

Bijlage 1 Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Technisch beheer en onderhoud
elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties Amsterdam Museum

ALGEMEEN

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de Opdracht zoals beschreven staat in paragraaf 2.1 van het Offerteaanvraag.
2. De Opdracht omvat het beheer en onderhoud van de elektrotechnische (E) en werktuigbouwkundige (W) installaties van het Collectie Centrum van het Amsterdam Museum. De Opdracht omvat alle voorkomende installatietechnisch gerelateerde werkzaamheden. Voorkomende werkzaamheden zullen o.a. zijn (niet gelimiteerd):
 - Het uitvoeren van preventief onderhoud, zoals periodieke beheertaken, wettelijke eisen, keuringen en inspecties.
 - Het uitvoeren van correctief onderhoud, zoals het verhelpen van storingen,
 - Calamiteiten en/of gebreken op locatie Collectie Centrum (CC).
 - Het uitvoeren van planmatig onderhoud.
 - Het uitvoeren van onderzoek en advieswerkzaamheden.
 - Pragmatisch meedenken om het Amsterdam Museum naar hoger niveau te tillen op het gebied van duurzaamheid.
3. Onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
4. Inschrijver verplicht zich haar kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de Opdracht.
5. De huisregels en gedragscode van het Amsterdam Museum te worden nageleefd welke na gunning van de Opdracht met Opdrachtnemer worden gedeeld.
6. Alle van overheidswege van toepassing zijnde wet- en regelgeving is van toepassing op deze opdracht. Onder andere, maar niet limitatief, moet aan de volgende certificeringen, erkenningen en normen worden voldaan:
 - ISO 9001
 - BRL6000 inclusief voor de onderhavige opdracht relevante bijzondere delen
 - VCA
 - STEK (koeling)
 - NCP-Borg of CIBV of Erkende Beveiligingsbedrijf VEB
 - SEI-erkenning3
 - NEN 2654:2018
 - SCIOS (1 t/m 11)
 - NEN-EN 50110
 - NEN-EN 16005: 2012/C1 2015
 - NEN-EN 16361: 2013+A1: 2016
 - NEN 1010
 - NEN 3140
 - NEN 2767 of BOEI inspecteursdiploma
 - Bouwbesluit 2012
 - NEN-EN 13015:2001+A1:2008
 - Machinerichtlijn 2006/42/eg

7. Indien er werkzaamheden nodig zijn om te kunnen voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer dit direct schriftelijk onderbouwd te communiceren, met de contactpersoon van Opdrachtgever.
8. Medewerkers van Opdrachtnemer en onderaannemers moeten zich bewust zijn van de consequenties van het werken in een museale, maatschappelijke verantwoorde omgeving.
9. De Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarbij is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich rondom de plaats bevinden waar de werkzaamheden worden verricht. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er, indien van toepassing, de vereiste beschermingsmiddelen (PBM) beschikbaar zijn en worden gedragen. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste PBM is Opdrachtgever gerechtigd het werk stil te leggen.
10. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om afstemming te treffen dan wel samen te werken met andere leveranciers van Opdrachtgever indien dit nodig wordt geacht in het kader van projectmatige werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt zich hiertoe bereidt.

IMPLEMENTATIE

11. Zo snel mogelijk na gunning van de Opdracht en uiterlijk twee weken voor ingangsdatum overeenkomst wordt door Opdrachtnemer een gedetailleerd implementatieplan opgesteld in samenspraak met Opdrachtgever. Gedurende de implementatieperiode kan dit plan aangepast en bijgestuurd worden in overleg met de Opdrachtgever.
12. Het Amsterdam Museum zal bij aanvang van het contract, tijdens de implementatieperiode, een instructie geven over de volgende onderwerpen:
 - Organisatie.
 - Toegang (passen/tags).
 - Veiligheid.
 - Huisregels.
 - Gedragscode.
 - Protocollen, zoals in-/uitschakelen installatieonderdelen.

De medewerkers van Opdrachtnemer dienen hierbij aanwezig te zijn.

WERKTIJDEN

13. Alle voorkomende werkzaamheden dienen in beginsel uitgevoerd te worden op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. Correctief onderhoud (storingen) zijn hiervan uitgezonderd.
14. Keuringen, testen etc. van overlast gevende elementen (ontruimingsinstallatie, brandmeldsysteem, etc.) moeten op verzoek van Opdrachtgever buiten bezoekerstijden gedaan kunnen worden. Opdrachtnemer en onderaannemer moet hiertoe altijd bereid zijn.

