Bijlage 1A
Programma van Eisen Onderhoud E&W

Veiligheidsregio Drenthe
GGD Drenthe
Mien Ruysweg 1 - Assen

Veiligheidsregio Drenthe

Inhoudsopgave:

1.	**Inleiding**	**4**
2.	**Definities**	**5**
3.	**Beschrijving uitvoering en verantwoording op locatie**	**7**
3.1	Functioneren installaties en documenten beheer	7
3.2	Preventief onderhoud	7
3.3	Gebouwbeheersystemen	9
3.4	Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving	9
3.5	Brandwerende doorvoeringen	11
3.6	Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's)	11
3.7	Materialen en garantie	11
3.8	CE Richtlijnen	14
3.9	Vaste technici	15
3.10	Representativiteit technici	15
3.11	Klant- en servicegerichtheid	16
3.12	Uitlatingen over de installaties	17
4.	**Plannen van de werkzaamheden**	**18**
4.1	Opstellen jaarplanning werkzaamheden	18
4.2	Opstellen detailplanning werkzaamheden	18
4.3	Opstellen planning werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers	18
4.4	Ongelijktijdige uitvoering onderhoudswerkzaamheden	18
4.5	Aanmelden op locatie	18
4.6	Afmelden op locatie	19
5.	**Implementatie**	**20**
5.1	Implementatie periode	20
5.2	Installatieafwijkingen	20
6.	**Opvolging storingen en klachten**	**21**
6.1	Beschikbaarheid	21
6.2	Responstijden	21
6.3	Registratie	22
7.	**Aanvullende werkzaamheden**	**23**
7.1	Correctief onderhoud	23
7.2	Facturering extra werk	24
8.	**Rapportages**	**25**
9.	**Communicatie**	**27**
9.1	Regulier overleg	27
9.2	Afhandeltermijnen	27
10.	**Kwaliteitsborging**	**29**
10.1	Kwaliteitscontrole	29
10.2	Doelmatigheid/Duurzaamheid	29
10.3	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en zelfbeoordeling	29
11.	**Voorwaarden**	**31**
11.1	Organisatorische wijzigingen	31
11.2	Correspondentie	31
12.	**Veiligheid**	**32**
12.1	Gezondheidsplan	32
12.2	Coördinator uitvoeringsfase	32
12.3	Risicosignalering	32
12.4	Procedure bij calamiteit	32
12.5	Veiligheid, Gezondheid en Milieu	32
13.	**Prijsstelling**	**34**
13.1	Aanneemsom preventief onderhoud	34
13.2	Tariefaanpassing	34

13.3 Verrekeningen 34
13.4 Onkosten 34
14. **Aanvang, looptijd en beëindiging Overeenkomst** **35**
14.1 Aanvang en looptijd 35
14.2 Gebouwmutaties 35
14.3 Exit strategie 35
Bijlage **37**

1. Inleiding

Gelegen aan de Mien Ruysweg 1 in Assen staat een pand dat in gebruik wordt genomen door de Veiligheidsregio Drenthe en de GGD Drenthe. Deze twee organisaties zijn samen de huurder van dit pand. Voor deze aanbesteding geldt dat de Veiligheidsregio Drenthe (hierna: Opdrachtgever) als Opdrachtgever optreedt en dienstverlenend werkt voor de GGD Drenthe.

Opdrachtgever heeft met deze aanbesteding het voornemen om een lange termijn relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer die het beste bij de organisatie en haar onderhoudsbeleid past. Dit is tevens de reden dat er veel informatie van Inschrijver wordt gevraagd. Opdrachtgever begrijpt dat dit een grote inspanning vergt; voordat een goede samenwerking kan worden gerealiseerd moeten alle partijen elkaar leren kennen en begrijpen.

Uitgangspunt voor deze aanbesteding is het indienen van de gevraagde stukken betreffende het Preventief en Correctief onderhoud aan de gebouwgebonden installaties in het pand Mien Ruysweg 1 te Assen. De gunning vindt plaats conform het Beschrijvend document.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de onderstaande diensten.

- ✓ Beheer en onderhoud van de in Bijlage 1E genoemde installaties;
- ✓ Actueel houden van tekeningen;
- ✓ Opstellen van verbeteradviezen;
- ✓ Opstellen MeerJarenOnderhoudsPlan (MJOP) op basis van NEN 2767;
- ✓ Proactief voorstellen van verbeteringen in de algehele dienstverlening.

Opdrachtgever volgt haar inkoopbeleid waarin staat omschreven dat investeringen die niet binnen de Overeenkomst vallen zoals uitvoering van de door Opdrachtnemer ingediende verbeteradviezen of werkzaamheden die worden opgenomen in het door Opdrachtnemer opgestelde MJOP in concurrentie moeten worden aangevraagd. Dit houdt in dat het niet vanzelfsprekend is dat Opdrachtnemer deze werkzaamheden automatisch gegund krijgt.

Indien werkzaamheden worden uitgevoerd door een derde partij dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de oplevering door de derde aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal direct na oplevering de door derde geleverde installaties opnemen in de Overeenkomst. Hiervoor worden de afspraken per werk vastgelegd voorafgaande de oplevering.

2. Definities

Calamiteit
Incident waarbij sprake is van acuut gevaar of een levensbedreigende situatie of een incident dat kan leiden tot ernstige gevolgschade en/of beperking in de continuïteit van de processen van de Opdrachtgever of haar medewerkers en/of gasten.

Correctief onderhoud
Onderhoud aan installaties en/of installatiedelen dat georganiseerd en uitgevoerd wordt nadat zich een storing heeft voorgedaan met het doel deze installatie/ dit installatieonderdeel terug te brengen in een staat waarin het de vereiste functie conform ontwerp kan vervullen. Het correctief onderhoud dient erop gericht te zijn dat de storingsbron structureel wordt bestreden en/of weggenomen (geen symptoombestrijding).

Hersteltijd/Reparatietijd
Het werkelijke tijdsverloop, dat start bij aanvang van de werkzaamheden door de monteur op locatie en stopt op het moment dat de storing is opgelost.

Klacht
Uiting van ontevredenheid over de geleverde prestatie door materiaal en/of installatie alsmede een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de contractueel overeengekomen activiteiten.

KPI
Kritische Prestatie Indicator. Meetbaar criterium op basis waarvan de beoordeling van de Opdracht plaatsvindt.

Object
Gebouw of onderdeel van een gebouw waar de installaties, die deel uitmaken van de Overeenkomst en beschreven staan in dit Programma van Eisen, zich bevinden.

Preventief Onderhoud
Onderhoud dat aan installaties en/of installatiedelen georganiseerd en uitgevoerd wordt volgens bepaalde intervallen of op basis van voorspellingen of verplichtingen met het doel de technische levensduur van Installatiedelen te verlengen, de kans op uitval of storingen te verlagen waardoor de continuïteit van de processen van de Opdrachtgever wordt geborgd en/of (visuele) degradatie van gebouwen of onderdelen daarvan, te verkleinen of te voorkomen. Tot het preventief onderhoud wordt ook gerekend het naleven van en uitvoering geven aan de onderhoudsinstructies van de fabrikant of leverancier van het te onderhouden installatiedeel.

Programma van Eisen
Een verzameling van eisen en doelen die betrekking heeft op de te leveren dienst en/of producten of anderszins. Het Programma van Eisen behelst een beschrijving van de verwachting van de

Opdrachtgever ten aanzien van de resultaten die uitvoering van de Opdracht dienen op te leveren. Aan de eisen en doelen uit dit Programma van Eisen dient onverkort voldaan te worden.

Responstijd
De tijd tussen het melden van een storing door de Opdrachtgever en het moment waarop de Opdrachtnemer start met de oplossing van de storing.

Storing
Toestand waarin een installatie(deel) niet meer functioneert conform de ontwerp specificaties/eisen.

3. Beschrijving uitvoering en verantwoording op locatie

3.1 Functioneren installaties en documenten beheer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het “functioneren in overeenstemming met ontwerp” van de in Bijlage 1E genoemde installaties in het pand van de Opdrachtgever, met inachtneming van de verantwoordelijkheidsverdeling in Bijlage 1F. Dat betekent onder meer dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden aan de installaties. Binnen dit Programma van Eisen valt al het preventief en correctief onderhoud aan de genoemde installaties, met uitzondering van de onderdelen genoemd in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document.

Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering van alle inspecties, keuringen, certificeringen en andere werkzaamheden die in overeenstemming met wet- & regelgeving uitgevoerd moeten worden.

