opdrachtnemer* per jaar beoordeeld op de hiervoor beschreven KPI's:

- Per jaar worden de vijf KPI's beoordeeld (KPI 1, KPI 2, KPI 3, KPI 4 en KPI 5);
- Het eerste jaar wordt als implementatiejaar beschouwd;
- Indien uit de KPI-metingen of anderszins blijkt dat de *Opdrachtnemer* niet voldoet aan de vastgestelde waarden wordt het escalatiemodel toegepast.

5.1 KPI 1: Uitvoeren wettelijke verplichtingen

De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt.

Opdrachtgever brengt deze zorgplicht onder in deze en overige Raamovereenkomsten. Het onderhoudsbeleid van *Opdrachtgever* is erop gericht dat de verplichtingen, keuringen en inspecties ten aanzien van de installaties conform de vigerende wet- & regelgeving uitgevoerd worden. Om dit te kunnen toetsen worden toepasselijke zaken bijgehouden in het daarvoor beschikbaar gestelde VGMIS.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle verplichtingen voortkomend uit de Raamovereenkomst binnen de vigerende wet- en regelgeving uit te voeren. De prestatie-eis wordt getoetst aan de hand van informatie uit het VGMIS door de *Opdrachtgever*.

5.2 KPI 3: Kwaliteit van het geleverde werk.

De *Opdrachtgever* vindt de kwaliteit van het geleverde werk belangrijk en zal het uitgevoerde werk van de *Opdrachtnemer* controleren en evalueren. Opleverpunten waardoor het werk niet Functioneel en/of Technisch gereed is, worden door *Opdrachtgever* geregistreerd. We verwachten van de *Opdrachtnemer* dat hij zonder opleverpunten/restpunten oplevert, tenzij vooraf anders afgesproken en overeengekomen met de *Opdrachtgever*.

Prestatie-eis

De prestatie-eis is om 100% van alle opleveringen zonder functionele en/of technische opleverpunten op te leveren, tenzij vooraf anders overeengekomen met de *Opdrachtgever*. De kwaliteit van het opgeleverde werk moet voldoen aan de eisen zoals omschreven in hoofdstuk Kwaliteitsborging.

5.3 KPI 2: Maximale respons- en storingsafhandelingstijd

Maximale respons- en oplossingstijd is de periode (gerekend vanaf het moment dat de melding/opdracht aan de *Opdrachtnemer* is gemeld) waarbinnen een opgedragen werkzaamheid door de *Opdrachtnemer* moet zijn gestart en deze volledig heeft opgelost. De *Opdrachtgever* bepaald classificatie van de storing. De oplossingstijd wordt onderverdeeld in Functioneel gereed (FG) en Technisch gereed (TG). Voor het oplossen van storingen en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (Functioneel gereed) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in gewenste aanvangstoestand van het element (Technisch gereed). Het bedrijfsproces van *Opdrachtgever* mag nooit uitvallen. De *Opdrachtnemer* moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel bekend als "first time fixed".

Prestatie-eis

Het oplossen van de storing moet worden gestart binnen de vastgestelde responstijden. De afhandeling van de storing moet binnen de gestelde oplossingstijd plaatsvinden.

Urgentie	Responstijd	Omschrijving	Oplossingstijd	
			Functioneel gereed (FG)	Technisch gereed (TG)
Zeer Urgent	Binnen 1 uur na melding bij Opdrachtnemer	Opsluiting, gevaar voor mens, dier, milieu. Deze storing zal afgehandeld worden als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de Opdrachtnemer kan een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk zijn.	Binnen 4 uur na melding bij Opdrachtnemer	Binnen 2 werkweken na melding bij Opdrachtnemer
Urgent	Binnen 2 uur na melding bij Opdrachtnemer	Onverwacht falen van de installatie Geen direct gevaar. Deze storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de Opdrachtnemer kan er vervolgactie met spoed noodzakelijk zijn.		
Niet urgent	Binnen 1 werkdag na melding bij Opdrachtnemer	Een gebrek van een installatie dat het gevolg heeft onjuist functioneren van de techniek, wel met functiebehoud en geen direct gevaar of risico, beperkte overlast	Binnen drie werkdagen na melding bij Opdrachtnemer	Binnen 2 werkweken na melding bij Opdrachtnemer

Tabel 2: Urgentie overzicht

In de tabel is onderscheid gemaakt in het Functioneel gereed (FG) melden van een storing en het Technisch gereed (TG) melden van een storing.