PROACTIEVE SIGNALERING

15. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te informeren indien hij constateert dat de veiligheidsvoorzieningen van de gebouwen en/of de installaties van Opdrachtgever onvoldoende zijn om een veilige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden te kunnen garanderen of indien andere veiligheidsrisico's zich voordoen of voor kunnen doen.
16. Bij ongevallen dient er terstond en te allen tijde een directe melding zowel schriftelijk (e-mail) als telefonisch gedaan te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever, de preventiemedewerker of de locatieverantwoordelijke op locatie.
17. Bij incidenten aangaande het falen van een installatie met ongevallen, of bijna ongevallen, verplicht de Opdrachtnemer zich direct onderzoek in te (laten) stellen en daarvan binnen 48 uur verslag te doen aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Een verslag dient een duidelijke omschrijving te geven van het falen, de oorzaak en tevens te voorzien in adviezen om herhaling te voorkomen.
18. Opdrachtnemer signaleert proactief kansen ten aanzien van het rendement en de onderhoudsaanpak van de onderhouden installaties en bespreekt deze met de Opdrachtgever.
19. Bij vervangingsonderhoud dient de Opdrachtnemer een afweging te maken voor één op één vervanging of een upgrade van het vervangingsonderdeel op basis van Total Cost of Ownership. Deze afweging dient voorafgaand aan de vervanging via een vervangingsvoorstel met Opdrachtgever besproken te worden.
Tevens dienen mogelijke systeemaanpassingen/verbeteringen inzichtelijk gemaakt te worden bij individueel vervangingsonderhoud.

SCHADE

20. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. De onderaannemers dienen aan dezelfde eisen te voldoen. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid te melden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Aansluitend bepaalt/beoordeelt de Opdrachtgever hoe en door wie de schade wordt hersteld.

DUURZAAMHEID

21. Samen met de Opdrachtnemer wil Opdrachtgever gedurende de samenwerking kansen en mogelijkheden op het gebied van duurzaamheid inzichtelijk maken en van de uitstoot van schadelijke stoffen en het verlengen van de levensduur van een installatie. Onderdeel hiervan is het door de Opdrachtnemer signaleren, registreren en aanleveren van besparingsmogelijkheden op gebied van energie, onderhoud en de exploitatie van installaties in het algemeen. Bij het uitvragen van een offerte wenst de Opdrachtgever altijd een duurzame optie erbij vermeld te hebben.

22. De Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan het behalen van verbeteringen op het gebied van duurzaamheid. Opdrachtnemer dient tijdens het evaluatiegesprek minimaal twee kansen op het gebied van duurzaamheid in en op welke wijze de Opdrachtnemer dit kan realiseren. Opdrachtgever bepaalt per kans of deze kan worden gerealiseerd door de Opdrachtnemer.

MEDEWERKERS

23. Aanmelden van werkzaamheden:

- Geplande onderhouds- en vervangingswerkzaamheden moeten uiterlijk twee weken van tevoren per mail worden aangemeld.
- Onderhouds- en vervangingswerkzaamheden moeten uiterlijk 48 uur van tevoren per mail worden aangemeld.
- Correctieve (storings)werkzaamheden dienen telefonisch en per mail aangemeld te worden bij de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever. Mocht dit door omstandigheden bij Opdrachtgever niet mogelijk zijn, dan dient de beveiliging op de hoogte te worden gebracht.

24. Aanmelding dient te geschieden per mail op basis van het volgende format:

Info:	<i>(in te vullen door AM)</i>
Wie:	<i>(bedrijfsnaam(en))</i>
Monteur:	<i>(voor/achternaam van alle bezoekers/monteurs)</i>
Datum:	<i>(datum van uitvoering)</i>
Tijd:	<i>(te verwachten start en eindtijd)</i>
Wat:	<i>(korte omschrijving werkzaamheden)</i>
Beveiliging info:	<i>(in te vullen door AM)</i>
extra beveiliging nodig:	<i>(ja/nee in te vullen door AM)</i>
extra bev. bevestigd op:	<i>(datum in te vullen door AM)</i>

25. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen zich bij elk bezoek aan- en af te melden bij de beveiliging op locatie en bij de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever.
26. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen herkenbare en representatieve bedrijfskleding te dragen. Bij het niet dragen van herkenbare en representatieve bedrijfskleding, kan de Opdrachtgever de betrokken medewerker direct de toegang tot de locatie(s) ontzeggen.
27. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen ten alle tijden een geldige legitimatie te kunnen overleggen.
28. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een VOG-verklaring welke gescreend is op de profielen 11, 12, 13, 41 & 61. Opdrachtnemer verklaart aan Opdrachtgever dat er geen belemmeringen zijn voor de betreffende

medewerkers en onderaannemers om bij het Amsterdam Museum te werken. Mocht Opdrachtgever dit in twijfel trekken, dan kan de VOG-verklaring worden opgevraagd en worden overlegd.

29. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen de werkplekken achter te laten zoals zij het aantreffen.
Opdrachtnemer neemt al het afval (incl. de onderdelen die zijn vervangen, tenzij door de Opdrachtgever anders bepaalt) dat hij heeft veroorzaakt tijdens de werkzaamheden mee en vervoert en verwerkt dit op verantwoorde wijze conform de wet- en regelgeving.
30. Medewerkers en onderaannemers van Opdrachtnemer dienen technisch inhoudelijke zaken uitsluitend te communiceren met de aangewezen contactpersonen van de Opdrachtgever. Indien er door overige medewerkers wordt gevraagd naar technisch inhoudelijke zaken, dan dient de medewerker hem/haar door te verwijzen naar de desbetreffende contactpersoon van Opdrachtgever en deze op de hoogte te stellen.
31. De voertaal voor de dienstverlening is Nederlands.
32. Van de Opdrachtnemer en haar onderaannemers wordt verwacht dat hij specialist is op zijn vakgebied. De in te zetten medewerkers dienen voldoende opgeleid, deskundig en ervaren te zijn en dienen te voldoen aan de wettelijk vereiste kwalificaties. De specialist dient derhalve te zijn opgeleid voor de merken/types die de Opdrachtgever gebruikt voor haar installaties.
33. Opleiding en training van medewerkers en de kosten hiervoor is volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
34. De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de Opdrachtnemer (zoveel mogelijk) vaste medewerkers koppelt aan afgebakende onderhoudsactiviteiten. Opdrachtgever raakt hierdoor vertrouwd met de medewerkers die zich in de panden bevinden en het onderhoud plegen.
35. Alle storingsmonteurs moeten bekend zijn met de locatie. Nieuwe monteurs moeten vooraf een introductie krijgen door Opdrachtnemer.
36. De Opdrachtnemer is bij vervanging van medewerkers verantwoordelijk voor de instructie en het wegwijs maken van die vervangende medewerker(s) in de gebouwen van de Opdrachtgever.
37. Indien er naar oordeel van de Opdrachtgever aanleiding voor is, kan de Opdrachtgever zonder schriftelijke opgaaf van de redenen verwijdering en vervanging van een tewerkgestelde medewerker (of vast aanspreekpunt) eisen. De Opdrachtnemer zorgt in dit geval voor geschikte vervanging.

ONDERAANNEMERS

38. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vaste onderaannemers gedurende de looptijd

van de overeenkomst, dan dient hij deze onderaannemers in zijn inschrijving te vermelden.

39. Indien Opdrachtnemer een andere onderaannemer wenst te gebruiken dan dient de Opdrachtgever dit minimaal twee maanden van tevoren te melden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
40. Indien er naar oordeel van de Opdrachtgever aanleiding voor is, kan de Opdrachtgever zonder schriftelijke opgave van de redenen een onderaannemer weigeren die is geselecteerd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt in dit geval voor geschikte vervanging
41. De Opdrachtnemer dient altijd te zorgen voor begeleiding en coördinatie van de werkzaamheden van de onderaannemer. Het begeleiden van onderaannemers gebeurt door een (vaste) servicemonteur.

PREVENTIEF ONDERHOUD

42. De Opdrachtnemer voert minimaal alle noodzakelijke inspecties en preventieve onderhoudshandelingen aan de installaties zoals opgenomen binnen de 'scope' van de opdracht (offerteaanvraag 2.2) De installaties dienen altijd te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en er moet te allen tijde sprake zijn van een veilige en werkende installatie.

Het preventieve onderhoud moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- a. Jaarlijkse uitvoering conform onderhoudscodes en/of door de betreffende fabrikant vereiste en geadviseerde onderhoudswerkzaamheden.
- b. Alle installaties dienen te voldoen aan de normen en (NEN)richtlijnen conform de geldende wettelijke eisen en regelgeving.
- c. Het preventief onderhoud omvat verder het leveren en aanbrengen van alle benodigde en alle door de fabrikant/leverancier voorgeschreven of geadviseerde materialen, middelen en onderdelen.
- d. Indien van toepassing dienen onderhoudswerkzaamheden te voldoen aan betreffende NEN, BRL-richtlijnen en te plaatsen componenten voorzien te zijn van DNV-GL (KEMA-keur) of CEE-normering.
- e. De preventieve onderhoudswerkzaamheden dienen in een jaarplanning op basis van de assetlijsten (bijlage 8) te worden opgenomen, zodat de uitvoering hiervan kan worden aangetoond; Opdrachtgever fiatteert deze jaarplanning voordat deze definitief akkoord is.
- f. Het preventieve onderhoud ziet erop toe dat de installaties functioneren als mag worden verwacht bij de vereiste minimale conditiescores, te bepalen door Inschrijver volgens de conditiescoremethodiek NEN2767, rekening houdend met aspecten 'Gebrek', 'Intensiteit van het gebrek' en 'Omvang van het gebrek'.

Het gebrek:

- Ernstig gebrek: Veroorzaakt afbreuk aan de functionaliteit van het element.
- Serieus gebrek: Veroorzaakt degradatie zonder de functionaliteit direct aan te tasten.
- Gering gebrek: Veroorzaakt geen afbreuk aan de functionaliteit.