Naast het correct laten functioneren van de installaties is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden van de revisiebescheiden (tekeningen, schema’s, onderhoud- en bedieningsvoorschriften etc.). Opdrachtnemer draagt bij doorgevoerde wijzigingen zorg voor verwerking op de originele digitale tekeningen. Indien de tekeningen niet digitaal beschikbaar zijn volstaat een zogenaamde ‘’rood revisie’’.

3.2 Preventief onderhoud

De preventieve onderhoudswerkzaamheden omvatten mede het begeleiden en organiseren van de eventuele wettelijke periodieke keuringen aan de installaties en alle voor het goed en volledig functioneren conform ontwerp van de installaties inclusief alle randapparatuur/installatiecomponenten. De werkzaamheden dienen zich niet te beperken tot de in de opsomming genoemde installatiecomponenten, maar zich ook uit te strekken tot alle installatietechnische elementen die gerekend kunnen worden tot deze installaties, zoals bijvoorbeeld brandkleppen, keerkleppen, leidingen (gas en water), appendages, wandcontactdozen, schakelmateriaal, armaturen.

De installaties moeten worden onderhouden zodat het gewenste conditieniveau 3, conform de NEN 2767, van de installaties wordt geborgd. De mate van de gebreken bepaalt de conditiescore. Hierbij heeft leeftijd van de installatie geen invloed op de conditiebepaling. Indien een installatie niet in conditiescore 3 kan worden onderhouden dan dient Opdrachtnemer dit in de kwartaalrapportage te rapporteren. De Opdrachtgever zal vervolgens in overleg treden en bepalen of er opdracht zal worden verstrekt voor de noodzakelijke investering of dat een lagere conditiescore wordt geaccepteerd. De conditie kan, indien hierover twijfel is, conform paragraaf 10.1 worden beoordeeld.

De minimale preventieve taakstellingen die jaarlijks uitgevoerd dienen te worden staan omschreven in **Bijlage 1B**. Mochten de taakstellingen ten aanzien van de conditiescore 3, zoals beschreven in **Bijlage 1B** onvoldoende zijn om de minimaal gewenste conditie te borgen c.q. te voorkomen dat normaal degradatie gedrag van de installaties niet sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of te voldoen aan wet- & regelgeving, dan dient Opdrachtnemer de taakstellingen aan te

passen waardoor de gewenste conditie en de borging van de functie en wet- & regelgeving en normaal degradatieverval gerealiseerd kan worden.

Ten aanzien van installaties met een conditiescore lager dan 3 (4, 5 of 6) geldt eveneens dat Opdrachtnemer de onderhoudstaakstellingen zodanig dient aan te passen dat ook voor deze installaties wordt voorkomen dat normaal degradatie gedrag van de installaties niet sneller verloopt dan volgens de NEN 2767 verwacht mag worden en/of te voldoen aan wet- & regelgeving. Hierbij geldt dat de conditie (4, 5 of 6) op dat moment de gewenste conditie is. Het aanpassen van de taakstellingen heeft geen gevolgen voor de aanneemsom.

Zie hoofdstuk 7 voor verdere toelichting betreffende het uitvoeren en factureren omtrent correctief onderhoud.

3.3 Gebouwbeheersystemen

De Opdrachtgever heeft de installaties uitgerust met het GBS-systeem Priva HX waardoor er beheer op afstand mogelijk is. Opdrachtnemer krijgt hierover de beschikking en dient ervoor zorg te dragen dat het beheersysteem optimaal wordt benut waardoor de kosten voor de Opdrachtgever verlaagd worden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tot stand brengen en in stand houden van de juiste werking van het GBS-systeem. Storingen en afwijkingen op instellingen worden momenteel niet automatisch doorgemeld vanuit het GBS naar de 24/7 meldkamer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer monitort de installaties d.m.v. het GBS en dient de storingen/afwijkingen af te handelen/op te volgen zoals beschreven in hoofdstuk 6 van dit Programma van Eisen.

Doelstelling bij het beheer op afstand moet zijn dat storingen op afstand kunnen worden voorkomen en/of worden verholpen. Jaarlijks moet Opdrachtnemer inzichtelijk maken welke besparingen hierdoor gerealiseerd zijn.

Opdrachtnemer zal met behulp van aanwezige communicatieapparatuur en het GBS-systeem storingsmeldingen op afstand beoordelen en, indien mogelijk, de installaties op afstand veiligstellen.
Als een storing, gemeld vanuit het GBS, ertoe leidt dat er een monteur naar de betreffende locatie moet gaan om de storing te verhelpen dan gelden voorwaarden zoals omschreven in dit Programma van Eisen.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het verlagen van het energieverbruik zonder verlies van comfort en het optimaliseren van de instellingen waardoor klimaatklachten tot een minimum worden gereduceerd. Opdrachtnemer monitort vanaf haar eigen kantoor met behulp van het GBS de installaties en de instellingen.

Tijdens de overleggen (communicatie) dient te worden gerapporteerd welke acties uitgevoerd zijn om het energieverbruik te reduceren en de installatie-instellingen te optimaliseren waardoor klimaatklachten/comfortklachten verminderd worden.

In een investeringsadvies dienen eventuele verbeteradviezen te worden opgenomen die ertoe leiden dat het energieverbruik wordt verlaagd zonder dat het comfort in de locaties vermindert. Bij elk verbeteradvies dient een onderbouwing te worden toegevoegd inclusief verwachte energiebesparing en terugverdientijd.
De Opdrachtgever heeft de vrijheid meerdere offertes op te vragen voor de ingediende verbeteradviezen.

Tijdens het jaaroverleg moet Opdrachtnemer een kopie van de back-up van elk systeem overdragen aan de Opdrachtgever. Storingen die d.m.v. het GBS-systeem opgelost hadden kunnen worden maar waar de monteur dit op locatie oplost kunnen niet worden gefactureerd.

3.4 Werkzaamheden in overeenstemming met wet- & regelgeving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en coördineren van alle keuringen,

certificeringen en inspecties die op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht zijn voor de in Bijlage 1E opgenomen installaties. Deze keuringen worden uitgevoerd binnen de wettelijk toegestane keuringsintervallen, met inachtneming van specifieke termijnen zoals die per installatie in relevante normen, besluiten of vergunningen zijn vastgelegd. De per installatietype geldende wet- en regelgeving en normen zijn hieronder nader uitgewerkt. Voorafgaand aan de start van de Overeenkomst legt Opdrachtnemer de vereiste certificaten over aan de Opdrachtgever en houdt deze gedurende de looptijd geldig (zie ook paragraaf 3.9).

Onder geldende wet- en regelgeving wordt in ieder geval verstaan, voor zover van toepassing op de betreffende installaties:

- De Omgevingswet en de daaruit voortvloeiende besluiten, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal);
- De Arbowet, het Arbobesluit en de Arboregeling;
- De Wet milieubeheer en daarop gebaseerde regelgeving;
- De Gaswet;
- De Drinkwaterwet en het Drinkwaterbesluit;
- De F-gassenverordening (Verordening (EU) 2024/573) en opvolgende regelgeving;
- De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) (voor zover van toepassing op gebouwbeheersystemen en monitoring);
- Alsmede de voor de betreffende installaties geldende normen en richtlijnen, waaronder ten minste:
    - NEN 1006 en de daarbij behorende Waterwerkbladen (leidingwaterinstallaties);
    - NEN 1078, NEN 8078 en NPR 3378 (gasinstallaties);
    - NEN 1010 en NEN 3140, actuele versie (elektrotechnische installaties en veilig werken);
    - NEN-EN 16798-reeks (ventilatie en binnenklimaat utiliteitsgebouwen);
    - NEN-EN ISO 16890 (luchtfilters voor luchtbehandelingsinstallaties);
    - NEN-EN 378-reeks (koelinstallaties en warmtepompen);
    - NEN 2767-reeks (conditiemeting bouw- en installatiedelen);
    - Toepasselijke SCIOS-certificatieregelingen voor stook- en elektrische installaties;
    - SCIOS Scope 8 (inspectie elektrische installaties conform NEN 3140) en Scope 10 (brandrisico elektrisch materieel), of gelijkwaardig;
    - en eventuele toekomstige wijzigingen, vervangende normen of aanvullende regelgeving die in de plaats treden van of aanvullend zijn op bovenstaande.

