Programma van Eisen
Brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties

1. Doel en uitgangspunten

Doel is een functionerende installatie die gelet op het type locatie is afgestemd. Door de uitvoering van uw onderhoud wordt de gebruiker niet beperkt in het gebruik van de locatie. Het correctief onderhoud wordt, behoudens molest, tot een minimum beperkt.

U verzorgt het preventief en correctief onderhoud uit van de bestaande brandmeldinstallaties (BMI) en ontruimingsalarminstallaties (OAI) binnen onze vastgoedportefeuille. Doel is dat de installaties betrouwbaar, veilig en aantoonbaar functioneren.

De object- en assetlijst, het Programma van Eisen, blokschema's, functiematrices en certificaten per locatie zijn leidend.
Bij strijdigheid meldt de opdrachtnemer dit direct bij team vastgoed. Team Vastgoed bepaalt hoe er daarna wordt gehandeld.

2. Scope en grenzen

2.1 In scope

- Preventief onderhoud aan de in de assetlijst opgenomen adressen waarin een BMI en/of een OAI aanwezig is.
- Storingsonderhoud en storingsdiagnose.
- Functionele beproeving van melders, handmelders, signaalgevers, centrales, voedingen, storingsmeldingen, doormeldingen en opgenomen sturingen.
- Controle en onderhoud van koppelingen aan de zijde van de BMI/OAI, voor zover opgenomen in de Assetlijst
- Bijwerken van logboek, testresultaten en relevante asset- en revisiegegevens.
- Ondersteuning bij inspecties en certificering, uitsluitend wanneer dit expliciet in de opdracht is opgenomen.

2.2 Buiten scope, tenzij afzonderlijk opgedragen

- Renovatie, vervanging en uitbreiding van installaties.
- Wijziging van het PvE, bewakingsomvang, alarmeringsconcept, sturingen, softwarelogica of technische configuratie.
- Bouwkundige brandveiligheidsvoorzieningen, noodverlichting, blusmiddelen, liften, deuren en overige gekoppelde installaties buiten de vastgelegde interface.
- Onafhankelijke inspectie en afgifte van inspectiecertificaten, tenzij expliciet opgenomen.

2.3 Wijzigingen aan bestaande installaties

De opdrachtnemer voert binnen preventief of storingsonderhoud geen zelfstandige wijziging door in de technische configuratie, functie, softwarelogica, projectering, bewakingsomvang of sturingen. Alleen wat noodzakelijk is voor het opgedragen herstel binnen de bestaande functionaliteit mag worden uitgevoerd. Een noodzakelijke wijziging wordt vooraf gemeld en pas uitgevoerd na schriftelijke opdracht van team Vastgoed. Noodmaatregelen bij direct gevaar zijn toegestaan voor veiligstelling en worden direct gemeld.

2.4 Retransitie, overdracht en beperkte uitgangspuntencontrole

De huidige onderhoudspartij Veolia Gebouwenbeheer B.V. (verder Veolia) werkt op verzoek van team Vastgoed actief en tijdig mee aan een ordelijke retransitie en overdracht aan de nieuwe opdrachtnemer. Team Vastgoed organiseert en regisseert deze samenwerking. De nieuwe opdrachtnemer voert de beperkte uitgangspuntencontrole uit in samenwerking met team Vastgoed en Veolia. De medewerking van Veolia ontslaat de nieuwe opdrachtnemer niet van zijn eigen controle- en meldplicht.