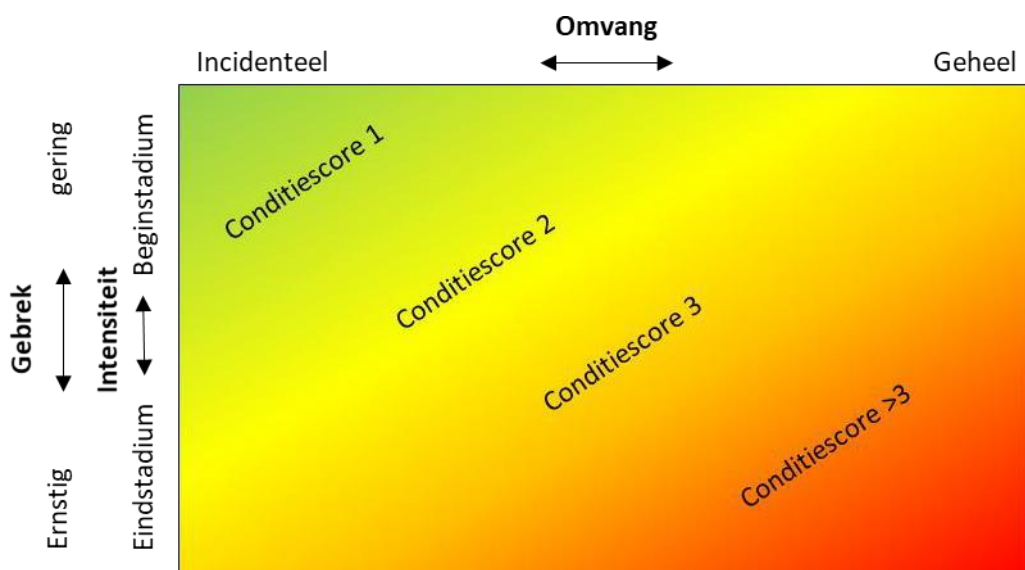
Intensiteit van het gebrek: De mate waarin het gebrek is voortgeschreden in Ontwikkeling

- Beginstadium.
- Gevorderd stadium.
- Eindstadium.

Omvang van het gebrek: De mate waarin het gebrek voorkomt

- kleiner dan 2% (is heel weinig aanwezig en vaak ook heel slecht zichtbaar/beperkt merkbaar);
- tussen 2% en 10% (is weinig aanwezig en matig zichtbaar/merkbaar);
- tussen 10% en 30% (is goed zichtbaar/merkbaar);
- tussen 30% en 70% (is duidelijk zichtbaar/merkbaar, overwegend in het merendeel aanwezig);
- meer dan 70% (is overduidelijk zichtbaar/merkbaar, bijna geheel aanwezig).

De vaststelling van de conditie is als volgt schematisch weer te geven:



- g. Bij de vaststelling van de vereiste minimale conditiescores speelden bij Opdrachtgever de volgende overwegingen:
- Installaties in relatie tot de opslag van kunst : Minimale conditiescore 2.
- h. De onderhoudswerkzaamheden van Opdrachtnemer dienen in elk geval te leiden tot goedkeuring bij de door Opdrachtnemer uit te laten voeren keuringen.

In geval dat Opdrachtnemer opmerkt dat ondanks uitvoering conform bovenstaande onderhoudsuitgangspunten rendabeler oplossingen mogelijk zijn, dan adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever in deze.

43. Indien keuringspunten en herkeuringen al of niet aan de hand van een wettelijke verplichting de uitvoeringsduur van de contractperiode overstijgen, dan moeten deze

uitgevoerd worden. Een en ander zodat bij afloop van de contractperiode een goedgekeurde installatie wordt opgeleverd/overgedragen.

44. De Opdrachtnemer zal periodiek en gepland preventief onderhoud en inspectie uitvoeren om storingen te voorkomen en om de veilige en doelmatige werking van de installaties te garanderen. Boven alles zijn de onderhoudsfrequenties zoals omschreven door de toestelfabrikant een bindende minimale frequentie.
45. De jaarplanning dient per half jaar geactualiseerd te worden op basis van nieuwe en/of gewijzigde inzichten en/of gebeurtenissen. De werkzaamheden in de jaarplanning dienen in een samenvattingslijst als afgehandeld te worden bijgehouden.
46. Opdrachtnemer dient twee weken voor de week van uitvoering van het onderhoud Opdrachtgever, per mail en volgens het afgesproken format, op de hoogte te brengen op welke dag in de uitvoeringsweek de Opdrachtnemer het onderhoud gaat uitvoeren. Tevens geeft de Opdrachtnemer een inschatting van de duur van de werkzaamheden op.
47. De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever ook uiterlijk twee weken van tevoren, per mail, te informeren indien er afwijkingen zijn in de opgegeven uitvoeringsweek.
48. Uitgestelde werkzaamheden dienen binnen twee weken te worden uitgevoerd.
49. Onderhoudswerkzaamheden dienen aaneengesloten en zonder onderbreking te worden uitgevoerd. Afwijkingen hierop altijd in overleg met en ter goedkeuring van Opdrachtgever.
50. Correctief onderhoud (storingen, reparaties en/of vervangingen) welke door de Opdrachtnemer tijdens het preventief onderhoud worden geconstateerd dienen altijd gemeld te worden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Deze kunnen binnen de gestelde kaders worden opgelost.