De kosten van keuringen die structureel en voorspelbaar onderdeel zijn van het beheer en onderhoud, maken deel uit van de vaste aanneemsom. Keuringen die voortvloeien uit wijzigingen in wetgeving, aanvullende wettelijke eisen of bijzondere omstandigheden worden vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd, inclusief kostenraming. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig melden van wijzigingen omtrent wet- en regelgeving zodat hier vroegtijdig op geanticipeerd kan worden.

Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige beschikbaarheid van alle keurings- en inspectierapporten. Hieraan wordt voldaan door digitale aanlevering binnen 10 werkdagen na afronding van de keuring.

Voor de digitale aanlevering van documenten wordt Properly ingericht. Voor de documenten die geen plaats kennen in Properly wordt een gezamenlijke online-omgeving gecreëerd.

Opdrachtnemer hanteert een zorgplicht om installaties te onderhouden conform wet- en regelgeving. Indien tijdens keuring of inspectie blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om aan wettelijke vereisten te voldoen en deze werkzaamheden niet onder het reguliere onderhoud vallen, verstrekt Opdrachtnemer tijdig (minimaal 6 weken vóór het verstrijken van de relevante keurings- of hersteltermijn) een investeringsvoorstel aan de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer voert de periodieke keuring van de stookinstallaties uit conform het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal).

Opdrachtnemer voert de lekcontroles uit conform Verordening (EU) 2024/573, beheert het logboek per installatie en adviseert tijdig in het MJOP over vervanging van installaties met het koudemiddel R410A.

3.5 Brandwerende doorvoeringen

Bij het openbreken van een brandwerende doorvoering dient dit aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld te worden. Ook moet dit op de werkbon vermeld worden. De brandwerende doorvoering dient z.s.m. maar uiterlijk binnen 3 werkdagen te worden gesloten en het bijbehorende certificaat dient per omgaande te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.

3.6 Gereedschap en Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's)

Opdrachtnemer dient zelf te beschikken over het juiste noodzakelijke gereedschap, klimmateriaal en persoonlijke beschermingsmiddelen. De gebruikte gereedschappen, klimmaterialen en PBM's voldoen aan alle wettelijke eisen en zijn indien van toepassing voorzien van geldige keuring/certificering.

3.7 Materialen en garantie

Gebruikte materialen zijn altijd vrij verkrijgbaar, vrij programmeerbaar, van hoogwaardige kwaliteit, veilig en zo milieuvriendelijk en duurzaam mogelijk. Voor de garantie op vervangen materialen: zie artikel 9.1 van Bijlage 4A.

Materialen, die eventueel op een locatie van de Opdrachtgever worden opgeslagen, worden altijd in overleg met de contactpersoon op locatie opgeslagen. Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de opgeslagen materialen.

Wanneer materialen worden vervangen, draagt Opdrachtnemer zorg voor afvoer en verwerking van afvalstoffen conform de Wet milieubeheer, het Landelijk Afvalbeheerplan (LAP3) en overige toepasselijke milieuwetgeving.

Alle verbruiksmaterialen van de installaties zoals omschreven in dit Programma van Eisen vallen binnen de aanneemsom en moeten worden vervangen wanneer de functionaliteit van het materiaal dreigt uit

te vallen of sterk dreigt te verminderen.

Ook verbruiksmateriaal van de technicus zoals “klein materiaal” en verbruiksmiddelen vallen binnen het onderhoudscontract. Hieronder valt o.a.:

- Zekeringen;
- Batterijen/accu’s;
- Ontstekingspennen, ionisatiepennen e.d.
- V-snaren;
- Filters (zie minimale eisen onder 3.7.1.);
- Signaallampjes;
- Corrosie bestrijdingsmiddelen (verf en lak);
- Vetten, olie en andere smeringsmiddelen;
- Schoonmaak- en reinigingsmiddelen;
- Alle andere voorkomende verbruiksmaterialen tot € 50,00 (niet cumulatief) die tijdens onderhoudswerkzaamheden nodig zijn.

3.7.1. Minimale eisen luchtfilters

Voor de levering en vervanging van luchtfilters in luchtbehandelingskasten gelden de onderstaande minimale technische eisen. Alle toegepaste filters dienen geschikt te zijn voor de betreffende luchtbehandelingskast, de aanwezige filtersectie en de bedrijfscondities van de installatie. De filters dienen aantoonbaar te voldoen aan NEN EN ISO 16890.

Opdrachtnemer dient filters te selecteren met een zo laag mogelijk energiegebruik en drukverlies, zonder afbreuk te doen aan het vereiste filtratierendement. De opgegeven prestaties dienen aantoonbaar en onafhankelijk verifieerbaar te zijn via Eurovent Certified Performance of gelijkwaardige, onafhankelijk geverifieerde productgegevens. Op verzoek van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de bijbehorende certificaten en productgegevens te overleggen.

3.7.1.1. Filters voor toevoerlucht

Voor luchtbehandelingskasten ten behoeve van toevoerlucht dient minimaal de volgende filterkwaliteit te worden toegepast:

ISO ePM1 60% volgens NEN EN ISO 16890

De filters dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- Eurovent Certified Performance gecertificeerd of gelijkwaardig;
- Minimaal filterrendement ISO ePM1 60%;
- Geschikt voor de aanwezige filtersectie en bedrijfscondities;
- Nominale luchtbelasting ongeveer 3.400 m³/h per volledig filterelement van 592 × 592 mm;
- Bij deze luchtbelasting bedraagt de frontsnelheid ongeveer 2,7 m/s;
- Filterprestaties en energieclassificatie dienen controleerbaar te zijn via Eurovent of gelijkwaardig;
- De maximale vervangingsweerstand bedraagt de aanvangsweerstand van het betreffende filter vermeerderd met 100 Pa.

Voor zakkenfilters gelden, afhankelijk van de beschikbare inbouwdiepte, aanvullend de volgende minimale prestatie eisen:

Beschikbare filterdiepte	**Minimale Eurovent energieklasse**	**Maximaal aanvangsdrukverschil bij 3.400 m³/h**
635 tot 700 mm	A+	70 Pa
500 tot 610 mm	A	75 Pa
360 tot 380 mm	D	120 Pa

Indien de beschikbare filtersectie dit toelaat, mogen andere filterconstructies worden aangeboden, mits deze volledig passen in de bestaande filtersectie en minimaal voldoen aan ISO ePM1 60%. Bij toepassing van een alternatief filterconcept dient minimaal Eurovent energieklasse A+ te worden gerealiseerd en dient het aanvangsdrukverschil bij 3.400 m³/h maximaal 60 Pa te bedragen. Waar technisch mogelijk heeft een filter met een aantoonbaar lager energiegebruik en lager drukverlies de voorkeur.

3.7.1.2. Filters voor afvoer en retourlucht

Voor luchtbehandelingskasten ten behoeve van afvoer en retourlucht dient minimaal de volgende filterkwaliteit te worden toegepast:

ISO ePM10 60% volgens NEN EN ISO 16890

De filters dienen minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

- Eurovent Certified Performance gecertificeerd of gelijkwaardig;
- Minimaal filterrendement ISO ePM10 60%;
- Voorzien van een geldige Eurovent energieclassificatie of gelijkwaardig;
- Geschikt voor de aanwezige filtersectie en bedrijfscondities;
- Nominale luchtbelasting ongeveer 3.400 m³/h per volledig filterelement van 592 × 592 mm;
- Aanvangsdrukverschil bij een filterafmeting van 592 × 592 mm maximaal 55 Pa, voor zover de beschikbare filterdiepte dit technisch mogelijk maakt;
- Maximale vervangingsweerstand: aanvangsweerstand van het toegepaste filter + 100 Pa.

3.7.1.3. Selectie op energieprestatie

Opdrachtnemer dient bij de selectie van de filters nadrukkelijk rekening te houden met het energiegebruik gedurende de gehele gebruiksperiode van het filter. Indien binnen dezelfde filterklasse meerdere geschikte filters beschikbaar zijn, dient het filter te worden geselecteerd met de beste combinatie van:

1. Filtratierendement volgens NEN EN ISO 16890;
2. Eurovent energieklasse;
3. Laag aanvangsdrukverschil;
4. Laag gemiddeld drukverschil gedurende de gebruiksduur;
5. Standtijd;
6. Geschiktheid voor de betreffende luchtbehandelingskast.

Het uitsluitend voldoen aan de vereiste ISO-filterklasse is onvoldoende indien een filter aantoonbaar

een onnodig hoog drukverlies en daarmee een hoger energiegebruik veroorzaakt.