- Team Vastgoed stelt de beschikbare contract-, object- en installatiegegevens beschikbaar en wijst de betrokken contactpersonen aan.
- Veolia verleent medewerking aan overdrachtsgesprekken en locatiebezoeken, beantwoording van vragen en overdracht van de beschikbare installatie- en onderhoudsgegevens.
- De nieuwe opdrachtnemer controleert binnen 1 maand na contractstart per locatie of de assetlijst, het PvE of uitgangspuntendocument, de functiematrix, tekeningen, logboeken, onderhouds- en storingshistorie, certificaten, configuratiegegevens en openstaande gebreken aanwezig en onderling consistent zijn.
- De controle is inventariserend en betreft geen volledige herinspectie, herprojectering of reconstructie van ontbrekende documenten.
- Ontbrekende, verouderde of tegenstrijdige informatie wordt opgenomen in een afwijkingenregister met risico, advies, verantwoordelijke partij en voorgestelde vervolgstap.
- Het herstellen, reconstrueren of actualiseren van ontbrekende documenten en installatiedelen is alleen onderdeel van de opdracht na schriftelijke opdracht van team Vastgoed.
- Veolia en de nieuwe opdrachtnemer leggen bij de overdracht bekende tijdelijke maatregelen, uitschakelingen, openstaande storingen, lopende offertes, naderende inspecties en bijzonderheden per locatie vast.
- Indien Veolia niet of onvoldoende samenwerkt, meldt de nieuwe opdrachtnemer dit direct aan team Vastgoed. Team Vastgoed bepaalt de vervolgstappen; dit leidt niet automatisch tot uitbreiding van de opdracht.

3. Functionele eisen

- De BMI detecteert en meldt brand overeenkomstig het geldende PvE en de bestaande, goedgekeurde installatieconfiguratie.
- De OAI alarmeert de aangewezen zones overeenkomstig het geldende ontruimingsconcept.
- Brand-, storings- en uitschakelmeldingen worden correct weergegeven en, waar van toepassing, correct doorgemeld.
- Voedingen, noodvoedingen, bekabelingbewaking, centrales, nevenpanelen en bedienvoorzieningen functioneren aantoonbaar.
- Opgenomen sturingen en koppelingen worden na werkzaamheden getest.
- Na werkzaamheden staan installaties en afschakelingen in de juiste bedrijfstoestand. Tijdelijke overbruggingen of uitschakelingen zijn verwijderd, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- Ongewenste en onechte meldingen worden geanalyseerd. Structurele oorzaken en verbetervoorstellen worden gemeld.
- Veiligheid kritische afwijkingen worden direct telefonisch gemeld en dezelfde werkdag schriftelijk bevestigd.

3.1 Wijzigingen in gebouw of gebruik

Constateert de opdrachtnemer een wijziging in ruimte-indeling, gebruiksfunctie, bezetting, vluchtroute, plafond, akoestiek of gekoppelde installatie die gevolgen kan hebben voor de BMI of OAI, dan meldt hij dit met risico en advies. Aanpassing van installatie, PvE, projectering of certificeringsgrondslag vindt alleen plaats na schriftelijke opdracht.

4. Wet- en regelgeving, normen en vakbekwaamheid

De opdrachtnemer werkt volgens de op het moment van uitvoering geldende wet- en regelgeving, aangewezen normen, certificatieschema's, fabrikantvoorschriften en locatie specifieke documenten. Minimaal wordt rekening gehouden met:

Onderwerp	Kader / toepassing
Wettelijk kader	Omgevingswet en Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), in het bijzonder de eisen voor brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties, beheer, controle, onderhoud en waar vereist inspectiecertificatie.
Ontwerp en aanleg	NEN 2535 voor BMI en de NEN 2575-reeks voor OAI, voor zover van toepassing op de bestaande installatie en locatie-eisen.
Beheer en onderhoud	NEN 2654-1 voor BMI en NEN 2654-2 voor OAI, voor zover van toepassing.
Componenten	De toepasselijke delen van NEN-EN 54.
Certificatie en inspectie	Actuele CCV-certificatie- en inspectieschema's, indien certificering of inspectie voor de locatie vereist of opgedragen is.
Veilig werken	Toepasselijke arbo-, elektrische veiligheids- en locatievoorschriften.

De inzet van normen betekent niet automatisch dat elke genoemde inspectie of certificering onderdeel is van de prijs. De keurings- en certificeringsmatrix bepaalt wat is opgedragen. Medewerkers zijn aantoonbaar vakbekwaam en beschikken over vereiste erkenningen of certificaten voor hun werkzaamheden.