CORRECTIEF ONDERHOUD

51. De werkzaamheden die betrekking hebben op correctief onderhoud dienen direct, op de economisch meest voordelige wijze, uitgevoerd te worden.
 - Wanneer de totale reparatie per storingsherstel en/of reparatie bezoek minder dan 4 uren en € 500,00 (exclusief btw) aan onderdelen/materialen aan kosten met zich meebrengt, dan dient reparatie altijd en direct, zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever, uitgevoerd te worden.
 - Indien bij uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat reparaties nodig zijn die tot overschrijding van het bovengenoemde uren/bedrag zullen leiden, is de Opdrachtnemer verplicht goedkeuring te vragen aan Opdrachtgever.
52. Opdrachtnemer dient op het Prijsformulier (bijlage 4C) zijn prijzen in. Zie Offerteaanvraag waaraan dit moet voldoen.
53. De storingsafhandeling dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd binnen de

volgende reactietijden:

Categorie	reactietijd bevestiging maximaal	Reactietijd aanwezig/ aanvang	Maximale hersteltijd (na bevestiging)
1 Urgent	30 minuten	2 uur	4 uur
2 laag urgent	4 uur	8 uur	1 werkdag
3 Niet urgent	1 werkdag	2 werkdagen	5 werkdagen
4 Overige werkzaamheden	Digitaal per omgegaand	op afspraak	op afspraak

54. Indien Opdrachtnemer in geval van onvoorziene omstandigheden de hersteltijden niet kan nakomen dient de Opdrachtnemer de Contactpersoon van de Opdrachtnemer per direct mondeling en aansluitend schriftelijk op de hoogte te stellen. Opdrachtnemer heeft een eigen storingsdienst die 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar is om storingen van Opdrachtgever aan te nemen.

55. Tijdens kantooruren worden opdrachten voor correctief onderhoud (storingen) door de opdrachtgever doorgegeven via het door opdrachtnemer aangegeven portaal, e-mailadres of telefonisch. Telefonisch contact met de werkvoorbereider van opdrachtnemer is hierbij van groot belang: gezamenlijk wordt de urgentie van de melding ingeschat en direct de juiste prioriteit bepaald.

Na het vaststellen van de urgentie plant de werkvoorbereider in overleg met opdrachtgever de uitvoering van het correctief onderhoud, waarbij het wie, hoe en wanneer wordt afgestemd. Hierbij is kennis van de lopende werkzaamheden van derden (andere aannemers, leveranciers of interne partijen) op de betreffende locatie cruciaal. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief ophalen van deze informatie en het bewaken van onderlinge afstemming.

Buiten kantooruren; 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar, kunnen storingen door de contactpersoon van opdrachtgever en/of de beveiliging worden doorgegeven via het gebouwbeheersysteem (GBS/Priva), telefonisch via het storingsnummer van opdrachtnemer of via een door opdrachtnemer aangegeven digitaal meldkanaal.

Opdrachtnemer is te allen tijde bereikbaar en neemt iedere melding buiten kantooruren direct aan als urgent totdat na diagnose op locatie een definitieve prioriteit is vastgesteld.

56. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat bij een storing de eerste opvolging geschiedt door een vakinhoudelijk en gekwalificeerde medewerker passend bij de aard van de storing. Het slechts vaststellen van de storing door een algemene onderhoudsmonteur wordt door Opdrachtgever niet gezien als storingsafhandeling binnen de gevraagde reactietijd zoals gesteld in het overzicht.

PLANMATIG/VERVANGINGSONDERHOUD

57. De Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever over een eventueel noodzakelijke vervanging van een installatie of een deel daarvan en brengt indien nodig of op aanvraag een gespecificeerde kostenopgave uit.
58. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij vervanging meerdere offertes op te vragen (m.a.w. er geldt geen exclusiviteit voor de Opdrachtnemer). Het inkoopbeleid van het Amsterdam Museum zal hierbij worden nageleefd.
59. Indien planmatig/vervangend onderhoud door een derde wordt uitgevoerd, zal Opdrachtnemer de uitvoering van eventueel garantieonderhoud organiseren en begeleiden als onderdeel van haar dienstverlening.
60. Opdrachtnemer dient lopende garantietermijnen en garantieafspraken over te nemen van de huidige contractpartner. De onderdelen waar dit op van toepassing worden verstrekt door de Opdrachtgever als onderdeel van deze aanbesteding.
61. Opdrachtnemer dient lopende garantietermijnen en garantieafspraken aan het einde van de contractperiode schriftelijk vast te leggen in een separate lijst.
62. Van al het vervangingsonderhoud dienen de revisietekeningen minimaal één keer per jaar geactualiseerd te worden. Voor grotere vervangingsprojecten maakt dit onderdeel uit van de Opdracht.