Als prestatie-eis wordt aangehouden dat op portefeuille niveau alle meldingen binnen de gestelde termijn in behandeling genomen moeten worden (Responstijd) en moeten worden opgelost (Oplossingstijd) en afgemeld. Wanneer één van de ijkpunten (Responstijd, Technisch gereed (TG) en Functioneel gereed (FG) van de meldingen niet wordt gerealiseerd, wordt dit gerekend als één melding die niet tijdig opgelost is. Wanneer meldingen niet binnen de gestelde randvoorwaarden wordt afgehandeld, wordt niet voldaan aan de prestatie-eis.

5.4 KPI 4: Periodieke evaluatie Marktconformiteit en beschikbaarheid

De Opdrachtgever streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer, waarbij offertes, werkzaamheden marktconform worden aangeboden en uitgevoerd. De marktconformiteit wordt periodiek getoetst en gemonitord via een KPI, die inzicht geeft in de concurrentiekracht van de prijsstelling van de Opdrachtnemer ten opzichte van relevante marktpartijen.

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs door een externe kostendeskundige offertes laten toetsen op marktconformiteit. De conclusie van de kostendeskundige wordt besproken in het *Tactisch Overleg* met de contractmanager. Als uit de steekproef blijkt dat er sprake is van niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn de overeenkomst niet te verlengen. Het oordeel van de onafhankelijke kostendeskundige zal bindend zijn voor beide partijen.

Prestatie-eis

Minimaal 90% van de getoetste offerteprijzen moet worden beoordeeld als marktconform. De marktconformiteit wordt minimaal één keer per kwartaal beoordeeld aan de hand van:

- Offertes van vergelijkbare leveranciers;
- Historische data van eerdere opdrachten;
- Eventueel beschikbare marktbenchmarks.

5.5 KPI 5: Administratief gereed

De *Opdrachtgever* vindt een actueel dossier van groot belang voor het uitvoeren van haar beheerstaken. De tijdens de werkzaamheden gegenereerde informatie dient dan ook verwerkt te worden in het VGMIS. De onderdelen die betrekking hebben op de scope van deze Raamovereenkomst moeten dienen door de *Opdrachtnemer* actueel gehouden worden in het VGMIS. Verslagen, logboeken, keuringsrapportages, documenten, certificaten, werkbonnen, tekeningen en andere documenten die nodig zijn voor het uitvoeren van deze Raamovereenkomst moeten door de *Opdrachtnemer* dus worden gekoppeld aan het betreffende object in het VGMIS. Door toevoeging van deze documenten ontstaat er een actueel (digitaal) dossier.

Prestatie-eis

Alle hiervoor genoemde stukken die in het VGMIS moeten worden toegevoegd moeten binnen 15 werkdagen na het beschikbaar komen hiervan toegevoegd worden aan het betreffende element/object in het VGMIS.

De opdracht is:

- Voorzien van een accuraat en volledig ingevulde werkbbon en/of proces-verbaal van oplevering zoals omschreven in het contract;
- De werkbbon is geüpload in het VGMIS-portaal van de *Opdrachtgever*;
- De opdracht is gefactureerd.

6 Eisen uitvoering onderhoud

De *Opdrachtgever* verwacht van de *Opdrachtnemer* dat hij proactief bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen benoemd in de aanbestedingsleidraad. De *Opdrachtnemer* beschikt over aantoonbare kennis en kunde op het gebied van *Preventief* en *Correctief* onderhoud. De *Opdrachtnemer* heeft als gespecialiseerde contractpartij de kennis en kunde van alle in dit PvE beschreven en van toepassing zijnde werkzaamheden en gewenste dienstverlening. De *Opdrachtnemer* wordt geacht deze in te zetten bij de uitvoering van zijn taken.

Al het onderhoud aan de installaties wordt door *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd dat:

- Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende richtlijnen en de vigerende wet- en regelgeving.
- Het onderhoud wordt uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant.
- *Opdrachtnemer* dient tevens de veiligheidsaspecten bij de uitvoering van de controle- en onderhoudswerkzaamheden in acht te nemen.
- Optredende calamiteiten op tijd (conform de vastgestelde termijnen) adequaat en professioneel opgelost worden.

