

Bijlage 6 – Programma van eisen

Behorende bij de offerteaanvraag "Onderhoud technische installaties van gemeentelijke gebouwen en opvanglocaties"

Algemeen	
1.	De UAV-2012 (versie 2025) zijn van toepassing op deze offerteaanvraag en de te sluiten Raamovereenkomst.
2.	De gemeente gaat niet akkoord met de algemene voorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van Inschrijver. Deze worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van deze opdracht te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
4.	Opdrachtnemer handelt conform de huidige geldende NEN-normen. Bij aanpassingen en/of vernieuwingen wordt dit in samenspraak met de Opdrachtgever overlegd.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen betreffende onder andere kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid en personeel.
6.	Bij het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe overeenkomst (al dan niet met een andere leverancier te sluiten) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
Werkwijze	
7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met de verschillende locaties voor het uitvoeren van de geplande onderhoudswerkzaamheden. Afspraken hierover worden door opdrachtnemer uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het geplande onderhoud afgestemd met de contactpersoon van de betreffende locatie(s).
8.	Opdrachtnemer dient afval te beperken en zorgt (voor eigen rekening) voor afvoer van (afval) materialen op de juiste wijze (gescheiden of recycling).
9.	De Opdrachtgever plaatst nadere opdrachten binnen de Raamovereenkomst middels een bevestiging in het meldportaal van de gemeente.
10.	De status van opdrachten dienen per opdracht ook gemeld te worden door Opdrachtnemer in het meldportaal.
11.	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich bij aankomst en vertrek aan-/af te melden bij de beheerder.
Medewerkers/Personeel	
12.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in het bezit te zijn van wettelijke of anderszins voorgeschreven vergunningen, diploma's en certificaten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer dit aan.
13.	Als Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een onderaannemer laat uitvoeren, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze onderaannemer voldoet aan dezelfde in deze aanbestedingsstukken gestelde certificeringseisen als Opdrachtnemer.

	Opdrachtnemer toont op eerste verzoek van Opdrachtgever aan dat de betreffende onderaannemer beschikt over de vereiste geldige certificaten, dan wel over een gelijkwaardig certificaat of ander gelijkwaardig bewijsmiddel waaruit blijkt dat aan de onderliggende eisen van de voorgeschreven certificering wordt voldaan. Opdrachtnemer blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de juiste, tijdige en kwalitatief goede uitvoering van de Opdracht door ingeschakelde onderaannemers. Opdrachtnemer meldt de voorgenomen inzet of vervanging van een onderaannemer vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan de inzet van een onderaannemer gemotiveerd weigeren als niet aan de voor die werkzaamheden toepasselijke certificeringseisen wordt voldaan.
14.	Medewerkers van Opdrachtnemer communiceren in de Nederlandse taal.
15.	Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel wat minimaal geschoold is als monteur installatietechniek en die instructies hebben ontvangen over de nieuwste ontwikkelingen. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat zijn medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn.
16.	De door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken vóór aanvang van hun werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De kosten voor het aanvragen van de VOG komen tot een maximumbedrag van €500,00 eenmalig voor rekening van de Opdrachtgever. Eventuele kosten boven dit bedrag komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
17.	Het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer dient VCA vol voor leidinggevend en wel VCA B voor medewerkers gecertificeerd te zijn. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken.
18.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen materiële schade.
19.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
20.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn tijdens werkzaamheden voor de gemeente herkenbaar gekleed als medewerker van de opdrachtnemer. Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van de Opdrachtgever verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van Onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.
21.	De Opdrachtnemer draagt bij perceel 2 er zorg voor dat alle medewerkers die werkzaamheden verrichten op gemeentelijke opvanglocaties bewoners op een respectvolle, professionele, neutrale en niet-discriminerende wijze benaderen. Medewerkers zijn zich bewust van hun