ONDERDELEN

63. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat onderdelen met fabrieksgarantie van minimaal 12 maanden worden toegepast en op uitgevoerde werkzaamheden een garantietermijn van minimaal 12 maanden is opgenomen.
64. Bij het verrichten van de werkzaamheden worden alle materialen en/of voorkomende onderdelen en software uitsluitend vervangen door materialen en/of onderdelen van hetzelfde fabricaat/type, tenzij Opdrachtgever voorafgaand toestemt in een ander (minimaal gelijkwaardig) fabricaat/type.
65. De te gebruiken (installatie-)materialen dienen het CE-keurmerk te hebben.
66. Montage van de materialen en onderdelen wordt uitgevoerd volgens de door de fabrikant voorgeschreven eisen.
67. De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de looptijd van het contract een inventarisatie van de op locatie aanwezige materialen te doen. De Opdrachtnemer dient deze materialen op de door de Opdrachtgever geaccordeerde lijst als eerste te gebruiken bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.

ELECTRISCHE INSTALLATIE

68. Indien de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert aan de elektrotechnische installatie dient men te werken conform de NEN3140 en de NEN1010.
69. Indien delen van het gebouw spanningsloos gemaakt moeten worden, dient de contactpersoon van de Opdrachtgever altijd vooraf schriftelijk en in urgente gevallen tevens mondeling te worden ingelicht. De eindbeslissing ligt altijd bij de Opdrachtgever.
70. Opdrachtnemer dient bij aanvang looptijd van het contract te kunnen voorzien in een schakelbevoegde persoon voor het Collectie Centrum.
71. Veilig gebruik, bedrijfszekerheid, de elektrotechnische veiligheid van de laag- en hoogspanningsinstallaties dienen geborgd te zijn.
72. Gebruikte schakelmateriaal en 'outlets' dienen overeen te komen met de reeds bestaande uitvoering van armaturen qua kleur, merk en materiaal wat op de betreffende locatie wordt gebruikt. Indien Opdrachtnemer hiervan wil afwijken, dient hij dit eerst ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.
73. Outlets, WCD's etc. dienen te worden voorzien van nummering op basis van het huidige systeem. Bij werkzaamheden aan reeds bestaande outlets dient ontbrekende nummering aangebracht te worden.
74. Bij werkzaamheden aan de installatie waarbij brandwerende spelingen beschadigd worden dient de Opdrachtnemer aan het einde van de werkzaamheden een foto van het beschadigde en bijbehorende informatiesticker met gedegen locatieomschrijving op een lijst bij te houden en aan de Opdrachtgever te verstrekken. Herstel zal periodiek door Opdrachtgever worden georganiseerd.
75. Opdrachtnemer beschikt over en maakt gebruik van de juiste meetapparatuur om fouten in de bekabeling op te sporen. Opdrachtnemer kan op basis hiervan rapportages maken over de kwaliteit van de bekabeling. Deze meting dient gebruikt te worden voor de certificering van de bekabeling.
76. Opdrachtnemer zal niet zonder toestemming van de afdeling ICT van Opdrachtgever een patch verbreken of maken.
77. Nieuwe aansluitingen dienen te voldoen aan de algemeen gestelde norm voor de gebruikte kabel, merk en type, welke wordt gebruikt op de betreffende locaties. Alle nieuwe bekabeling en kabelwegen dienen halogeenvrij te zijn.
78. Bij het aanleggen van de bekabeling dient Opdrachtnemer met Opdrachtgever te overleggen welk type bekabeling gebruikt dient te worden.

CERTIFICATEN

79. Installaties/elementen die dit voorschrijven worden gekeurd door daarvoor gecertificeerde instanties.
80. Van de installatie waarvoor dit verplicht is dient na de daadwerkelijke uitvoer van de keuringen een keuringssticker met datum van de volgende keuring te worden geplakt op de installatie als bewijs van keuring.
81. Keuringscertificaten dienen digitaal binnen twee weken na uitvoering van de werkzaamheden aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld en in het logboek van de betreffende installatie te zijn verwerkt.