3.7.1.4. Gelijkwaardigheid en merkonafhankelijkheid

De technische eisen zijn functioneel en merkonafhankelijk opgesteld.
Filters van verschillende fabrikanten zijn toegestaan, mits door Opdrachtnemer aantoonbaar wordt gemaakt dat deze volledig aan de gestelde technische, energetische en kwalitatieve eisen voldoen.
Indien Opdrachtnemer een gelijkwaardig of beter alternatief aanbiedt, dient de gelijkwaardigheid aantoonbaar te worden gemaakt aan de hand van actuele, onafhankelijke en controleerbare productgegevens.

3.7.1.5. Aan te leveren gegevens

Opdrachtnemer dient voor ieder toegepast filtertype op verzoek van de Opdrachtgever minimaal de volgende gegevens beschikbaar te stellen:

- Fabrikant en typeaanduiding;
- Afmetingen;
- Filterconstructie;
- ISO 16890 classificatie;
- Eurovent certificaat;
- Actuele Eurovent energieklasse;
- Nominaal luchtdebiet;
- Aanvangsdrukverschil bij het voorgeschreven luchtdebiet;
- Geadviseerde maximale eindweerstand;
- Technische productdatasheet.

De door Opdrachtnemer opgegeven waarden dienen overeen te komen met de gegevens zoals opgenomen in de actuele Eurovent Certified Performance database of met gelijkwaardige onafhankelijk gecertificeerde gegevens.

3.7.1.6. Vervanging en afwijkingen

Filters dienen uiterlijk te worden vervangen wanneer de vastgestelde maximale vervangingsweerstand is bereikt of wanneer vervanging vanuit hygiënisch, technisch of bedrijfsmatig oogpunt eerder noodzakelijk is. Wanneer door de bestaande afmetingen of technische uitvoering van een luchtbehandelingskast niet aan een van de hiervoor genoemde prestatie-eisen kan worden voldaan, dient Opdrachtnemer dit voorafgaand aan toepassing van het filter schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden.

Opdrachtnemer dient daarbij de oorzaak van de afwijking, de beschikbare alternatieven, het bijbehorende drukverlies en de energieprestatie inzichtelijk te maken. Een afwijkend filter mag uitsluitend na voorafgaande goedkeuring van de Opdrachtgever worden toegepast.

3.8 **CE Richtlijnen**

Alle materialen die Opdrachtnemer gebruikt ten aanzien van de werkzaamheden zoals beschreven in dit Programma van Eisen moeten conform de geldende CE-richtlijnen worden geïmporteerd, gefabriceerd dan wel geproduceerd worden.

3.9 Vaste technici

Opdrachtnemer voorziet in een continue personele inzet die recht doet aan de omvang van het werk, ten minste bestaande uit inzet op 3 niveaus (strategisch, tactisch en operationeel). Voor de uitvoering van alle werkzaamheden zal Opdrachtnemer voldoende opgeleid, competent en gekwalificeerd personeel inzetten. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan vaste technici met een vaste back-up voor het preventieve en correctieve onderhoud. Op deze wijze kan de Opdrachtgever snel schakelen met de technici, in geval van een calamiteit zijn de technici bekend met de locatie en haar installatie(s) en kunnen hierdoor efficiënt en zelfstandig werken. De technici dienen door Opdrachtnemer of diens Onderaannemer te zijn aangewezen volgens NEN 3140, met aantoonbaar minimaal het niveau van een Vakbekwaam Persoon (VP) voor de betreffende werkzaamheden.

Opdrachtnemer verklaart dat ingezet personeel beschikt over de benodigde kwalificaties en voldoet aan wettelijke verplichtingen op het gebied van veiligheid en integriteit. Indien aanvullende screenings zijn vereist op basis van geldende wetgeving of beleid van de Opdrachtgever (zoals VOG voor specifieke locaties), worden deze uitsluitend uitgevoerd conform de AVG en het proportionaliteitsbeginsel.

Voor de uitvoering van de werkzaamheden gelden daarnaast de volgende eisen. Opdrachtnemer toont deze op verzoek van de Opdrachtgever aan met geldige certificaten of diploma's:

- Alle door Opdrachtnemer en zijn onderaannemers in te zetten medewerkers beschikken over een geldig diploma Basisveiligheid VCA (B-VCA); leidinggevenden en installatieverantwoordelijken beschikken over een geldig diploma VOL-VCA, of gelijkwaardig;
- Werkzaamheden aan koelinstallaties en warmtepompen worden uitgevoerd door een bedrijf en personeel dat is gecertificeerd conform artikel 10 van Verordening (EU) 2024/573 (F-gassenverordening), zoals BRL 100, of gelijkwaardig;
- Werkzaamheden aan gasverbrandingstoestellen worden uitgevoerd door een bedrijf met een geldig CO-certificaat (BRL 6000-25, BRL K25000 of gelijkwaardig) dat is geregistreerd in het register gasverbrandingsinstallaties; de ingezette monteurs beschikken over een Bewijs van Vakmanschap Koolmonoxide of gelijkwaardig;
- Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer en diens Onderaannemers is conform NEN 3140 aangewezen als Vakbekwaam Persoon (VP), Voldoend Onderricht Persoon (VOP) of Installatieverantwoordelijke (IV), passend bij de uit te voeren werkzaamheden;
- Inspecties van elektrische installaties worden uitgevoerd onder SCIOS-certificering Scope 8 en Scope 10, of gelijkwaardig.

3.10 Representativiteit technici

De Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de representativiteit op de locaties. Logischerwijs dient de technicus er dus ook representatief (verzorgde bedrijfskleding) uit te zien en zich ook naar behoren te gedragen. Dit geldt logischerwijs ook voor derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en voor de vervoersmiddelen die worden ingezet. Alle medewerkers die op locatie werkzaamheden komen uitvoeren dienen zich te kunnen legitimeren als zijnde werknemer van Opdrachtnemer.

3.11 Klant- en servicegerichtheid

Voor de Opdrachtgever staat de klant centraal, ook als werk uitbesteed wordt, is het belangrijk dat er netjes met de klanten van de Opdrachtgever wordt omgegaan. Daarom zijn op werkzaamheden bij of voor de klant altijd de spelregels voor werkzaamheden bij de klant van toepassing.

- Locatie wordt ruim van tevoren geïnformeerd over werkzaamheden door Opdrachtnemer.
- Werkzaamheden vinden plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Afwijken van deze tijdstippen kan alleen in overleg met de locatie en nadat de contactpersoon schriftelijk door Opdrachtnemer is geïnformeerd.
- Werkzaamheden van verschillende bedrijven (onderaannemers) worden zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.
- Als het werk langer gaat duren dan verwacht wordt de contactpersoon op locatie en de Opdrachtgever door Opdrachtnemer regelmatig op de hoogte gebracht van de voortgang.
- Medewerkers van Opdrachtnemer en de ingeschakelde onderaannemers stellen zich voor en kunnen zich legitimeren als een medewerker van de Opdrachtgever daarom vraagt.
- Bij werkzaamheden op locatie is ten minste één medewerker aanwezig die de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende beheerst om werkinstructies, veiligheidsvoorschriften en communicatie met de locatiecontactpersoon adequaat uit te voeren.
- Medewerkers van de locatie worden te allen tijde vriendelijk, geduldig en beleefd te woord gestaan.
- Grof, seksistisch en/of discriminerend taalgebruik is uit den boze.
- Discriminatie op basis van ras, geloof, sekse of welke andere grond dan ook is verboden.
- Ongewenst en onzedelijk gedrag door werknemers van Opdrachtnemer is niet toegestaan; de Opdrachtgever kan vervanging van de betrokken medewerker verlangen (artikel 4.2 van Bijlage 3).
- Bij werkzaamheden wordt geen geluidsapparatuur gebruikt, geschreeuwd of andere niet aan het werk gerelateerde geluidsoverlast veroorzaakt.
- Roken in de locatie, technische ruimten, op daken en andere ruimten is niet toegestaan.
- Al het afval wordt aan het eind van de dag meegenomen door Opdrachtnemer.
- Bij werkzaamheden wordt de werkplek door de technici aan het eind van de werkdag opgeruimd en schoon gemaakt.
- De locatie wordt aan het einde van de werkdag veilig achtergelaten. De locatie en de directe omgeving moet veilig gebruikt kunnen worden.
- Werknemers gaan zorgvuldig met de eigendommen van de Opdrachtgever en de bezoekers om.
- Auto's moeten geparkeerd worden op de daarvoor bestemde plaatsen.
- Door werknemers veroorzaakte schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever of de bezoekers wordt direct gemeld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
- Het laden en lossen mag uitsluitend plaatsvinden op aanwijzing van de contactpersoon op de locatie.