4.1 Dagelijks beheer en beheerderstaken

De objectenmatrix vermeldt per locatie wie de beheerderstaken uitvoert. Indien deze taken aan de opdrachtnemer zijn opgedragen, voert hij deze uit en registreert hij de resultaten volgens het toepasselijke kader. Zijn de taken niet opgedragen, dan signaleert de opdrachtnemer tijdens zijn werkzaamheden aantoonbare tekortkomingen in het beheer. Deze signalering betekent niet dat hij de beheerderstaak of verantwoordelijkheid automatisch overneemt.

5. Preventief onderhoud

- De opdrachtnemer levert uiterlijk 4 weken na contractstart en daarna jaarlijks vóór 1 december een onderhoudsplanning voor het volgende kalenderjaar.
- Frequenties volgen de opdracht, het geldende onderhoudskader, fabrikantvoorschriften en locatie specifieke eisen.
- Werkzaamheden met uitval, doormelding, alarmering of gevolgen voor gebouwgebruik worden minimaal 5 werkdagen vooraf afgestemd.
- Na onderhoud worden functies, meldingen, sturingen en bedrijfstoestand gecontroleerd voor zover door het onderhoud geraakt.
- De rapportage wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen aangeleverd.

5.1 Uitstel van preventief onderhoud

Zodra blijkt dat gepland onderhoud niet tijdig kan worden uitgevoerd, meldt de opdrachtnemer dit schriftelijk aan team Vastgoed. De melding bevat de reden, een nieuwe uitvoeringsdatum en de mogelijke gevolgen voor veiligheid, bedrijfszekerheid, gevolgschade en wettelijke of certificeringsverplichtingen. Team Vastgoed bepaalt of uitstel wordt geaccepteerd of dat aanvullende maatregelen nodig zijn.

6. Correctief onderhoud en financieel mandaat

De opdrachtnemer onderzoekt de oorzaak, herstelt de bestaande functionaliteit en voorkomt waar mogelijk herhaling. Vervanging door een technisch gelijkwaardig onderdeel is toegestaan binnen het onderstaande mandaat, mits geen functie, configuratie, certificeringsgrondslag of koppeling wijzigt.

Opdrachtnemer mag noodzakelijke kleine herstelwerkzaamheden uitvoeren tot maximaal € 250,00 excl. btw aan materiaal per storing/incident, voor zover nodig om de installatie binnen de bestaande functionaliteit veilig en correct te laten functioneren. Bij werkzaamheden langer dan 4 uur bij een storing wordt dit doorgegeven aan team Vastgoed voor een akkoord. Boven dit bedrag is voorafgaande schriftelijke goedkeuring nodig. Het bedrag mag niet worden omzeild door werkzaamheden te splitsen. Vervanging op systeemniveau, verbetering, uitbreiding, planmatig onderhoud en functionele aanpassingen vallen niet onder dit mandaat.

Bij dreigend gevaar of ernstige vervolgschade treft de opdrachtnemer direct een proportionele noodmaatregel. Kosten buiten het mandaat worden zo snel mogelijk voorgelegd. De melding bevat oorzaak, risico, tijdelijke maatregel, herstelvoorstel, planning en kostenindicatie.

6.1 Definitief herstel

Een storing geldt als definitief hersteld wanneer de oorzaak is vastgesteld en weggenomen, de getroffen functie aantoonbaar is getest, relevante koppelingen en doormeldingen zijn gecontroleerd, de installatie zonder ongeautoriseerde uitschakeling of overbrugging bedrijf gereed is en de werkzaamheden zijn geregistreerd. Alleen resetten, uitschakelen of tijdelijk overbruggen geldt niet als definitief herstel.