COMMUNICATIE, REGISTRATIE & MANAGEMENTINFORMATIE

82. Rapportages, verslagen en andere documenten dienen opgemaakt te zijn in de Nederlandse taal.
83. Opdrachtgever stelt via het platform People Power (PP) een digitaal portaal beschikbaar voor het inzien en downloaden van installatietekeningen. Revisietekeningen dienen vóór plaatsing in PP door opdrachtgever te worden gecontroleerd en goedgekeurd. Opdrachtnemer mag revisietekeningen uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever in PP plaatsen. Voor overige installatiedocumentatie waaronder keuringsrapporten, onderhoudsbonnen, inspectierapporten en periodieke rapportages, beschikt opdrachtgever op dit moment niet over een centraal digitaal systeem. Deze documenten worden opgeslagen op een gedeelde netwerkschijf (Y-schijf) en dienen door opdrachtnemer op een gestructureerde en raadpleegbare wijze te worden aangeleverd en bijgehouden conform de door opdrachtgever aangegeven mappenstructuur. Het is de wens van opdrachtgever om in de loop van de overeenkomst toe te groeien naar een volledig digitaal documentmanagementsysteem. Opdrachtnemer wordt geacht hieraan constructief medewerking te verlenen indien opdrachtgever hiertoe besluit. Opdrachtgever wenst een registratie waarin minimaal per storing de volgende informatieelden zijn vastgelegd en digitaal wordt aangeboden:
 - De naam van de melder.
 - Een uniek storingsnummer (meldnummer).
 - Locatie/ruimtenummer.
 - Omschrijving van de storing.
 - Storingsoorzaak.
 - Welke concrete acties zijn uitgevoerd om de storing op te lossen.
 - Welke concrete acties zijn uitgevoerd om herhaling van de storing te voorkomen.
 - Prioriteit storing.
 - Tijdstip van de melding.
 - Tijdstip van aanvang van herstel.
 - Tijdstip wanneer herstel gereed is.
 - Status (bijv. gemeld, in uitvoering, afgehandeld).

- Eventuele vervolgactie(s).

De actuele status en de historie van de storings dienen, voor beheer- en onderhoudsdoeleinden, te allen tijde toegankelijk te zijn voor de Opdrachtgever.

84. De Opdrachtnemer draagt zorg voor kwartaalrapportages. Deze vormen de basis van een vast overleg, al dan niet met aanwezigheid van de externe adviseur van opdrachtgever, over de geleverde prestaties van het afgelopen kwartaal. Het is een praktisch werkdocument, een concreet overzicht dat beide partijen inzicht geeft in wat er goed gaat, wat aandacht vraagt en wat er de komende periode op de planning staat. In deze rapportage worden in ieder geval per storing de volgende onderwerpen behandeld:

- Tijdstip van de melding.
- Tijdstip van aankomst en vertrek.
- Aard van de storing.
- Beschrijving aangetroffen situatie.
- Beschrijving getroffen maatregelen.
- Naam van de medewerker.
- Naam van de melder van de storing.

Daarnaast dient Opdrachtnemer inzicht en toelichting te geven met betrekking tot geconstateerde trends of afwijkingen op afspraken en genomen acties, het plan van aanpak en/of andere bijzonderheden. Transparantie en eerlijkheid staan centraal: een rapportage die ook knelpunten en verbeterpunten benoemt is waardevoller dan een die alleen de successen laat zien. Opdrachtgever verwacht een partner die zichzelf kritisch durft te bevragen en proactief met verbetervoorstellen komt.

85. Opdrachtgever is zich bewust van de waarde van de NEN2767 en de bijbehorende gegevens. De Opdrachtnemer dient de uitkomsten/gegevens van de conditiemeting conform de NEN2767 te verwerken en aan de Opdrachtgever aan te bieden in Excel en bij voorkeur in O-prognose. De wijze van aanbieden zal tijdens de implementatie met Opdrachtnemer worden kortgesloten zodat verwerking in het gebouwdossier kan worden uitgevoerd.
86. De preventieve werkzaamheden en de daarbij horende aanpassingen wat betreft data dienen in een overzicht te worden aangeboden. De wijze van aanbieden zal tijdens de implementatie met Opdrachtnemer worden kortgesloten zodat verwerking in het gebouwdossier kan worden uitgevoerd.
87. Bij aanvang van de implementatie wordt door de Opdrachtnemer een 'Nulmeting' uitgevoerd om de door de Opdrachtgever afgegeven conditiescores te verifiëren.
88. Indien de opgegeven conditiescore van de Opdrachtnemer niet overeenkomt met de conditiescore van de Opdrachtgever, is de conditiescore van de Opdrachtgever in eerste instantie leidend. Opdrachtgever is bereid met Opdrachtnemer hierover in overleg te treden om overeenstemming te bereiken.
89. De Opdrachtnemer dient na het onderhoud van de installaties telkens de conditiescore opnieuw vast te stellen. Het uitgangspunt is dat de installaties minimaal de in bijlage (8) opgegeven conditiescore behalen. Indien dit niet mogelijk is, dient aan Opdrachtgever een voorstel te worden gedaan om deze conditiescore weer op het gewenste niveau te krijgen.