Blijf bij meningsverschillen met medewerkers en/of bezoekers kalm en word niet agressief. Neem contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever om te bemiddelen.

3.12 Uitlatingen over de installaties

Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen uitlatingen over de installatie, storing of anderszins wat van toepassing is op dit Programma van Eisen of de Overeenkomst met de daarbij behorende werkzaamheden aan de medewerkers van de Opdrachtgever doen. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen over de technische staat alleen te communiceren met de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever.

4. Plannen van de werkzaamheden

4.1 Opstellen jaarplanning werkzaamheden

Opdrachtnemer dient minimaal 4 weken voor aanvang van het contractjaar een onderhoudsplanning in te dienen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.

4.2 Opstellen detailplanning werkzaamheden

Minimaal 7 werkdagen voor uitvoering dient door Opdrachtnemer een detailplanning te worden ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever waarbij de onderhoudswerkzaamheden die overlast geven op het gebruik of primaire proces zoveel als mogelijk in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever moet worden uitgevoerd.

Om te borgen dat het gebruik op de locatie niet kan worden verstoord moeten werkzaamheden altijd in overleg en na toestemming van de contactpersoon van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
In deze detailplanning staat per installatie omschreven op welk dagdeel welke werkzaamheden worden uitgevoerd.

Indien installaties meerdere keren per jaar onderhouden moeten worden dan dienen de onderhoudsbeurten evenredig over het contractjaar te worden verdeeld.

4.3 Opstellen planning werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemers

Werkzaamheden die uitgevoerd worden door een onderaannemer van Opdrachtnemer dienen ook te worden gepland conform paragraaf 4.1 en paragraaf 4.2. Onderaannemers zijn gelijktijdig met Opdrachtnemer aanwezig en voeren gelijktijdig onderhoud uit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en conform planning uitvoeren van de werkzaamheden die door de onderaannemers uitgevoerd worden. De overige voorwaarden omtrent onderaanneming staan beschreven in artikel 8.3 van Bijlage 4A.

4.4 Ongelijktijdige uitvoering onderhoudswerkzaamheden

Onderhoud wordt niet gelijktijdig uitgevoerd met een keuring, vervanging, storing of reparatie zonder voorafgaand overleg. Pas na goedkeuring van de Opdrachtgever kan worden aangevangen met de uitvoering van deze onderhoudsplanning. Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van de Opdrachtgever minimaal vijf werkdagen vooraf als werkzaamheden overlast gaan veroorzaken.

4.5 Aanmelden op locatie

Opdrachtnemer moet zich altijd vooraf aanmelden op locatie, het is noodzakelijk dat de uitvoerende technici vooraf worden aangemeld bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. In deze aanmelding moet minimaal aangegeven worden wat de werkzaamheden voor invloed hebben op de locatie. Technici melden zich aan bij de receptie voor zij aan het werk gaan. Technici dienen zich altijd te kunnen legitimeren d.m.v. een ID kaart of paspoort.

4.6 Afmelden op locatie

Na afronding van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer zich altijd afmelden bij de Servicedesk van de Opdrachtgever. De volgende informatie moet worden doorgegeven:

- Naam technici;
- Bezoekdatum;
- Welke controles zijn verricht;
- Wat de bevindingen zijn;
- Welke werkzaamheden zijn verricht;
- Welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk worden geacht;
- Rapportages op uitgevoerde werkzaamheden.

Deze informatie ontvangt de Opdrachtgever tevens op een per mail gestuurde afgetekende werkbon, voorzien van handtekening. Werkbon wordt afgetekend door aanwezige huismeester of receptioniste.

5. Implementatie

5.1 Implementatie periode

De Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer alle noodzakelijke gegevens en de beschikbare documenten die noodzakelijk zijn voor Opdrachtnemer om haar werkzaamheden conform dit Programma van Eisen te kunnen uitvoeren.

5.2 Installatieafwijkingen

Indien Opdrachtnemer binnen 3 maanden na start van de Overeenkomst tot de ontdekking komt dat de omvang van de in Bijlage 1E vermelde installaties aantoonbaar afwijkt in aantal of type installaties ten opzichte van de aangetroffen situatie, moet Opdrachtnemer dit schriftelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever mededelen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat deze afwijking van invloed is op de door Opdrachtnemer geoffreerde aanneemsom, kan hij binnen drie maanden na aanvang van de Overeenkomst een verzoek doen tot aanpassing van de aanneemsom.

Eventuele aanpassing van de aanneemsom wordt berekend op basis van de prijzen in Bijlage 5 en verloopt conform artikel 3.5 van Bijlage 4A. Afwijkingen in de conditie van de installaties worden opgevangen via het MJOP of het correctief onderhoud en leiden niet tot aanpassing van de aanneemsom.

Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om gedurende een periode van maximaal 3 maanden na start van de Overeenkomst de gebreken van de te onderhouden elementen conform de systematiek van de NEN 2767 te rapporteren, zodat Opdrachtnemer op basis van geconstateerde gebreken, storingsopvolging c.q. onderhoud de Opdrachtgever kan voorzien van uiterlijk 8 maanden na start van de Overeenkomst een onderbouwd meerjarenonderhoudsplan (MJOP, zie hoofdstuk 8). De kosten voor de gebrekenopname en rapportage dienen in de vaste aanneemsom opgenomen te zijn.

Na de genoemde termijn van drie maanden worden alle installaties, installatiedelen of componenten die op dat moment aanwezig zijn en behoren tot de installaties zoals vermeld in Bijlage 1E, met inachtneming van paragraaf 3.2 van dit Programma van Eisen geacht onder de Overeenkomst te vallen.

Tijdens het jaarlijks overleg levert Opdrachtnemer het meest actuele installatieoverzicht aan conform het format dat is toegevoegd onder Bijlage 1E.

6. Opvolging storingen en klachten

6.1 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer moet zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar zijn voor het verhelpen van storingen. Het telefoonnummer waarop de Opdrachtgever de storingen kan melden is:

<TOEVOEGEN>

Calamiteiten die door de locatie worden gemeld, meldt Opdrachtnemer altijd direct en zonder uitzondering aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. Bij ontvangst van meldingen wordt tijdens kantoortijden allereerst contact gezocht met de huismeester en/of de technisch beheerder van de Opdrachtgever. Na overleg of bij geen gehoor rijdt Opdrachtnemer uit naar de locatie.

Opdrachtnemer dient altijd zelf een afspraak te maken met de contactpersoon van de Opdrachtgever en/of melder op locatie. Er wordt altijd een specifiek tijdstip genoemd. De monteur dient zich altijd aan en af te melden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever of contactpersoon op locatie. Digitale werkbonnen dienen op locatie te worden afgetekend door de contactpersoon van de Opdrachtgever of de contactpersoon op locatie.

Binnen de grenzen van gestelde responstijden zal Opdrachtnemer dagelijks binnenkomende niet urgente meldingen zoveel mogelijk clusteren en op gezette tijden behandelen (het planbaar maken van meldingen). Voorbeeld hiervan is:

- Binnen de gestelde responstijd reageren op een storing. Vervolgens het element eventueel veiligstellen of met een tijdelijke maatregel de functie herstellen, om het daadwerkelijk verhelpen van de storing op een gepland moment te kunnen verrichten.

6.2 Responstijden

Hieronder staan de responstijden beschreven die gelden bij het opvolgen van storingen. In overleg met de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.

Indien een storing niet binnen de gestelde responstijden kan worden verholpen en de installatie functioneert niet meer waardoor medewerkers en/of bezoekers hinder ondervinden dan is Opdrachtnemer verplicht een alternatieve oplossing te bieden waardoor medewerkers en bezoekers geen hinder gaan ondervinden van het niet functioneren van de installatie.

De storingen worden conform de storingsafhandelingsprocedure afgehandeld waarbij de onderstaande respons- en reparatietijden leidend zijn. In Bijlage 1D staat de storingsafhandelingsprocedure beschreven.

Storingscategorie A (Calamiteit)

Opdrachtnemer zal binnen 1 klokuur na melding aanvangen met het verhelpen van de storing. Binnen 30 minuten na aanvang van de werkzaamheden zal Opdrachtnemer de installatie veiliggesteld hebben en is de kans op vervolgschade geminimaliseerd, pas dan begint Opdrachtnemer met het oplossen van de storing. De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 2 klokuren na aanvang van de werkzaamheden. Het is toegestaan een alternatieve noodoplossing aan te bieden zodat medewerkers en bezoekers op een gelijkwaardig niveau gebruik kunnen blijven maken van het gebouw en dus geen hinder ondervinden.