De *Opdrachtnemer* draagt zorg voor de tijdige verkrijging van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, ontheffingen, vergunningen en dergelijke beschikkingen, die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Alle noodzakelijke kosten voor het in te zetten materieel om het contractonderhoud op een goede en veilige manier uit te voeren wordt geacht zijn opgenomen in het bedrag voor het uit te voeren contractonderhoud. Hierbij valt te denken aan hijskranen, opslag en afvalcontainers, mobiele sanitaire voorzieningen, schafwagens, ladders, enz.

De werkzaamheden op locatie moeten worden uitgevoerd conform onderstaande niet limitatieve opsomming.

- De werkzaamheden en werktijden worden vooraf per object afgestemd. Medewerkers van de *Opdrachtnemer* dienen zich desgevraagd te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en zich in te schrijven bij de receptie of zich te melden bij de bewoners;

- In geval van BHV-oefeningen dienen medewerkers zich te allen tijde te conformeren aan de instructies van het BHV-personeel;
- De *Opdrachtnemer* moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, objecten, goederen en het milieu. Eventueel door *Opdrachtnemer* verontreinigde eigendommen van *Opdrachtgever* en van derden dienen voor rekening en risico van de *Opdrachtnemer* grondig te worden gereinigd. De *Opdrachtnemer* stelt *Opdrachtgever* onverwijld in kennis over de verontreiniging, zodat *Opdrachtgever* de nodige acties uit kan zetten;
- Na het voltooiën van de werkzaamheden dient *Opdrachtnemer* de werkplek schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc;
- Voor het maken van foto's, films, video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit (bijvoorbeeld door te publiceren op websites, sociale-media) inzake het werk, is schriftelijke toestemming van de *Opdrachtgever* noodzakelijk.

De werkzaamheden moeten worden uitgevoerd door een vakbekwaam persoon. Deze persoon moet minimaal in het bezit zijn van de vereiste opleidingen en beschikken over de ervaring die noodzakelijk zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. De *Opdrachtnemer* stelt op verzoek van de *Opdrachtgever* een overzicht op, dat inzichtelijk maakt of het personeel dat in opdracht van de *Opdrachtnemer* werkzaam is beschikt over de kwaliteiten en kwalificaties welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. *Opdrachtgever* kan te allen tijde gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst inzage in het overzicht vragen.

De volgende zaken dienen in ieder geval in een bedoeld overzicht op te worden genomen:

- Functie;
- Kennis en kunde;
- Ervaring;
- Opleiding;
- Kwalificatie of deelkwalificaties;

De *Opdrachtnemer* kan geen rechten ontlenen aan de aangeleverde offertes en prijsopgaves en/of het bijbehorende uitgevraagde werk. De *Opdrachtgever* behoudt zich te allen tijde het recht voor om bij de hierna genoemde categorieën niet tot opdrachtverstrekking over te gaan.

Hier kan bijvoorbeeld sprake van zijn als blijkt dat:

- Het projectbudget-technisch niet past;
- De prijsopgave niet conform uitvraag en/of Programma van Eisen is opgesteld.
- Wanneer de offerte niet marktconform is, is *Opdrachtgever* te allen tijde gerechtigd om de betreffende werkzaamheden buiten de raamovereenkomst in te kopen.
- *Opdrachtgever niet akkoord gaat met de inzet van de door Opdrachtnemer voorgestelde onder aanneming en/of bijbehorende open begroting;*
- De behoefte van *Opdrachtgever* tussentijds is gewijzigd;
- Het project wordt geannuleerd.

6.1 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan: het gedurende het gehele kalenderjaar, 24 uur per dag en 7 dagen per week, verhelpen van storingen, meldingen en klachten met betrekking tot de betreffende objecten.

De meldingen kunnen door de *Opdrachtgever* op verschillende wijzen worden aangeleverd, waaronder per e-mail, telefonisch of via andere communicatiemiddelen. In de praktijk zal de *Opdrachtgever* doorgaans gebruikmaken van het VGMIS voor het genereren van opdrachtbonnen en het registreren van meldingen.

