gemeente Haarlemmermeer

BIJLAGE

Programma van eisen uitvoering onderhoud E- & W-installaties

Onderhoud elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties nieuwe gemeentehuis en servicecentrum Halfweg

Versie: Definitief

Datum: 17 november 2026

Inhoudsopgave

1 Inleiding 5
1.1 Algemeen 5
1.2 Opdrachtomschrijving 5
1.3 Relatie met het Programma van Eisen implementatie en nulmeting 5
1.4 Nadere detaillering werkzaamheden 5
2 Opdracht 7
2.1 Preventief onderhoud 7
2.1.1 Uitvoering 7
2.1.2 Rapportage 7
2.1.3 Gezamenlijke onderhoudschecklist 7
2.1.4 Vakinhoudelijke uitvoering 8
2.1.5 Onderhoudsactiviteiten 8
2.1.6 Installatieverantwoordelijkheid en werkverantwoordelijkheid 8
2.1.7 Legionellabeheer 9
2.1.8 Specifieke eisen 11
2.1.9 Verbruiksmaterialen 11
2.1.10 Kwaliteitsborging 12
2.2 Wettelijke keuringen en onderhoud 12
2.3 Correctief onderhoud 12
2.3.1 Mandaat 12
2.3.2 Storingsdienst en meldpunt 13
2.3.3 Urgentieklassen 13
2.3.4 Respons- en hersteltijden 13
2.3.5 Inzet en herkenbaarheid van monteurs 14
2.3.6 Proces en rapportage 14
2.3.7 Versnelde herstel- en escalatieprocedure 15
2.4 Werkzaamheden op verzoek 16
2.5 Jaarlijkse advies met betrekking tot actualisatie (D)MJOP 17
2.6 Monitoring gebouwbeheersysteem (GBS) 18
2.7 Smartbuilding 19
2.8 Duurzaamheid 20
2.8.1 Leidingisolatie en overige energiebesparende maatregelen 20
2.8.2 Controle en optimalisatie van instellingen 20
2.8.3 GACS 21

2.8.4 Energiebesparings- en verduurzamingsadvies 21
2.8.5 (D)MJOP 22
2.8.6 Duurzame materialen en onderdelen 22
2.9 Identificatiecodering installaties 22
3 Algemeen 23
3.1 Wet- en regelgeving 23
3.2 Veiligheid 23
3.3 Medewerkers van de opdrachtnemer 24
3.4 Werktijden 24
3.5 Stof- of rook producerende werkzaamheden 24
3.6 Coördinatie en communicatie 24
3.7 Documentatie 25
3.8 Revisiebescheiden 25
3.9 Offertes 26
3.9.1 Wijze van aanbieden 26
3.9.2 Indirecte kosten en ondersteunende functies 27
3.9.3 Marktconformiteit 27
3.10 Life cycle costing 27
3.11 Opleveringen 27
3.12 Rapportage en communicatie 28
3.12.1 Periodieke rapportages onderhoud 28
3.12.2 Actualiseren assetlijst 29
3.12.3 Communicatie 29
3.12.4 Overlegstructuur 29
3.12.5 Verslaglegging 30
3.13 Prestaties 30
3.14 Planning 30
3.15 Aanvullende algemene bepalingen 31
3.15.1 Levering van materialen en onderdelen 31
3.15.2 Beschadiging van geleverde onderdelen 31
3.15.3 Garanties 31
3.15.4 Afvoeren van materialen 31
3.15.5 Voorgeschreven materialen 31
3.15.6 Overdracht van informatie 31
3.15.7 Overdracht aan derden 32
3.15.8 Toe te voegen installaties 32