Met “calamiteit” wordt bedoeld o.a. de storingen waarbij:

- De veiligheid en gezondheid van mens en dier in het geding komt en/of
- Het arbeidsproces in gevaar is en/of
- Gas en/of waterlekkages plaatsvinden.

Storingscategorie B (Urgent)
Opdrachtnemer zal binnen 4 klokuren aanvangen met het verhelpen van de storing.
De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 4 klokuren na aanvang van de werkzaamheden. Het is toegestaan een alternatieve noodoplossing aan te bieden zodat medewerkers en bezoekers op een gelijkwaardig niveau gebruik kunnen blijven maken van de locatie.

Met “urgent” wordt bedoeld de storingen waarbij de veiligheid en gezondheid van mens en dier **niet** in het geding komt en waarbij het niet juist functioneren van de installatie hinderlijk is voor de bezoekers of medewerkers. Het betreft hierbij storingen aan installaties waarbij functie uitval plaats heeft gevonden.

Storingscategorie C (Niet urgent)
Opdrachtnemer zal uiterlijk de eerstvolgende werkdag of in overleg met de melder of contactpersoon van de Opdrachtgever aanvangen met het verhelpen van de storing. De storing zal door Opdrachtnemer worden opgelost binnen 24 klokuren na aanvang van de werkzaamheden.

Met “niet urgent” wordt bedoeld de storingen waarbij de veiligheid en gezondheid van mens en dier **niet** in het geding komt. Gebruikers ondervinden nog geen hinder van de storing.

6.3 Registratie

Elk bezoek op locatie moet door Opdrachtnemer worden geregistreerd in Properly. Daarnaast moeten de uitgevoerde werkzaamheden conform de in hoofdstuk 8 genoemde methodiek door Opdrachtnemer worden gerapporteerd.

Indien registratie of rapportage onvolledig is, kan de Opdrachtgever aanvullende informatie opvragen voordat betaling plaatsvindt. Een factuur die daardoor niet overeenkomstig de uitgevoerde Opdracht is, wordt niet betaald (artikel 4.6 van Bijlage 4A en artikel 15.2 van Bijlage 3).

7. Aanvullende werkzaamheden

7.1 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud is het uitvoeren van reparaties en (kleine) vervangingen, opheffen van klachten inclusief het veiligstellen en het beschikbaar houden van de functionaliteit omdat gebouwelementen en installaties niet (meer) naar behoren functioneren, of binnen afzienbare tijd niet meer zullen functioneren. Daarbij is correctief onderhoud het verhelpen van ongewenste degradatie voordat een gebrek c.q. (ver)storing is ontstaan. Hieronder vallen ook noodzakelijke reparaties die tijdens preventief onderhoud naar voren komen en noodzakelijke reparaties aan gebouwgebonden installaties waar geen preventief onderhoud aan wordt uitgevoerd. Storingsonderhoud, als onderdeel van correctief onderhoud, is het uitvoeren van werkzaamheden nadat een zodanig defect (storingen) is geconstateerd.

Als Opdrachtnemer naar aanleiding van een storingsmelding een gebrek constateert dat invloed heeft op de veiligheid en goede functie van de installatie dan dient Opdrachtnemer dit direct te repareren.
Voor correctieve werkzaamheden geldt dat kleine herstelwerkzaamheden met een waarde tot het grensbedrag van € 500,- exclusief btw per storing, worden beschouwd als regulier onderhoud en onderdeel vormen van de vaste aanneemsom, mits deze werkzaamheden voortvloeien uit normale degradatie of wettelijk onderhoud.

Voor de installaties geldt dat mochten de kosten van de correctieve handeling groter worden dan het hiervoor genoemde grensbedrag, dan levert Opdrachtnemer direct na constatering een kostenopgave voor de correctieve werkzaamheden aan bij de Opdrachtgever, conform de tarieven en opslagen in Bijlage 5.
Elke aanbieding/investeringsadvies dient te worden onderbouwd met een open begroting met uren, tarieven, materialen en opslagen conform Bijlage 5.

Pas na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kan begonnen worden met het aanvangen van de werkzaamheden. Buiten kantoortijden dient Opdrachtnemer er altijd voor zorg te dragen dat de installatie binnen de kortst mogelijke tijd, binnen de geldende responstijden, gaat functioneren. De kosten dienen dan de eerstvolgende werkdag te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.

Voor correctieve handelingen die worden uitgevoerd gelijktijdig met of binnen twee weken na het uitvoeren van preventief onderhoud geldt dat de gebruikte uren niet gefactureerd kunnen worden (met uitzondering van molest of onoordeelkundig gebruik). Werkbonnen dienen op locatie te worden afgetekend door de contactpersoon op locatie. Daarnaast dient indien van toepassing het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP), inclusief onderbouwing, te worden aangepast.

Als Opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever in gevaar is moet Opdrachtnemer alle maatregelen nemen om de veiligheid te kunnen garanderen. Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever in dit geval direct op de hoogte brengen en toelichting geven op de te nemen acties om de veiligheid weer te kunnen garanderen.

7.2 Facturering extra werk

Alle buiten de in dit Programma van Eisen vallende aanvullende werkzaamheden die in opdracht van de Opdrachtgever door middel van een aanvullende opdracht door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, kunnen elke maand d.m.v. een verzamelfactuur worden gefactureerd. De geldende tarieven zijn opgenomen in Bijlage 5.

Op de facturen moeten alle werkzaamheden van de voorliggende maand worden opgenomen. De factuur voldoet aan de factuurvereisten in artikel 4.5 van Bijlage 4A.

8. Rapportages

De Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer op specifieke tijden diverse rapportages van Opdrachtnemer.

a)

Rapportage:	Planningslijst
Format:	Eigen format
Frequentie:	1x per jaar, vier weken voor aanvang nieuwe contractperiode conform paragraaf 4.1.
Omschrijving:	Onderhoudsplanning voor gehele jaar zoals omschreven in paragraaf 4.1. De definitieve onderhoudsplanning (preventief onderhoud en wettelijke keuringen/inspecties) wordt conform paragraaf 4.1 verstrekt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

b)

Rapportage:	Meerjarenonderhoudsplan voor de komende tien jaren
Format:	Eigen format
Frequentie:	Eenmalig binnen 8 maanden na start van de Overeenkomst op basis van de nulsituatie en vervolgens jaarlijks een geactualiseerd MJOP.
Omschrijving:	Dit investeringsadvies motiveert (op basis van gebreken en risico-inventarisatie) duidelijk per installatie wat volgens Opdrachtnemer gerenoveerd, gemoderniseerd, gewijzigd, gerepareerd of vervangen moet worden en tegen welke kosten. De Opdrachtgever bepaalt welke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer zal uiterlijk 3 maanden na aanvang op basis van de aangeleverde assetlijst (Bijlage 1E) de assets voorzien van gebreken en conditiescore conform NEN 2767 waarbij de leeftijd van de installaties afzonderlijk wordt weergegeven (theoretische levensduur dient in de berekening van de conditiescore niet worden meegewogen; zie paragraaf 3.2), dus los van de feitelijk geconstateerde gebreken.

c)

Rapportage:	Voortgangsrapportage
Format:	Eigen format
Frequentie:	1x per kwartaal binnen 2 weken na einde Kwartaal en één week voor de kwartaalbespreking.
Omschrijving:	• Veiligheid & Gezondheid plan, V&G dossier en procedures t.b.v. veilig werken; • Actueel installatieoverzicht conform paragraaf 5.2 en Bijlage 1E (1x per jaar); • Storingsrapportage, dient per storing de onderstaande gegevens te bevatten: ○ Code installatie;

	○ Locatieadres en locatiecode; ○ Datum en tijdstip storingsmelding; ○ Datum en tijdstip uitvoering; ○ Reactietijd; ○ Storingsomschrijving; ○ Oorzaak; ○ Uitgevoerde werkzaamheden; ○ Gespecificeerde kosten (loon en materiaal component); ○ Storingsanalyse met verbeterplan. • Per installatie de uitgevoerde (wettelijke) werkzaamheden omschrijven;

KPI-monitoring.

Opdrachtnemer levert de volgende rapportage in een eigen door de Opdrachtgever goedgekeurd format in.