	voorbeeldfunctie en vertegenwoordigen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de professionele dienstverlening van de Opdrachtnemer en, voor zover van toepassing, de gemeente.
Overleg en communicatie	
22.	Namens de Opdrachtnemer treedt per perceel één (1) contactpersoon die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contactpersoon van Opdrachtgever dient hierover tijdig te worden geïnformeerd.
24.	Bij korte afwezigheid en/of ziekte van het uitvoerende personeel heeft dit geen invloed op uitvoering en deadlines van de opdracht.
25.	Eén keer in de twee maand vindt er een fysiek overleg op een locatie in het gemeentehuis plaats.
Garantie	
26.	Opdrachtnemer garandeert de deugdelijkheid van de door hem uitgevoerde onderhoudsmaatregelen aan objecten gedurende een periode van tenminste vierentwintig (24) maanden. Deze garantie houdt in dat Opdrachtnemer zich verbindt elke schade die optreedt aan de door hem uitgevoerde onderhoudsmaatregelen aan objecten voor zijn rekening te verbeteren, tenzij bewezen wordt dat de schade door andere oorzaken is ontstaan dan een foutieve uitvoering van de onderhoudsmaatregelen aan objecten. Als de leverancier/fabrikant van onderdelen een langere garantietermijn aanhoudt, dan geldt die langere termijn.
27.	Op alle installaties en installatiedelen is de garantiebepaling conform artikel 22 UAV van toepassing.
28.	Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer en hoofdelijk volledig aansprakelijk voor alle garantieclaims van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal indien nodig zelf de garanties verhalen bij de fabrikant en/of leveranciers. Opdrachtnemer verleent te allen tijde tenminste de fabriek- en leveringsgarantie voor onderdelen en materialen aan de Opdrachtgever.
Omvang van de werkzaamheden	
29.	Uitvoeren van de verplichte onderhoudswerkzaamheden aan de installaties met frequenties (hoeveel per jaar onderhoud) benoemd in bijlage 17 en bijlage 18 'overzicht installaties'.
30.	Bijlagen 17 en 18 zijn met zorg samengesteld, echter bestaat de mogelijkheid dat elementen die jaarlijks onderhoud behoeven niet in de lijst zijn opgenomen. De Opdrachtnemer voert daarom in het eerste jaar van onderhoud een nulmeting uit. De ontbrekende elementen worden, met instemming van alle partijen, alsnog aan bijlagen 17 en 18 toegevoegd waarbij, indien nodig, een aanvullende kostprijs wordt bepaald voor de onderhoudswerkzaamheden.
31.	De installaties staan opgesteld op de locaties vermeld in bijlage 17 en 18. Er zijn ook locaties opgenomen die incidenteel (storings)onderhoud nodig hebben.
32.	Opdrachtgever heeft zelf ook gebouwen in eigen onderhoud. Opdrachtnemer dient deze gebouwen mee te nemen in de onderhoudsronde en/of storingsronde indien Opdrachtgever hier zelf wegens omstandigheden niet aan kan voldoen.
33.	Voor perceel 1 plant de Opdrachtnemer het jaarlijkse onderhoud in de periode van mei tot en met augustus. De planning wordt in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever vastgesteld. Voor perceel 2 kan het onderhoud gedurende het gehele kalenderjaar worden uitgevoerd. De planning van het onderhoud in het eerste contractjaar wordt in overleg met en na goedkeuring