3.15.9 Einde overeenkomst en achterstallig onderhoud 32
4 Prestaties 33
4.1 Stappenplan niet behalen grenswaardes KPI's 34
4.2 KPI 1 - Steekproef werkzaamheden 35
4.3 KPI 2 - Behalen responstijden (storingen) 35
4.4 KPI 3 - Behalen hersteltijden (storingen) 35
4.5 KPI 4 - Planningsconformiteit 35
4.6 KPI 5 – Gebouwdossier en wettelijke keuringen 35
4.7 KPI 6 – Kwaliteit en overdracht van uitgevoerde projecten 36
4.8 KPI 7 – Facturatie 36
4.9 KPI 8 – Terugdringen aantal storingen 36
4.10 KPI 9 – Verbetervoorstellen 36
5 Tarieven en facturatie 37
5.1 Tarieven en prijsafspraken 37
5.2 Indexering 39
5.3 Mutaties 39
5.4 Derden 40
5.5 Facturatie 40
5.6 Geheimhouding tarieven 41

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de uitvoering van het onderhoud van de elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties (E- & W-installaties) van het nieuwe gemeentehuis en het servicecentrum te Halfweg.

De reguliere dienstverlening start nadat de implementatie en nulmeting conform het afzonderlijke *Programma van Eisen implementatie en nulmeting* zijn afgerond en geaccepteerd.

Het doel van de dienstverlening is het waarborgen van de bedrijfszekerheid, veiligheid, functionaliteit, comfort en energiezuinigheid van de installaties, binnen de geldende wet- en regelgeving en de overeengekomen prestatie-eisen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professionele en beheerste uitvoering van het onderhoud en voor de daarbij behorende coördinatie, communicatie, registratie, rapportage en advisering.

1.2 Opdrachtomschrijving

De scope van de dienstverlening omvat de installaties en assets zoals opgenomen in bijlage E '*Assetlijst*', inclusief alle daarbij behorende componenten die noodzakelijk zijn voor een goede, veilige en bedrijfszekere werking.

De dienstverlening omvat in ieder geval:

- Preventief onderhoud.
- Wettelijke keuringen en inspecties.
- Correctief onderhoud en storingsdienst.
- Werkzaamheden op verzoek en regiewerkzaamheden.
- (D)MJOP-advies.
- Monitoring van relevante gebouwbeheersystemen.
- Duurzaamheids- en energiebesparingsadvies.
- Beheer en actualisatie van assetgegevens.
- Rapportage, overleg en contractmanagement.
- Beheer van technische documentatie en revisiegegevens.
- Oplevering van uitgevoerde werkzaamheden.
- Overdracht bij het einde van de overeenkomst.

De opdrachtnemer signaleert tijdens de uitvoering actief afwijkingen, risico's en verbetermogelijkheden en adviseert de Gemeente hierover.

1.3 Relatie met het Programma van Eisen implementatie en nulmeting

De inrichting en voorbereiding van de dienstverlening, inclusief de opname van de assets en de nulmeting, zijn beschreven in het afzonderlijke *Programma van Eisen implementatie en nulmeting*.

De resultaten van de implementatie en nulmeting vormen het uitgangspunt voor de uitvoering van het onderhoud. Tijdens de looptijd van de overeenkomst houdt de opdrachtnemer de relevante gegevens, onderhoudsplanning en documentatie actueel conform dit Programma van Eisen.

1.4 Nadere detaillering werkzaamheden

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de installaties zoals opgenomen in bijlage E '*Assetlijst',* tabblad P.2. *'Prijzenblad'*.

Uitgangspunten:

- Onderhoud wordt uitgevoerd aan de in de bijlagen beschreven installaties en bijbehorende onderdelen.
- Indien installaties worden aangetroffen die niet in de bijlagen zijn opgenomen maar onderhoud behoeven, legt de opdrachtnemer dit ter goedkeuring voor aan de Gemeente. Na goedkeuring worden deze toegevoegd aan de scope.
- De opdrachtnemer signaleert en adviseert de Gemeente actief, onder meer over verbeteringen in betrouwbaarheid, efficiëntie en het terugdringen van loze meldingen.
- Tijdens periodieke overleggen informeert de opdrachtnemer de Gemeente over ontwikkelingen in wet- en regelgeving en relevante technische innovaties.
- De opdrachtnemer ondersteunt de Gemeente in de verdere ontwikkeling van het onderhoudsbeheer en doet voorstellen om installaties efficiënter te laten presteren.
- Waar relevant werkt de opdrachtnemer samen met andere leveranciers die verantwoordelijk zijn voor aanverwante werkzaamheden.