Melding Storingen en Calamiteiten

Storingen worden geregistreerd in het *VGMIS*-systeem van *Opdrachtgever*. Elke storing, melding of calamiteit krijgt hierbij van de *Opdrachtgever* een uniek (opdracht)nummer en wordt verwerkt in het *VGMIS*. Per storing dient aangegeven te worden wat de oorzaak en urgentie is zodat deze informatie bij het analyseren van de storingen gebruikt kan worden.

Urgenties

Opdrachtgever geeft bij elke calamiteit, melding of klacht aan wat de urgentie van de storing, melding of klacht is. Deze urgentie bepaalt de respons- en de afhandelingsstijd van de melding. De respons- en afhandelingsstijd is per urgentie.

Voorbeelden van urgente storingen, meldingen en klachten (calamiteiten) zijn:

- Stormschade;
- Elke storing die een belangrijk evenement of bedrijfsactiviteit aanmerkelijk verstoort;
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade;
- Storingen aan elementen waar gevolgschade groot is;
- Een lekkage;
- Installaties die veiligheid gerelateerd zijn.

Deze opsommingen zijn niet limitatief en *Opdrachtgever* is leidend in de keuze of een storing urgent of niet-urgent is.

Oplossen storingen en calamiteiten

De respons- en afhandelingsstijd is bepaald op basis van de voor de desbetreffende storing geldende urgentie. Als deze respons- en/of afhandelingsstijd niet kan worden gerealiseerd, moet in overleg met *Opdrachtgever* een afwijkende respons- en/of afhandelingsstijd worden vastgesteld. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- Afhandelingsstijd kan niet worden gerealiseerd, doordat de *Opdrachtnemer* specifieke onderdelen die nodig zijn voor het oplossen van de storing, melding of klacht niet op voorraad heeft en die een bepaalde levertijd vragen, voor zover het buiten de gebruikelijke voorraad valt. Dit ontslaat *Opdrachtnemer* niet van de verplichting om een noodreparatie en/of noodvoorziening te treffen, totdat de betreffende materialen voorhanden zijn;

De afwijkingen worden vastgelegd in het *Operationeel* overleg. Nieuwe afwijkingen dienen weer in overleg te worden vastgesteld.

Voor het oplossen van storingen, melding en klachten moet de eerste prioriteit liggen bij het herstellen van het proces (*Functioneel gereed*) en daarna volgt het in goede staat terugbrengen in de gewenste toestand van het element (*Technisch gereed*). Het bedrijfsproces van *Opdrachtgever* mag niet uitvallen. De *Opdrachtnemer* moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen, in de markt ook wel "first time fixed".

Registratie storingen

Elke storing, melding of klacht moet daags na afhandeling worden bijgewerkt in het *VGMIS*, hiervoor wordt aan het einde van elke werkdag de status van de storingen, meldingen of klachten door de *Opdrachtnemer* middels het *VGMIS* terug gemeld.

Minimaal moet de volgende informatie voor de gehele duur voor het afhandelen van de melding door de *Opdrachtnemer* worden geregistreerd in het *VGMIS*:

- De datum en tijd dat de melding is ontvangen
- De datum en tijd dat de medewerker ter plaatse was
- De urgentie van de storing
- De afhandelingsduur;
- Installatiegegevens;
- De oorzaak van de storing;
- De omschrijving van de verrichte werkzaamheden, inclusief de verwerkte materialen met specificatie van fabricaat, type en eventuele vervolgacties;

6.2 Preventief onderhoud

Bij aanvang van de overeenkomst zijn er geen preventieve werkzaamheden vastgesteld die door de *Opdrachtnemer* dienen te worden uitgevoerd. Gedurende de looptijd van het contract kan blijken dat het wenselijk of noodzakelijk is om *Preventieve Onderhoud* werkzaamheden toe te voegen die qua aard, omvang en inhoud logischerwijs binnen de scope van deze raamovereenkomst vallen. *Opdrachtgever* behoudt zich het recht voor om, in overleg en na afstemming met de *Opdrachtnemer*, aanvullende preventieve werkzaamheden op te nemen in de contractscope. De aard, omvang, frequentie en eventuele financiële consequenties van deze werkzaamheden worden in onderling overleg vastgesteld en schriftelijk vastgelegd voordat uitvoering plaatsvindt.