	van de Opdrachtgever vastgesteld, rekening houdend met het moment waarop de huidige contractant het laatste onderhoud heeft uitgevoerd.
34.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk medio september voor een jaarplanning voor het komende kalenderjaar. Hierop staat per gebouw de uit te voeren werkzaamheden en het weeknummer van de uitvoering vermeld. De definitieve jaarplanning wordt in afstemming met en na goedkeuring van Opdrachtgever vastgesteld. De daadwerkelijke werktijden worden vooraf afgestemd met de locatiebeheerders.
35.	Afwijkingen op de planning dienen tijdig met Opdrachtgever worden overlegd.
36.	Indien installaties c.q. onderdelen vervangen c.q. uitgeschakeld moeten worden waardoor de bedrijfsvoering van desbetreffende gebouw gehinderd wordt, dient Opdrachtnemer de desbetreffende beheerder van het gebouw (gebouwbeheerder) hiervan op de hoogte te stellen. Zonder toestemming van gebouwbeheerder is het niet toegestaan om de installatie(s) in- of uitschakelen. Dit om een juiste afstemming te bereiken met de gebruikers van het gebouw.
37.	Indien Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van werkzaamheden spelingen maakt, brandscheidingen beschadigt of ongedaan maakt, dient hij deze direct en voor eigen rekening te herstellen.
38.	Opdrachtnemer moet voor eigen rekening de nodige maatregelen treffen ter voorkoming van wel beperking van de kans op verontreinigingen en/of schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu. Eventueel door Opdrachtnemer verontreinigde eigendommen van Opdrachtgever en van derden dienen op kosten en voor risico van de Opdrachtnemer grondig te worden gereinigd.
39.	Tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer behoren het vervangen van slijtgevoelige onderdelen en het aanbrengen van verbruiksmaterialen. Na het voltooien van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de locatie schoon achter te laten. Dit is inclusief milieuvriendelijk demonteren en afvoeren van de gebruikte materialen, buiten gebruik geplaatste installaties, overbodige leidingen, verpakkingsmaterialen etc.
40.	Ten aanzien van correctief onderhoud wordt de installateur gevraagd actief mee te denken en te adviseren. Eén op één vervangen van installaties zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mag tot een bedrag van €500,00 per locatie, daarboven is niet toegestaan. Dit dient wel gemotiveerd te worden in het meldportaal.
41.	Opdrachtnemer is als Hoofdaannemer en hoofdelijk volledig aansprakelijk voor alle garantieclaims van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal indien nodig zelf de garanties verhalen bij de fabrikant en/of leveranciers.
Inspectie	
42.	Vakbekwaam personeel van de opdrachtnemer inspecteert jaarlijks, conform NEN2767, de installatie onderdelen genoemd in dit Programma van Eisen. De eerste ronde is een 0-meting en inventarisatie van de installatieonderdelen. Daarna wordt de conditie bepaald van de installatieonderdelen. De opvolgende jaren volgt jaarlijks een conditiemeting. De installatie moet minimaal conditie 3 hebben.
43.	Afwijkingen worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
Onderhoud	
44.	Vakbekwaam personeel reinigt en onderhoud de installatieonderdelen zoals beschreven in bijlage 17 en 18 'overzicht installaties', waarbij: - de levering en montage van al het klein materiaal wat benodigd is om de installatie te laten functioneren, zoals filters, v-snaren, smeermiddelen, pakkingen e.d. onderdeel is van deze Raamovereenkomst.

De kosten voor het voorzien in hulpmaterieel zoals trappen, ladders, steigers en hoogwerkers om vorgenoemde werkzaamheden uit te voeren, onderdeel zijn van deze Raamovereenkomst.

Opheffen storingen

Toelichting urgentieklasse (melder bepaalt urgentie)

Urgentie van een storing, melding of klacht worden door Opdrachtgever bepaald en doorgegeven aan Opdrachtnemer.

Urgentieklasse 1: hoog

- Urgente storingen en calamiteiten die het gebruiksgenot/functionaliiteit/beschikbaarheid/primaire proces ernstig verstoren, dan wel veiligheid van personen en/of de bezittingen van de opdrachtgever of gebruiker in gevaar brengen. Hierbij is het toegestaan een tijdelijke (nood)oplossing te creëren om direct gevaar of risico weg te nemen. Deze (nood)oplossing dient waar mogelijk binnen 24 uur structureel te worden hersteld, maar minimaal binnen 24 uur afspraken zijn gemaakt over definitief herstel.

Urgentieklasse 2: middel

- Storingen aan het gebouw die door de gebruiker als zeer hinderlijk ervaren worden. Er is mogelijke vervolgschade aan het bouwdeel/bouwdelen, inventaris, goederen en aan het primaire proces van opdrachtgever. Ook hierbij is het toegestaan een tijdelijke (nood)oplossing te creëren om direct gevaar of risico weg te nemen.