2 Opdracht

In dit hoofdstuk zijn de werkzaamheden opgenomen die behoren tot de opdracht.

2.1 Preventief onderhoud

Het preventief onderhoud wordt planmatig uitgevoerd volgens de frequenties en werkzaamheden die per asset in de assetlijst zijn vastgelegd. De opdrachtnemer kan tijdens de oplevering en overdracht van het nieuwe gemeentehuis meedraaien om kennis op te bouwen en afstemming met BINX en de oorspronkelijke installatieleveranciers te borgen. Binnen drie (3) maanden na de start van de dienstverlening levert de opdrachtnemer de jaarplanning op weekniveau aan.

2.1.1 Uitvoering

- De opdrachtnemer voert het preventief onderhoud uit volgens de in de assetlijst vastgelegde frequenties en activiteiten. De frequentie wordt bepaald op basis van wet- en regelgeving, certificatieschema's, garantievoorwaarden, OEM-voorschriften, gebruiksintensiteit, risicoanalyse en de feitelijke conditie van de installatie.
- Voor iedere asset worden in de assetlijst de minimale onderhoudsfrequentie en de bijbehorende onderhoudsactiviteiten vastgelegd. Indien geen specifieke frequentie is vastgelegd, geldt minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud, tenzij wet- en regelgeving, certificering, garantievoorwaarden of fabrikantsvoorschriften een andere frequentie voorschrijven.
- De werkzaamheden zijn gericht op goed functioneren, energiezuinigheid en betrouwbaarheid en een zo lang mogelijke levensduur van de installatie, met zo min mogelijk verstoring van het primaire proces, waaronder het beperken van geluid, stof, geur en andere overlast.
- De opdrachtnemer voert onderhoud uit met aantoonbare vakkennis van de betreffende installaties en conform de actuele onderhoudsrichtlijnen van de fabrikant. Het doel is het behouden of verbeteren van de functionele betrouwbaarheid van de installatie.
- De opdrachtnemer informeert de Gemeente proactief over relevante bevindingen en verbetervoorstellen.

De kosten van het preventief onderhoud zijn voor rekening van de opdrachtnemer en opgenomen in bijlage E '*Assetlijst',* tabblad P.2. *'Prijzenblad'*

2.1.2 Rapportage

Na elk onderhoud wordt een rapportage opgesteld, ook bij enkel visuele inspecties. De rapportage bevat minimaal:

- Installatieomschrijving (fabrikant, type en vermogen).
- Uniek installatienummer en identificatienummer of code (conform paragraaf 2.9).
- Uitgevoerde werkzaamheden.
- Datum van uitvoering.
- Eventuele herstelpunten en op- en aanmerkingen.
- Foto van het gebrek en/of vervangen onderdelen.
- Technische beoordeling van de installatie, inclusief beoordeling tegen wettelijke eisen, fabrikantspecificaties, functionele prestatie-eisen en de overeengekomen onderhoudsactiviteiten, en eventuele adviezen voor aanvullend of verbeterd onderhoud.

Uitgangspunten:

- Een werkbon mag worden gebruikt als uitvoeringsregistratie, mits deze minimaal de installatie, locatie, datum, monteur, uitgevoerde werkzaamheden, meet- en testresultaten waar relevant, gebruikte materialen, geconstateerde afwijkingen, herstelpunten, foto's waar relevant en vervolgacties bevat. De werkbon en eventuele aanvullende rapportage moeten samen aantoonbaar maken dat het onderhoud volgens de afgesproken eisen is uitgevoerd.
- Rapportages en werkbonnen worden digitaal opgeslagen met herkenbare naamgeving (locatie + installatie). Logboeken, onderhoudskaarten, (bloks)schema's en revisiebescheiden dienen actueel te blijven
- De rapportages met betrekking tot preventief onderhoud worden opgeslagen op het door de Gemeente aangewezen portaal.
- Het onderhoud is pas afgerond wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd, de werkbon/rapportage beschikbaar is, eventuele herstelpunten zijn vastgelegd en de rapportage uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na uitvoering beschikbaar is gesteld. Eventuele offertes voor niet-inbegrepen restpunten worden binnen vijftien (15) werkdagen aangeboden.