90. Voor de conditiescore bij beëindiging/afloop contract geldt het volgende: Om veilig te stellen dat het conditieniveau van de installaties overeenkomt met de in bijlage (8) overeengekomen conditieniveau, heeft de Opdrachtgever het recht om in het derde of vierde kwartaal van het laatste contractjaar de conditiescores van de installaties te inspecteren. Indien de installatie niet overeenkomt met het overeengekomen, dan dient de Opdrachtnemer alsnog de installatie(s) op het vereiste conditieniveau terug te brengen.
91. De Opdrachtnemer verzamelt vanaf de implementatie continu gegevens van de installatie. Deze gegevens bestaan uit merk, jaartal, capaciteit en conditiestatus van de installatie. Deze gegevens dienen per kwartaal te worden aangeleverd in Excel of alternatief programma. Hierna wordt de installatie onderhouden en halfjaarlijks een update gegeven van de status en verwachte onderhouds- en vervangingskosten.
92. Een keer per kwartaal vindt er een evaluatiegesprek plaats. Hierbij zijn ten minste aanwezig: Supervisor Gebouwenbeheer AM, Gebouwbeheerder AM, Externe Adviseur Amsterdam Museum en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Hierin worden o.a. de volgende punten besproken:
- Rapportage en analyse uit het storingsregistratiesysteem.
 - KPI's.
 - (jaar)planning.
 - Ontwikkelingen/trends/innovaties.
 - Duurzaamheid.
 - Locatie specifieke adviezen voor de langere termijn.
 - Financiële status.
 - Aanpassingen aan het uit te voeren preventieve onderhoud.
 - Vervangingsonderhoud/buitencontractuele werkzaamheden.
 - Verbeterpunten in communicatie tussen Opdrachtgever en -nemer.
93. Maandelijks vindt er een operationeel overleg plaats. In dit overleg ligt de focus op het uitvoerende deel van de werkzaamheden. Hier wordt een agenda van bijgehouden door de Opdrachtnemer en worden ten minste de volgende punten besproken:
- Actuele status preventief onderhoud (achterstand?)
 - Correctief onderhoud (storingsopvolging)
 - Buitencontractuele werkzaamheden (offertes etc.)
 - Toekomstige projecten (lange termijn)
 - Status financiële zaken en facturatie
 - Vakantieplanning
94. Overleggen zijn standaard op locatie van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt geacht fysiek ter plaatse aanwezig te zijn (i.p.v. online) uitzonderingen uitsluitend na vooraf overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.
95. De benodigde stukken voor het overleg, zoals de rapportage, dienen door de Opdrachtnemer minimaal 5 werkdagen voor het overleg digitaal te worden aangeleverd.
96. De Opdrachtnemer maakt van hetgeen is besproken een verslag van het overleg en legt

deze binnen 5 werkdagen na afloop van het betreffende overleg ter akkoord voor aan de Opdrachtgever.

FACTURATIE EN OFFERTES

97. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is. De factuur dient in PDF-format per e-mail verzonden te worden naar: financien@amsterdammuseum.nl

Alle facturen dienen te worden voorzien van de benodigde gegevens als inkoopnummer en bijlagen, zoals (maar niet exclusief) urenlijsten en facturen van onderaannemers. Voor de overige factuureisen wordt verwezen naar Bijlage 2B Algemene Inkoopvoorwaarden Amsterdam Museum.

98. Na afronding van de werkzaamheden van zowel de Opdrachtnemer als diens onderaannemer(s) moeten deze uiterlijk binnen twee maanden gespecificeerd gefactureerd worden.
99. Het inschrijfbedrag voor het preventieve onderhoud, de inspecties en keuringen van de genoemde panden c.q. installaties in die panden, kan de Opdrachtnemer per jaar in 4 gelijke termijnen aan het begin van de betreffende termijn aan de Opdrachtgever factureren.

Correctief onderhoud (storingen) dient voor museum en depot separaat en maandelijks gefactureerd te worden. Deze verzamelfactuur dient per onderdeel gespecificeerd te worden met urenbesteding, werk derden en een gespecificeerde open begroting van de onderdelen. Reparatieverzoeken en kleine aanpassingen vallen niet onder dit correctief onderhoud. Deze werkzaamheden dienen voor museum en depot ook separaat gefactureerd te worden op een aparte verzamelfactuur.

100. Voor uit te voeren werkzaamheden kan door Opdrachtgever een ramingen worden uitgevraagd. Ramingen dienen binnen twee weken aangeleverd te worden. Deze moeten binnen 5-10% van de uiteindelijke (vergelijkbare) offerte zijn. Opdrachtgever kan middels deze raming bepalen of er (financiële) ruimte is om de werkzaamheden uit te voeren.
101. Voor uit te voeren werkzaamheden kan een offerte worden gevraagd. Een offerte heeft nominaal een doorlooptijd van twee weken. Opdrachtnemer kan echter binnen drie werkdagen een afwijkende opgave over de exacte doorlooptijd opgeven.
102. Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn exclusief btw. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's.