Urgentieklasse 3: laag

- Overige storingen. Het functioneren van bouw- en/of installatiedelen/primaire proces komt over het algemeen niet of niet direct in het geding. Er is veelal sprake van dat de beleving in het geding komt. Een tijdelijke (nood)oplossing creëren is veelal niet nodig of zelfs niet gewenst.

Prioriteit	Definitie/Impact	Responstijd	Reparatietijd	Statusupdates
P1-Kritiek	Complete uitval van een bedrijfskritisch systeem. Geen <u>workaround</u> beschikbaar. Hele organisatie of vitale klantengroep ligt stil.	Binnen 15 minuten.	Binnen 2 uur.	Elke 30 minuten.
P2-Hoog	Systeem functioneert deels of met zware prestatievermindering. Grote groep gebruikers heeft er last van. <u>Workaround</u> is beperkt.	Binnen 1 uur.	Binnen 8 uur (1 werkdag).	Elke 2 uur.
P3-Medium	Systeem werkt, maar met beperkingen of fouten. Kleine groep gebruikers heeft hinder. <u>Workaround</u> is beschikbaar.	Binnen 4 uur,	Binnen 24-48 uur.	Dagelijks.
P4-Laag	<u>Consmetische</u> fouten, niet-dringende vragen of wijzigingsverzoeken (RFC's). <u>geen</u> impact op de bedrijfsvoering.	Binnen 8 uur.	Binnen 5 werkdagen.	Wekelijks.

46.	Opdrachtnemer zal binnen 1 uur contact opnemen met melder en binnen <u>2 uur</u> na ontvangst van een hoge urgente storing op locatie gestart zijn met het opsporen en opheffen van een hoge urgente storing.
47.	Bij middel/lage urgente storingen zal men binnen <u>2 werkdagen</u> na ontvangst van een storing op locatie gestart zijn met het opsporen en opheffen van een storing. Dit altijd in overleg met de Opdrachtgever.
48.	Reparaties die tijdens werktijden worden verricht dienen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd te worden.
49.	Reparaties bij storingen buiten werktijden tot €500,00 dient Opdrachtnemer zonder aanvullende opdracht uit te voeren. Indien boven de €500,00, zorgt Opdrachtnemer voor een tijdelijke oplossing en een meldt dit direct bij opdrachtgever. Opdrachtgever komt hier de eerstvolgende werkdag op terug.
Vervangen van onderdelen bij storingen	
50.	Bij vervanging van onderdelen is het uitgangspunt dezelfde fabrikant dezelfde kwaliteit, tenzij er een duurzamere oplossing mogelijk is tegen gelijke of lagere kosten, indien de kosten hoger zijn, dient overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden. Indien onderdelen niet meer leverbaar zijn zal de Opdrachtnemer de fabrikant/leverancier verzoeken om een gelijkwaardig alternatief hiervoor aan te bieden. Dit alternatief zal Opdrachtnemer ter goedkeuring voorleggen aan de Opdrachtgever.
Uitvoering werkzaamheden	
51.	Ten aanzien van correctief onderhoud wordt de installateur gevraagd actief mee te denken en te adviseren. Werkzaamheden die niet vallen binnen de Opdracht worden op voorafgaand schriftelijk verzoek respectievelijk na voorafgaande schriftelijke Opdracht en/of e-mailberichten van Gemeente Hardenberg door de Opdrachtnemer op basis van nacalculatie uitgevoerd conform deze Overeenkomst. Tenzij de Gemeente Hardenberg daar nadrukkelijk en schriftelijk van afziet, zal de Opdrachtnemer te allen tijde vooraf een Offerte voor bedoelde werkzaamheden uitbrengen. Indien Opdrachtnemer geen voorafgaande Offerte heeft uitgebracht en werkzaamheden wel heeft uitgevoerd, heeft de Opdrachtnemer geen recht op betaling van bedoelde werkzaamheden.
52.	Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.
Communicatie	
53.	Opdrachtnemer dient zich te committeren aan tenminste onderstaande overlegstructuur. De Opdrachtgever kan de frequentie naar behoefte en noodzaak aanpassen. Operationeel: knelpunten, voortgang en kwaliteit uitvoering (naar behoefte); Tactisch: Kwartaalrapportage, voortgang, storingen, klachten en kwaliteitsbewaking (1 x per kwartaal); Strategisch: Contract en dienstverlening; evaluatie (1 x per jaar). Deze overleggen vinden plaats door Opdrachtgever benoemde locatie.
Rapportage	
54.	Na de inspectie en/of onderhoudsbezoek rapporteert de opdrachtnemer, binnen één (1) week, schriftelijk aan Opdrachtgever over: - De uitgevoerde werkzaamheden, op basis van een checklist;