Resultaat Preventief onderhoud

Het resultaat van het uitgevoerde onderhoud is dat installaties in goede staat worden gehouden en betrouwbaar functioneren met in achtneming van de onderhoudsinstructie van de installateur. Het onderhoud moet door de *Opdrachtnemer* zodanig uitgevoerd worden, dat:

- Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving
- Voldaan wordt aan de normen en richtlijnen voor het onderhouden van noodverlichting, brandmeldinstallatie en ontruimingsalarminstallatie;
- Storingen, (dreigend) functioneel falen, en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen, met inachtneming van de normale veroudering;
- Het aantal storingen wordt gereduceerd door het optimaliseren van het *Preventief onderhoud*.
- Gebruikers en bezoekers van de locaties een minimum aan overlast ondervinden. *Hoofdgebruikers* zullen hier steekproefsgewijs naar worden gevraagd door de *Opdrachtgever*;
- De veiligheid en gezondheid van de *Opdrachtnemer*, gebruikers en bezoekers van een object gewaarborgd is.

6.3 Planning

De werkzaamheden moeten tenminste 15 werkdagen vooraf afgestemd worden afgestemd met de *Opdrachtgever* en is pas definitief nadat de *Opdrachtgever* akkoord is. De *Opdrachtnemer* dient de planning voor het uitvoeren van werkzaamheden te delen met de *Opdrachtgever*.

7 Algemene

7.1 Integriteit

De *Opdrachtnemer* zal noch aan de *Opdrachtgever*, zijn personeel of vertegenwoordigers, noch aan derden, aanbieden c.q. toezeggen, voor henzelf of enige andere partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Een dergelijke praktijk kan reden zijn voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst door de *Opdrachtgever*. Fase 3 van het escalatiemodel treedt onmiddellijk in werking. Indien door de genoemde handelingen ontstaat aan de zijde van de *Opdrachtgever* zal deze onverkort worden verhaald op de *Opdrachtnemer*.

Zonder schriftelijke toestemming van de *Opdrachtgever* is het verzamelen, vastleggen en distribueren van gegevens en het verstrekken van informatie die betrekking heeft op het werk, alsmede het delen van dergelijke gegevens met derden niet toegestaan.

7.2 Arbo en Veiligheid

De *Opdrachtnemer* is verplicht iedereen binnen de grenzen van het werkterrein en die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst erop te wijzen dat de eisen van de ARBO van kracht zijn. *Opdrachtnemer* ziet hier tevens op toe.

De *Opdrachtnemer* dient in het bezit te zijn van een geldig VCA**-certificaat. Indien de *Opdrachtnemer* onderdelen van het werk in onderaanneming laat uitvoeren, moeten de in te schakelen onderaannemer(s) minimaal in het bezit zijn van een geldig VCA*-certificaat.

Aanstelling V&G-coördinator voor de uitvoeringsfase

Artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Stb 1999.451) stelt dat als werkzaamheden in de uitvoeringsfase worden verricht door:

- twee of meer werkgevers;
- één werkgever en één of meer zelfstandigen of
- twee of meer zelfstandigen,

De *Opdrachtnemer* één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de uitvoeringsfase aanwijst. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatietaken genoemd in artikel 2.31 van het Arbeidsomstandighedenbesluit. De V&G coördinator maakt per kwartaal een verslag dat ingebracht wordt in het Tactisch overleg.

7.3 Garanties

Garantiebepalingen op materialen van leverancier en/of producent zijn leidend. De *Opdrachtnemer* geeft minimaal één jaar garantie op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op zowel de levering van materialen als de montage in het kader van de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer zorgt dat alle van toepassing zijnde garantieverklaringen direct na het verkrijgen en/of opstellen ervan aan het betreffende element in het VGMIS toegevoegd worden.

7.4 Randvoorwaarden

Alle werkzaamheden binnen de reikwijdte van deze *Raamovereenkomst* moeten worden uitgevoerd volgens de volgende randvoorwaarden:

- De Woningwet;
- Het Besluit Bouwwerken leefomgeving;
- ARBO-besluit;
- Van toepassing zijnde normen;
- Voorwaarden vanuit nutsbedrijven;
- Regelgeving t.a.v. monumenten (voor zover van toepassing).