2.1.3 Gezamenlijke onderhoudschecklist

De jaarplanning is het primaire planningsdocument voor preventief onderhoud. Daarnaast wordt tijdens de implementatiefase een digitale onderhoudschecklist ingericht als controle- en registratiemiddel per asset. De checklist bevat ten minste de onderhoudsstatus, uitvoeringsdatum, rapportage, openstaande herstelpunten en geplande vervolgactie en wordt gedurende de overeenkomst actueel gehouden.

2.1.4 Vakinhoudelijke uitvoering

Preventief onderhoud wordt uitgevoerd door vakbekwame monteurs. De opdrachtnemer toont de vakbekwaamheid desgevraagd aan met relevante diploma's, certificaten, fabrikanttrainingen en aantoonbare ervaring. Het onderhoud wordt pas als volledig beschouwd wanneer aantoonbaar is voldaan aan de wettelijke eisen, fabrikantspecificaties, functionele prestatie-eisen en de overeengekomen onderhoudsactiviteiten. Een afzonderlijke minimale NEN 2767-conditiescore geldt niet als prestatie-eis.

De opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst werkzaamheden aan DALI-verlichtingssystemen (Digital Addressable Lighting Interface) te kunnen uitvoeren, voor zover deze systemen binnen de overeengekomen scope vallen. Dit omvat in ieder geval het uitlezen en beoordelen van configuraties, het opsporen en verhelpen van storingen, het instellen en aanpassen van adressen, groepen en lichtscènes en het testen van de werking. De opdrachtnemer zet hiervoor vakbekwame medewerkers in en beschikt over de benodigde kennis, software en hulpmiddelen. Wijzigingen in de bestaande configuratie of het lichtplan worden vooraf afgestemd met en goedgekeurd door de Gemeente.

2.1.5 Onderhoudsactiviteiten

Preventief onderhoud is gericht op het in goede staat houden van de installaties, het voorkomen van storingen en het beperken van slijtage en andere afwijkingen. Dit betekent dat de opdrachtnemer niet alleen inspecties en controles uitvoert, maar ook tijdig maatregelen neemt om vervuiling, corrosie en andere vormen van achteruitgang te voorkomen.

Preventief onderhoud omvat ten minste:

- Inspecties en metingen conform de geldende kwaliteitsnormen en wettelijke eisen.
- Het voorkomen en verhelpen van afwijkingen door onder andere reinigen, smeren, afstellen, filters vervangen en corrosie tegengaan.

- Het uitvoeren van functionele testen van installaties.
- Het schoonhouden van technische ruimten en het verwijderen van vervuiling.
- Het toepassen van voorkeursmerken bij vervanging, na goedkeuring door de Gemeente.
- Het herstellen van brandwerende doorvoeren na werkzaamheden en het aanleveren van fotografisch bewijs voor het daarvoor bestemde logboek.
- Het melden van vervuilde luchtkanalen en het adviseren over de benodigde maatregelen.
- Het correct verwijderen en terugplaatsen van isolatiekussens bij onderhoud.

De onderhoudsfrequenties en activiteiten worden per asset vastgelegd in de assetlijst. De OEM-voorschriften vormen daarbij een belangrijk uitgangspunt, naast wet- en regelgeving, certificatieschema's, garantievoorwaarden, gebruiksintensiteit en risicoanalyse.

Hulpmiddelen en voorzieningen
Benodigde hulpmiddelen zoals gereedschap, standaard hoogwerkers, steigers en vergelijkbare middelen die noodzakelijk zijn voor het in de assetlijst opgenomen preventief onderhoud zijn inbegrepen in de overeengekomen prijs.