	- De direct uitgevoerde reparaties of vervanging van onderdelen; - De aanbeveling over nog uit te voeren vervangings- en reparatiewerkzaamheden aan componenten of onderdelen. Voor perceel 1 naast bovenstaande nog: - de bevindingen (specifieke gebreken) op basis van NEN 2767.
55.	Alle rapportages dienen uitgesplitst te worden per gebouw.
56.	Voor ieder bezoek van de Opdrachtnemer aan de locatie (onderhoud, storing, levering etc.) moet een (digitale) werk bon of (per installatie) een werkomschrijving preventief onderhoud worden ingevuld en direct na (maximaal eerstvolgende werkdag na werkzaamheden) uitvoering aanleveren. In de werkbbon moeten minimaal de volgende gegevens terugkomen: - Toelichting oorzaak storing en oplossing; - Naam locatie en de naam van diegene die de melding heeft gemaakt; - Specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden; - De uren voor uitvoering (waaronder de specifieke aankomsttijd en vertrektijd); - Eventuele vervolgacties; - Gebruikte materialen.
57.	Opdrachtgever is toegestaan om steekproefsgewijs inkoopfacturen op te vragen bij Opdrachtnemer. Deze informatie wordt vertrouwelijk behandeld en puur om te kijken of de juiste prijssystematiek wordt gehanteerd.
Prijzen en tarieven	
58.	Specificaties van werktijden: Werkdagen van 06:00 – 18:00 uur Avonduren van 18:01 – 05:59 uur Weekend (vrijdag tot en met maandag, inclusief zon- en feestdagen) 18:01 – 05:59 uur
59.	De tarieven voor het preventief onderhoud per gebouw zijn gedurende de looptijd van de Opdracht vast. Indien gebouwen aan de Opdracht worden toegevoegd of daaruit worden verwijderd, hanteert de Opdrachtnemer voor het betreffende gebouw een marktconform tarief. Na renovatie van een gebouw vraagt de Opdrachtgever een nieuwe offerte op voor het jaarlijkse preventieve onderhoud van dat gebouw. De Opdrachtnemer dient hiervoor een marktconform tarief aan te bieden. Indien de Opdrachtgever van mening is dat een aangeboden tarief niet marktconform is, treden partijen hierover eerst met elkaar in overleg. Indien dit overleg niet leidt tot overeenstemming, is de Opdrachtgever gerechtigd het preventieve onderhoud van het betreffende gebouw buiten de Raamovereenkomst om aan te besteden of te contracteren. Wanneer de Opdrachtgever het preventieve onderhoud vanwege een niet-marktconform tarief meer dan tweemaal buiten de Raamovereenkomst om heeft moeten contracteren, is de Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst niet te verlengen en de opdracht opnieuw in de markt te zetten.
60.	Opdrachtnemer kan slechts aanspraak maken op de toeslagen op het standaarduurtarief indien het herstel van de storing niet kan wachten tot de volgende werkdag conform de door Opdrachtgever opgegeven prioritering bij melding van de storing.

61.	Uitsluitend de gewerkte uren op de locatie en de materiaalprijzen kunnen in rekening worden gebracht. Opslagen en/of staartkosten zijn niet van toepassing (alle directe – en indirecte kosten worden geacht in het opgegeven uurtarief te zijn opgenomen).
62.	Voorrijkosten, reisduur, materiaalkosten, werkvoorbereiding en andere indirecte kosten zijn inbegrepen in de opgegeven prijs voor planmatig onderhoud. Deze kosten en overige kosten kunnen niet apart in rekening gebracht worden.