6.2 Niet meer leverbare onderdelen en garantie

De opdrachtnemer meldt onderdelen die niet meer leverbaar, niet meer ondersteund of aantoonbaar aan het einde van hun technische levensduur zijn. De melding bevat het onderdeel, de locatie, het uitvalrisico, beschikbaarheid van reservedelen, tijdelijke opties en een indicatieve planning en kostenraming. Dit leidt niet automatisch tot een vervangingsopdracht. Op uitgevoerde herstelwerkzaamheden en geleverde onderdelen geldt minimaal 12 maanden garantie, of de langere fabrieksgarantie indien van toepassing. Gebreken door onjuiste uitvoering of een ondeugdelijk geleverd onderdeel worden zonder aanvullende kosten hersteld.

7. Storingen, responstijd en hersteltijd

Responstijd en hersteltijd zijn afzonderlijke termijnen. De responstijd start zodra de melding aantoonbaar is ontvangen.

Prioriteit	Situatie	Responstijd	Herstel / vervolg
P1 Kritiek	Uitval of ernstige beperking van brandmeld- of ontruimingsfunctie; risico voor veiligheid; kritieke doormelding of sturing werkt niet.	24/7 binnen 1 uur: in behandeling, eerste beoordeling en interventie.	Binnen 2 uur na melding monteur ter plaatse. Binnen 4 uur herstel, veiligstellen of tijdelijke maatregel.
P2 Urgent	Deelfunctie of zone gestoord; bedrijfsvoering is geraakt, zonder direct veiligheidsrisico.	24/7 Binnen 12 uur.	Herstel of tijdelijke maatregel binnen 2 kalenderdagen na melding,
P3 Regulier	Beperkt gebrek zonder directe veiligheids- of bedrijfsimpact.	Op werkdagen binnen 4 uur na ontvangst.	Inplannen en binnen 10 werkdagen herstellen, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

Indien definitief herstel niet binnen de gestelde termijn mogelijk is, waarborgt de opdrachtnemer de veiligheid en bedrijfsvoering zoveel mogelijk. Hij informeert team Vastgoed over risico, tijdelijke maatregel, benodigde acties door beheerder/gebruikers en verwachte definitieve hersteldatum. Team Vastgoed kan prioriteit en termijnen wijzigen op basis van de locatie en het risico.

8. Interfaces en integrale ketentest

Per locatie worden interfaces vastgelegd, bijvoorbeeld met liften, automatische deuren, toegangscontrole, rookbeheersing, blusinstallaties, doormelding, noodstroom of gebouwbeheersystemen.

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen installatie, de eigen zijde van de koppeling en het aantoonbaar testen daarvan.
- Bij een storing met onduidelijke oorzaak werkt de opdrachtnemer samen met andere betrokken partijen. Team Vastgoed bepaalt de opdracht- en kostenverdeling.
- Na werkzaamheden die een ketenfunctie kunnen beïnvloeden, coördineert de BMI/OAI-opdrachtnemer de integrale test, tenzij de assetlist een andere verantwoordelijke aanwijst.
- De integrale test omvat de volledige oorzaak-gevolgketen volgens de geldende functiematrix. Het resultaat, de deelnemers, datum, afwijkingen en herstelde bedrijfstoestand worden vastgelegd.
- Een koppeling geldt pas als hersteld wanneer zowel de technische overdracht als de bedoelde ketenfunctie aantoonbaar werkt.

8.1 Doormelding en ontvangstorganisatie

De interface- en certificeringsmatrix vermeldt per locatie de meldbestemming, transmissieweg, abonnementsbeheerder, contactpersonen, aankondigingsprocedure voor proefmeldingen en verantwoordelijke voor storingsmelding aan de ontvangst- of transmissiepartij. Na werkzaamheden die de doormelding kunnen beïnvloeden controleert de opdrachtnemer de volledige meldroute. Alleen een lokale melding op de centrale geldt niet als bewijs van correcte externe doormelding.