Indien uit de nulmeting blijkt dat bijzondere of bovenmatig kostbare voorzieningen noodzakelijk zijn, worden deze, na goedkeuring door de Gemeente, in bijlage E '*Assetlijst*' opgenomen. Vervangingsmaterialen voor correctief onderhoud die niet tot het preventieve onderhoud behoren, worden alleen na goedkeuring via de verrekenstaat afzonderlijk verrekend.

Filters luchtbehandelingskasten
In het eerste contractjaar worden de filters van alle luchtbehandelingskasten ieder kwartaal gecontroleerd. Indien uit de controle blijkt dat een filter vervuild of verzadigd is en vervanging noodzakelijk is, wordt het filter vervangen. In de assetlijst wordt voor het eerste contractjaar één extra filterbeurt opgenomen.

Gezien de ligging van de Gemeente nabij Schiphol wordt ook in de daaropvolgende contractjaren de vervuilingsgraad en benodigde vervangingsfrequentie van de filters gemonitord. De opdrachtnemer rapporteert hierover periodiek en signaleert tijdig wanneer de opgenomen onderhoudsfrequentie niet toereikend blijkt.

Als uit de monitoring blijkt dat filters structureel vaker moeten worden vervangen dan opgenomen in de assetlijst, stemmen de Gemeente en de opdrachtnemer de benodigde frequentie af. Na akkoord van de Gemeente wordt de onderhoudsfrequentie en het bijbehorende jaarbedrag in de assetlijst aangepast.

Incidentele extra filtervervangingen die niet het gevolg zijn van een structureel gewijzigde vervangingsfrequentie, worden na goedkeuring van de Gemeente op regiebasis uitgevoerd.

2.1.6 Installatieverantwoordelijkheid en werkverantwoordelijkheid

Elektrotechnische installaties (E):
Voor de elektrotechnische installaties behoudt de Gemeente de installatieverantwoordelijkheid, tenzij deze vóór de start van de dienstverlening formeel en schriftelijk aan de opdrachtnemer wordt gedelegeerd. Indien delegatie plaatsvindt, worden vooraf de installatiegrenzen, bevoegdheden, verantwoordelijkheden, organisatorische afspraken en de aangewezen verantwoordelijke persoon schriftelijk vastgelegd.

Indien de installatieverantwoordelijkheid aan de opdrachtnemer is gedelegeerd, draagt de opdrachtnemer onder meer zorg voor:

- Zorgdraagt voor de veilige bedrijfsvoering van de elektrotechnische installaties overeenkomstig NEN 3140 en overige relevante wet- en regelgeving;
- De noodzakelijke beheersmaatregelen en procedures vastlegt en borgt;
- Toeziet op de kwalificatie en instructie van personeel dat werkzaamheden uitvoert aan de installaties;
- De Gemeente informeert over veiligheidsincidenten, afwijkingen of risico's in de installatiebeheerstructuur;
- In het kwartaaloverleg rapporteert over de uitvoering van de installatieverantwoordelijkheid en eventuele verbetermaatregelen.

De verantwoordelijkheidsverdeling en eventuele delegatie worden vóór aanvang van de betreffende werkzaamheden schriftelijk vastgesteld en maken onderdeel uit van de implementatieafspraken.

Werktuigbouwkundige installaties (W):
Voor de werktuigbouwkundige installaties is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een veilige en doelmatige bedrijfsvoering overeenkomstig de geldende Arbo-, veiligheids- en milieuwetgeving.
Dit omvat onder meer:
- Het signaleren en beheersen van risico's bij onderhoud en bedrijfsvoering;
- Het opstellen en naleven van veilige werkprocedures;
- Het toezien op vakbekwaamheid en instructie van personeel;
- Het melden van onveilige situaties of incidenten aan de Gemeente.

2.1.7 Legionellabeheer

Voor servicecentrum Halfweg is het legionellabeheersplan als onderdeel van de aanbestedingsstukken beschikbaar gesteld. De werkzaamheden voor deze locatie worden uitgevoerd conform dit beheersplan en de toepasselijke wet- en regelgeving.