- Jaarlijks per installatie de bijzonderheden rapporteren, gebreken rapportage & analyse met verbeterplan/ voorstel tot aanpassing in het onderhoud als gevolg van actualisatie van de conditiebepaling;
- Openstaande offertes en/of facturen;

Alle genoemde rapportages worden aangeleverd in een eigen, door de Opdrachtgever goedgekeurd format in Excel en er dient een managementsamenvatting te zijn toegevoegd van maximaal 2 enkelzijdige A4 bladen.

9. Communicatie

Goede communicatie is voor de Opdrachtgever essentieel om te komen tot een succesvolle samenwerking met Opdrachtnemer. Vaste contactpersonen voor accountmanagement, facturatie en planning zijn hiervoor een vereiste. Tijdens de implementatie periode en/of bij calamiteiten kan van de communicatieprocedure worden afgeweken. Als blijkt dat gedurende de samenwerking het aantal overleggen aangepast moet worden, kan dit in overleg aangepast worden. De contactpersonen worden na gunning aangewezen conform artikel 8 van Bijlage 3.

9.1 Regulier overleg

De volgende communicatiemomenten zijn minimaal vereist:

Frequentie	In Januari, April, Juli en Oktober (exacte data nader te bepalen)	
Deelnemers	• Accountmanager • Vaste Technici • Facility manager • Technisch beheerder	Opdrachtnemer Opdrachtnemer Opdrachtgever Opdrachtgever
Onderwerp	- Investeringsadvies; - Verbetervoorstellen t.a.v. verduurzaming; - Jaarplanning en voortgang; - Rapportage; - Beoordeling van de geleverde prestaties (zie paragraaf 10.3).	

- Maandelijks operationeel overleg

9.2 Afhandeltermijnen

Tijdens de samenwerking dienen vragen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijd te worden beantwoord. Hieronder staan de afspraken omschreven waaraan Opdrachtnemer moet voldoen.

Omschrijving werkzaamheden	**Termijn**
Beantwoorden vragen van de Opdrachtgever/ vertegenwoordiger (ook via mail)	2 werkdagen
Aanleveren offerte onderhoud (nieuwe installatie)	2 weken
Aanleveren offerte keuringspunten	2 weken
Herstellen afkeurpunten technische aard	1 week
Aanleveren offertes renovatie	4 weken
Aanleveren offertes reparaties als installatie functiebehoud heeft	3 weken
Aanleveren raming reparaties als installatie geen functiebehoud heeft	Direct

Aanleveren planning uitvoering werkzaamheden	1 week
Uitvoeren werkzaamheden renovatie	4 weken
Uitstellen aanvang werkzaamheden	Direct
Uitloop montage- en/of reparatie- tijd	Direct

10. Kwaliteitsborging

10.1 Kwaliteitscontrole

De Opdrachtgever kan op basis van een representatieve steekproef controle uitvoeren op het uitgevoerde preventieve en correctieve werkzaamheden. De controle zal worden uitgevoerd door een externe adviseur en de bevindingen worden schriftelijk aan Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer kan binnen 10 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken tegen de bevindingen. Indien geen bezwaar wordt gemaakt, worden de bevindingen als geaccepteerd beschouwd.

De constateringen zullen in het eerstvolgende overleg worden meegenomen. Blijkt uit deze kwaliteitsronde dat Opdrachtnemer de werkzaamheden niet in overeenstemming met de afspraken heeft uitgevoerd, dan zijn de financiële gevolgen geregeld in artikel 9.3 van Bijlage 4A.

10.2 Doelmatigheid/Duurzaamheid

Opdrachtnemer zal de diensten op de voor de Opdrachtgever meest doelmatige en duurzame wijze leveren, hetgeen inhoudt dat gestreefd wordt naar een optimaal resultaat (welke zich uit in kwaliteit, tijd, kosten en rekening houdende met maatschappelijk verantwoord ondernemen) en zal daarvoor zo nodig alternatieven ter besluitvorming aan de Opdrachtgever voorleggen, daarbij in het oog houdend de gewenste conditie en de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening. Dit wordt zo vaak als nodig, maar ten minste eenmaal per jaar tijdens het jaaroverleg besproken. Opdrachtnemer zal aangeven waar en hoe de doelmatigheid van dit Programma van Eisen kan worden verhoogd.

10.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en zelfbeoordeling

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks uitvoeren van een zelfbeoordeling van de geleverde prestaties op basis van de in Bijlage 1C vastgelegde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Als Opdrachtnemer tijdens een beoordeling minder dan 70 punten haalt moet deze binnen 2 weken een plan van aanpak indienen en moet binnen 3 maanden na indiening van het plan van aanpak een zichtbare verbetering zijn gerealiseerd (zie artikel 9.2 van Bijlage 4A).

Tijdens het jaarlijks overleg zal het resultaat van de beoordelingen worden besproken.

De gevolgen van de KPI-score voor de verlenging van de Overeenkomst zijn geregeld in artikel 9.2 van Bijlage 4A.

10.3.1 Aanlevering zelfbeoordeling

De door Opdrachtnemer uitgevoerde zelfbeoordeling wordt uiterlijk twee (2) weken vóór het jaaroverleg schriftelijk aan de Opdrachtgever verstrekt.

Deze zelfbeoordeling dient volledig, transparant en inhoudelijk onderbouwd te zijn en bevat minimaal:

- De score per KPI, inclusief toelichting;
- Objectieve onderbouwing aan de hand van rapportages, registraties, storingsgegevens en

overige relevante bewijsstukken;
- Een reflectie op afwijkingen ten opzichte van de doelstellingen;
- Een samenvattende totaalscore.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan of tijdens het jaaroverleg nadere toelichting of aanvullende onderbouwing te verlangen.

10.3.2 Presentatie en integratie doelmatigheid en duurzaamheid

Tijdens het jaaroverleg presenteert Opdrachtnemer de zelfbeoordeling aan de Opdrachtgever. In deze presentatie worden tevens expliciet meegenomen en geïntegreerd:

- De gerealiseerde en voorgestelde verbeteringen op het gebied van doelmatigheid, en
- De gerealiseerde en voorgestelde verbeteringen op het gebied van duurzaamheid, zoals bedoeld en omschreven in paragraaf 10.2.

Opdrachtnemer maakt hierbij inzichtelijk op welke wijze de dienstverlening bijdraagt aan optimalisatie van kwaliteit, kosten, energieverbruik, milieu-impact en continuïteit van de installaties.

10.3.3 Verbeterplan bij niet behaalde KPI's

Indien uit de zelfbeoordeling blijkt dat één of meerdere KPI's niet zijn behaald, is Opdrachtnemer verplicht om gelijktijdig met de presentatie van de zelfbeoordeling een concreet en uitvoerbaar verbeterplan te presenteren.

Dit verbeterplan bevat minimaal:
- Een analyse van de oorzaak of oorzaken van het niet behalen van de betreffende KPI('s);
- Specifieke corrigerende en preventieve maatregelen;
- Een planning met duidelijke mijlpalen;
- Verantwoordelijkheden binnen de organisatie van Opdrachtnemer;
- Meetbare doelstellingen waaruit blijkt hoe en binnen welke termijn de KPI('s) alsnog worden behaald.

10.3.4 Beoordeling door Opdrachtgever

De Opdrachtgever beoordeelt de zelfbeoordeling en het eventuele verbeterplan op volledigheid, plausibiliteit en onderbouwing. Indien de Opdrachtgever gemotiveerd van oordeel is dat de zelfbeoordeling onvoldoende onderbouwd of niet representatief is, kan zij aanvullende informatie verlangen of een (her)beoordeling laten uitvoeren conform paragraaf 10.1.

De uitkomst van de beoordeling en de afspraken over eventuele verbetermaatregelen worden vastgelegd in de notulen van het jaaroverleg en vormen de basis voor verdere besluitvorming over verlenging conform artikel 9.2 van Bijlage 4A.

11. Voorwaarden

Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van diensten 2025 (ARVODI-2025, Bijlage 3) van toepassing. Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtnemer verwijst, zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Dit geldt ook voor offertes die gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij de Opdrachtgever worden ingediend.

11.1 Organisatorische wijzigingen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden elkaar op de hoogte van organisatorische en personele ontwikkelingen en/of veranderingen binnen hun organisaties die van belang zijn voor de uitvoering van de in dit Programma van Eisen beschreven werkzaamheden. De contactpersonen van beide organisaties worden na gunning aangewezen conform artikel 8 van Bijlage 3.

11.2 Correspondentie

Correspondentie moet uitsluitend worden gericht aan de contactpersonen en het daarbij vermelde adres. De contactpersonen worden na gunning schriftelijk aan elkaar bekendgemaakt conform artikel 8 van Bijlage 3.