9. Buiten gebruikstelling en veilig werken

- Een geplande buiten gebruikstelling vindt alleen plaats na toestemming van de door team Vastgoed aangewezen contactpersoon.
- De aanvraag vermeldt reden, getroffen zones en functies, begin- en eindtijd, gevolgen voor doormelding en sturingen, tijdelijke beheersmaatregelen, uitvoeringsverantwoordelijke en wijze van vrijgave.
- De opdrachtnemer beschrijft duur, getroffen zones/functies, risico's en benodigde tijdelijke maatregelen.
- Bij werken aan doormelding wordt de meldkamer of betrokken ontvangstorganisatie volgens de geldende procedure geïnformeerd.
- Na afloop controleert de opdrachtnemer dat alle functies, sturingen, doormeldingen en uitschakelingen correct zijn hersteld.
- Niet herstelde uitschakelingen of overbruggingen worden direct gemeld en zichtbaar in het logboek vastgelegd.
- De opdrachtnemer meldt het opnieuw volledig bedrijf gereed zijn direct aan team Vastgoed. Team Vastgoed bepaalt welke tijdelijke maatregelen nodig zijn zolang een functie buiten bedrijf is.

10. Rapportage, registratie en oplevering

Per bezoek of incident levert de opdrachtnemer een digitale, herleidbare registratie. Minimaal:

- Locatie, installatie/asset, datum, aankomst- en vertrektijd en naam monteur.
- Reden van bezoek en storingsmelding.
- Uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen.
- Meet-, test- en ketentest resultaten.
- Geconstateerde afwijkingen met prioriteit, risico en advies.
- Tijdelijke maatregelen, uitschakelingen en resterende beperkingen.
- Status bij vertrek en akkoord/kennisname van de locatiecontactpersoon.
- Kosten binnen mandaat en, waar van toepassing, een aparte offerte.

Veiligheid kritische bevindingen worden direct gemeld. Overige werkbonnen en rapportages worden binnen 5 werkdagen aangeleverd. Certificaten, inspectierapporten en revisiegegevens worden binnen 10 werkdagen na beschikbaarheid aangeleverd, tenzij een kortere termijn is afgesproken.

10.1 Configuratie, toegang en informatiebeveiliging

Na iedere geautoriseerde software- of configuratiewijziging levert de opdrachtnemer een actuele back-up met installatie-identificatie, softwareversie, datum en wijzigingsomschrijving. Locatie gebonden wachtwoorden, toegangscodes en configuratiebestanden blijven eigendom van team Vastgoed en worden veilig beschikbaar gesteld. Fabrikant specifieke licenties worden alleen overgedragen indien overeengekomen. Remote toegang is alleen toegestaan na toestemming van team Vastgoed, met persoonsgebonden accounts en herleidbare logging. Toegang wordt bij personeelswisselingen direct ingetrokken. Toegangscodes worden niet op openbare werkbonnen vermeld.

10.2 Openstaande punten en ongewenste meldingen

De opdrachtnemer levert minimaal per kwartaal een actueel overzicht van openstaande storingen, tijdelijke maatregelen, uitschakelingen, offerteaanvragen, leveringsproblemen, naderende certificaatdata, ontbrekende documentatie en terugkerende ongewenste of onechte meldingen. Bij 3 vergelijkbare meldingen binnen 6 maanden, of een aantoonbaar structureel patroon, voert hij een oorzaakanalyse uit en brengt hij advies uit. Uitvoering van verbetermaatregelen vindt alleen plaats na opdracht.

11. Inspectie en certificering

De object- en certificeringsmatrix bepaalt per locatie of een inspectiecertificaat vereist is, welke installatieomvang geldt, welke geldigheidsduur bewaakt moet worden en welke partij de inspectie aanvraagt. De opdrachtnemer:

- Bewaakt de contractueel opgedragen onderhouds- en certificeringsmomenten;
- Meldt uiterlijk 3 maanden vóór het verlopen van een opgedragen certificaat welke acties nodig zijn;
- Levert onderhouds-, test- en herstelgegevens aan voor de inspectie;
- Herstelt tekortkomingen alleen binnen de onderhoudsscope of na afzonderlijke opdracht;
- Meldt direct wanneer een tekortkoming de geldigheid of verkrijging van een certificaat kan beïnvloeden.

12. Overdracht bij einde contract

Uiterlijk 20 werkdagen vóór het einde van het contract levert de opdrachtnemer alle gedurende de contractperiode opgebouwde gegevens actueel, volledig en bruikbaar aan team Vastgoed. Dit betreft minimaal onderhouds- en storingshistorie, openstaande gebreken, keurings- en certificeringsdocumenten, logboekgegevens, actuele assetgegevens, revisiegegevens, software- en configuratieback-ups, locatie gebonden toegangscodes en wachtwoorden voor zover rechtmatig overdraagbaar, en een overzicht van uitschakelingen of tijdelijke maatregelen. Bestanden worden in gangbare, leesbare formaten en zonder leveranciersafhankelijk toegangsbeletsel overgedragen.

12.1 Escalatie en opdrachtbevoegdheid

Team Vastgoed verstrekt een actuele contact- en escalatiematrix met contractmanager, technisch aanspreekpunt, gebouwbeheerder, storingsnummer, escalatie buiten werktijd, bevoegde persoon voor buitengebruikstelling en bevoegde persoon voor meerwerk. Onder schriftelijke opdracht wordt verstaan een opdracht van een door team Vastgoed aangewezen bevoegde functionaris via het gemeentelijke werkorder- of inkoopsysteem of per e-mail. Toegang of een mondeling verzoek van een gebruiker of locatiebeheerder geldt niet als financiële opdracht, behalve voor een noodzakelijke noodmaatregel binnen het afgesproken mandaat.

13. Prijsstructuur en opdrachtverlening

Onderdeel	Afspraak
Preventief onderhoud	Vaste prijs per locatie/installatie/jaar volgens asset- en onderhoudslijst.
Storingsonderhoud	Tarieven en materiaalafspraken volgens prijsblad; klein herstel binnen het mandaat van € 250,000 excl. btw en maximaal 4 werkuren per incident.
Inspectie/certificering	Alleen inbegrepen indien expliciet opgenomen en afzonderlijk geprijsd.
Vervanging, revisie, uitbreiding of wijziging	Niet inbegrepen. Alleen na offerte en schriftelijke opdracht.
Advies- of verbetervoorstel	Signalering en korte onderbouwing zijn onderdeel van de rapportage; uitwerking en uitvoering alleen na opdracht.

14. Sturing en beoordeling

Team Vastgoed beoordeelt de uitvoering minimaal op onderstaande punten. Deze criteria geven uitvoering aan het contract, maar vormen geen bonus-/malussysteem.

Meetpunt	Eis	Bewijs
Planning preventief onderhoud	Volgens goedgekeurde jaarplanning; afwijking direct gemeld.	Planning en maand-/kwartaaloverzicht.
Responstijd	Volgens de storingsmatrix.	Tijdstempels melding, acceptatie en interventie.
Rapportage	Volledig en binnen 5 werkdagen.	Werkbon/rapport in gemeentelijk systeem.
Veiligheidsmelding	Direct telefonisch en dezelfde werkdag schriftelijk.	Meldregistratie.
Herstel bedrijfstoestand	Na ieder bezoek aantoonbaar gecontroleerd.	Testresultaat en status bij vertrek.
Openstaande afwijkingen	Risico, advies, tijdelijke maatregel, planning en kosten helder vastgelegd.	Afwijkingenregister.

15 Afhandeling van storingsopdrachten.

Proces voor het ontvangen en afhandelen van storingen en opdrachten

15.1. Verstrekken van een opdracht of storingmelding

Storingen, klachten en overige opdrachten worden door de opdrachtgever geregistreerd in het ticketsysteem Topdesk. Vanuit dit systeem wordt automatisch een e-mail verzonden naar het door de opdrachtnemer opgegeven e-mailadres.

De melding bevat onder andere:

M-nummer (opdrachtnummer);

Naam van de melder;

Datum van melding;

Naam van de behandelaar;

Omschrijving van de storing, klacht of opdracht;

Naam en adres van de locatie (indien van toepassing);

Ruimte of object waarop de melding betrekking heeft (indien van toepassing);

Grootboeknummer;

Taaknummer;

ECL-code.