12. Veiligheid

12.1 Gezondheidsplan

Wanneer in verband met de opgedragen werkzaamheden een veiligheids- en gezondheidsplan en/of een veiligheids- en gezondheidsdossier moeten worden opgesteld, dan wel coördinatoren moeten worden aangewezen, wordt dit door Opdrachtnemer in de werkomschrijving aangegeven. Wanneer sprake is van een veiligheids- en gezondheidsplan, staat de Opdrachtnemer in voor de tijdige, correcte en volledige uitvoering daarvan.

12.2 Coördinator uitvoeringsfase

Wanneer er sprake is van de aanwijzing van een coördinator uitvoeringsfase, en de aanwijzing daarvan wordt opgedragen aan Opdrachtnemer, staat deze ervoor in dat de door de aangestelde coördinator(en) uit te voeren taken, zoals omschreven in het Arbeidsomstandighedenbesluit, tijdig, correct en volledig worden uitgevoerd.

12.3 Risicosignalering

Als Opdrachtnemer of coördinator uitvoeringsfase tijdens de werkzaamheden bijzondere risico's of bouwkundige en technische kenmerken signaleert, die voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers bij toekomstige onderhoudswerkzaamheden van belang zijn en die afwijken van de risico's of kenmerken aangegeven in de opdracht, moet hij dit per omgaande telefonisch melden en vervolgens binnen 1 werkdag schriftelijk melden aan de Opdrachtgever.

12.4 Procedure bij calamiteit

Medewerkers van Opdrachtnemer moeten kennis hebben van de vluchtwegen op de locatie zodat zij zich bij een eventuele calamiteit snel in veiligheid kunnen brengen. Tevens dient Opdrachtnemer de aanwijzingen van de aanwezige Bhv'er op locatie op te volgen.

12.5 Veiligheid, Gezondheid en Milieu

Opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften, overheidsvoorschriften of aanvullende veiligheidsvoorschriften, zoals (doorlopende) werkvergunningen en specifieke veilig werk verklaringen, betreffende veiligheid en alle andere reglementen in acht nemen.

Op de locaties van de Opdrachtgever gelden specifieke eisen, waarvan de Opdrachtnemer kennis dient te nemen en haar bedrijfsvoering dusdanig in te richten, dat alle bij de Opdrachtgever werkzame medewerkers hieraan voldoen.

- Opdrachtnemer werkt mee aan screening van haar bij de Opdrachtgever werkzame medewerkers;
- Opdrachtnemer organiseert zelfstandig eventueel benodigde (werk)vergunningen;
- Opdrachtnemer werkt met materiaal dat volgens vigerende wetgeving is goedgekeurd.
- Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat haar medewerkers op de hoogte zijn van

mogelijke asbestrisico's.

- Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van de Overeenkomst dat het in te zetten personeel betrouwbaar is.

13. Prijsstelling

13.1 Aanneemsom preventief onderhoud

De vaste aanneemsom omvat alle planmatige kosten, zoals het (wettelijk) verplichte onderhoud, keuringskosten, preventief onderhoud, klein vervangingsonderhoud, garantieonderhoud (indien van toepassing), coördinatie, en management. In de prijs voor het preventief onderhoud dienen de kosten van de onderdelen van standaard slijtonderdelen, klein materiaal, smeeroliën, filters, snaren, etc. te zijn meegenomen.

De prijs voor de geleverde diensten is als weergegeven in Bijlage 5.

13.2 Tariefaanpassing

Aanpassing van de aanneemsom en de tarieven (indexering) is geregeld in artikel 3.3 en 3.4 van Bijlage 4A.

13.3 Verrekeningen

Leegstand, vervanging van installaties, renovatie en garanties hebben gevolgen op de aanneemsom en worden zo nodig eenmaal per jaar verrekend.

13.4 Onkosten

Reiskosten, voorrijdtarieven, reisuren, parkeerkosten, overheadkosten, winst & risico en overige niet in dit Programma van Eisen gedefinieerde kosten kunnen niet worden verrekend. Deze zijn opgenomen in de uurtarieven in Bijlage 5 of vallen binnen de vaste aanneemsom.

14. Aanvang, looptijd en beëindiging Overeenkomst

14.1 Aanvang en looptijd

De Overeenkomst waaronder dit Programma van Eisen valt, treedt in werking op 1 april 2027 en heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar, tot en met 31 maart 2031. De Opdrachtgever kan de Overeenkomst daarna eenzijdig drie (3) keer met twaalf (12) maanden verlengen, tot uiterlijk 31 maart 2034. Verlenging en tussentijdse beëindiging, waaronder beëindiging bij het einde van de huurovereenkomst van het pand, zijn geregeld in artikel 2 van Bijlage 4A.

14.2 Gebouwmutaties

De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig over nieuwbouw, verbouw of beëindiging van het gebruik van (een deel van) het pand waarop dit Programma van Eisen betrekking heeft. De gevolgen daarvan voor de Overeenkomst zijn geregeld in artikel 2.3 van Bijlage 4A en artikel 14.4 van Bijlage 3.

14.3 Exit strategie

Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, waaronder begrepen het verstrijken van de looptijd, tussentijdse beëindiging, ontbinding of opzegging, is Opdrachtnemer verplicht om een zorgvuldige, volledige en ordelijke overdracht van werkzaamheden, informatie en documenten aan de Opdrachtgever en/of een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgend Opdrachtnemer te waarborgen.

14.3.1 Algemeen

Opdrachtnemer zal gedurende een overdrachtsperiode van maximaal drie (3) maanden na de einddatum van de Overeenkomst, en indien noodzakelijk reeds voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst, volledige medewerking verlenen aan een soepele en ononderbroken continuering van het beheer en onderhoud van de installaties. De overdracht maakt integraal onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en brengt geen aanvullende kosten met zich mee voor de Opdrachtgever.

14.3.2 Aan te leveren documentatie en gegevens

Uiterlijk vier (4) weken na beëindiging van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, in digitale vorm en in een gangbaar en overdraagbaar bestandsformaat, minimaal de volgende informatie aan:

- Een actueel en volledig installatieoverzicht conform Bijlage 1E;
- Alle revisietekeningen, schema's en technische documentatie (inclusief rood-revisie indien van toepassing);
- Het meest recente Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) inclusief onderliggende aannames;
- Overzicht van uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden over de laatste contractperiode;
- Alle geldende keurings-, inspectie- en certificeringsrapporten;
- Een overzicht van openstaande gebreken, risico's en herstelpunten, inclusief prioritering;
- Storingshistorie inclusief analyses en getroffen maatregelen;

- Overzicht van ingestelde parameters en regelingen binnen gebouwbeheersystemen (GBS);
- De meest recente back-ups van GBS-systemen, voor zover door Opdrachtnemer beheerd;
- Overzicht van lopende offertes, goedgekeurde maar nog niet uitgevoerde werkzaamheden en openstaande verplichtingen.

14.3.3 Kennisoverdracht

Op verzoek van de Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer, zonder aanvullende kosten:

- Eén of meerdere overdrachtsgesprekken met de Opdrachtgever en/of opvolgend Opdrachtnemer;
- Toelichting op de technische staat van de installaties, bekende aandachtspunten en risico's;
- Overdracht van relevante contactgegevens van onderaannemers en leveranciers, voor zover van toepassing op dit Programma van Eisen.

14.3.4 Continuïteit en zorgplicht

Opdrachtnemer blijft tot de daadwerkelijke einddatum van de Overeenkomst volledig verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen uit de Overeenkomst. De kwaliteit, beschikbaarheid en responstijden van de dienstverlening mogen gedurende de overdrachtsperiode niet afnemen.

Voor de gevolgen van het niet nakomen hiervan: zie artikel 5 van Bijlage 4A.

14.3.5 Eigendom en gebruiksrechten

Eigendom en gebruiksrechten van de in het kader van de Overeenkomst opgestelde documenten, rapportages, tekeningen, data en overzichten zijn geregeld in artikel 23 van Bijlage 3.

Bijlage

Bij dit Programma van Eisen behoren de volgende bijlagen:

Bijlage 1B	Minimale onderhoudstaakstellingen;
Bijlage 1C	Prestatie-indicatoren;
Bijlage 1D	Storingsafhandelingsprocedure;
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2025);
Bijlage 5	Prijzenblad.

Het Programma van Eisen en deze bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst; de rangorde van de documenten is geregeld in artikel 1.2 van Bijlage 4A.