Het M-nummer geldt als uniek kenmerk van de opdracht en dient in alle correspondentie, gereed meldingen, werkbonnen en facturen te worden vermeld.

15.2. Ontvangst van de opdracht

De opdrachtnemer beoordeelt na ontvangst van de opdracht of de werkzaamheden binnen de gestelde termijn kunnen worden uitgevoerd.

Indien de opdrachtnemer niet in staat is de werkzaamheden binnen de aangegeven termijn uit te voeren, dient dit uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de opdracht telefonisch of per e-mail te worden gemeld aan de opdrachtgever via gebouwenbeheer@hoorn.nl.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opdracht in te trekken indien de werkzaamheden niet binnen de gestelde termijn kunnen worden uitgevoerd.

15.3. Afstemming met de locatie

Voorafgaand aan ieder bezoek dient de opdrachtnemer contact op te nemen met de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon van de locatie.

Doel hiervan is:

Het aankondigen van de werkzaamheden;

Het afstemmen van datum en tijdstip van bezoek;

Het regelen van toegang tot het gebouw, terrein of technische ruimten;

Het voorkomen van hinder voor gebruikers van het gebouw.

Bij aanvang van de overeenkomst ontvangt de opdrachtnemer een actuele contactpersonenlijst van alle locaties. De opdrachtnemer draagt zorg voor het gebruik van de meest actuele versie van deze lijst.

15.4. Uitvoering van de werkzaamheden

De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de verstrekte opdracht en de contractueel overeengekomen service-, responstijden en hersteltermijnen.

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat:

aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn, de opdracht niet uitvoerbaar is zoals verstrekt, de herstelkosten hoger uitvallen dan € 250,00 aan materiaal en langer dan 4 arbeidsuren;

dan dient de opdrachtnemer vooraf contact op te nemen met de opdrachtgever. Extra werkzaamheden mogen uitsluitend worden uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

15.5. Voortgangscommunicatie

De opdrachtgever verwacht gedurende de uitvoering een adequate terugkoppeling over de voortgang van de opdracht.

Alle communicatie over de opdracht dient zoveel mogelijk plaats te vinden onder vermelding van het betreffende M-nummer. Correspondentie mag als reactie op de oorspronkelijke opdrachtmail worden verstuurd.

15.6. Gereedmelding en/of werkbon

Na afronding van de werkzaamheden meldt de opdrachtnemer de opdracht direct gereed via gebouwenbeheer@hoorn.nl.

De gereedmelding dient als reactie op de oorspronkelijke opdrachtmail of onder vermelding van het betreffende M-nummer te worden verzonden.

Een gereedmelding en/of werkbon bevat minimaal de volgende gegevens:

M-nummer (opdrachtnummer);

Naam en adres van de locatie;

Datum van uitvoering;

Naam van de uitvoerende medewerker(s);

Omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;

Oorzaak van de storing (indien vastgesteld);

Eventuele geconstateerde gebreken buiten de oorspronkelijke opdracht;

Eventuele vervolgmaatregelen of aanbevelingen;

Status van de opdracht (opgelost, gedeeltelijk opgelost of vervolgactie benodigd).

De gereedmelding en/of werkbon dient gelijktijdig met de afmelding van de opdracht te worden verzonden aan gebouwenbeheer@hoorn.nl onder vermelding van het betreffende M-nummer.

Indien geen gereedmelding en/of werkbon wordt aangeleverd, wordt de opdracht als niet afgerond beschouwd.

15.7. Facturatie

Na afronding van de werkzaamheden dient de factuur binnen 14 dagen te worden verzonden naar facturen@hoorn.nl

Op iedere factuur dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

M-nummer (werkordernummer);

Adres van de uitgevoerde werkzaamheden;

Grootboeknummer;

Taaknummer;

ECL-code;

Factuurdatum;

Omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;

Eventuele specificatie van arbeidsuren, materialen en overige kosten.

Facturen zonder deze gegevens kunnen niet in behandeling worden genomen. Tevens dient de factuur te corresponderen met de eerder ingediende gereedmelding en/of werkbon.