Voor het nieuwe gemeentehuis zijn in de assetlijst vooralsnog de werkzaamheden spoelen, controle van keerkleppen en monstername opgenomen. Het definitieve legionellabeheersplan voor het gemeentehuis wordt na vaststelling als uitgangspunt voor het legionellabeheer gehanteerd.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die volgens het legionellabeheersplan en de toepasselijke wet- en regelgeving noodzakelijk zijn voor een volledig en aantoonbaar legionellabeheer.

Hieronder vallen, voor zover van toepassing:
- Uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in het legionellabeheersplan.
- Het nemen van watermonsters, laten uitvoeren van laboratoriumonderzoek en opvolgen van de resultaten, voor zover opgenomen in het legionellabeheersplan of wettelijk vereist.
- Het uitvoeren en coördineren van calamiteitenopvolging bij een legionellarisico of overschrijding, inclusief directe communicatie met de Gemeente.
- Het up-to-date houden van het legionellabeheersplan, inclusief aanpassingen op basis van wet- en regelgeving of wijzigingen in de installatie.
- Het uitvoeren van technische inspecties, het opstellen van rapportages en het documenteren van alle bevindingen in een logboek.
- Het controleren van de keerkleppen.
- Evaluatie van het beheer en advisering over verbetermaatregelen.
- Actieve communicatie en ondersteuning bij calamiteiten.

Na vaststelling van het legionellabeheersplan voor het nieuwe gemeentehuis wordt beoordeeld of de daarin opgenomen werkzaamheden afwijken van de werkzaamheden die in de assetlijst zijn opgenomen. Indien hierdoor de omvang of frequentie van de dienstverlening wijzigt, wordt de assetlijst hierop aangepast en wordt het bijbehorende jaarbedrag evenredig bijgesteld.

De opdrachtnemer zorgt voor een aantoonbare uitvoering van het legionellabeheer en meldt afwijkingen, risico's en overschrijdingen tijdig aan de Gemeente.

2.1.8 Specifieke eisen

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de beheerstaken van de BMI. De werkzaamheden worden vermeld in de aanwezige logboeken en de rapportage wordt direct in het aangewezen digitale portaal geplaatst.
- De sprinklerinstallatie dient iedere twee (2) weken te worden getest. Indien er pompen aanwezig zijn moeten deze pompen elke veertien (14) dagen gedurende twintig (20) minuten belast draaien en door de sprinklerinstallateur worden afgetekend in het logboek. De werkbon van deze werkzaamheden dient per ommegaande in de aangewezen digitale portal te worden geplaatst.

2.1.9 Verbruiksmaterialen

In de prijzen voor het preventieve onderhoud zijn alle verbruiks- en kleinmaterialen, inclusief de benodigde arbeidskosten, inbegrepen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het preventieve onderhoud en het behoud van een goede en veilige werking van de installaties en onderdelen daarvan.
Hieronder vallen in ieder geval:

a) Bevestigings-, aansluit- en afdichtingsmaterialen, zoals bouten, moeren, schroeven, kabelbinders, pakkingen, O-ringen en afdichtingsmiddelen.
b) Smeer-, reinigings- en conserveermiddelen die nodig zijn voor het reguliere onderhoud.
c) Thermokoppels, ontstekingselektroden en vergelijkbare kleine onderdelen van branders en verwarmingstoestellen.
d) Filters, filterpakketten en V-snaren, inclusief de benodigde vervanging en afvoer van de oude onderdelen.
e) Signaallampjes, relais, zekeringen en vergelijkbare kleine elektrische componenten.
f) Klein schakelmateriaal en aansluitmaterialen, waaronder klemmen, connectoren en kabelschoenen
g) Lampen, lichtbronnen en overige kleine verlichtingselementen en bijbehorende onderdelen.
h) Batterijen en accu's van componenten waarvoor vervanging onderdeel is van het reguliere preventieve onderhoud, voor zover van toepassing.
i) Kleine onderdelen van meet- en regeltechniek, zoals sensoren en temperatuuropnemers, voor zover de vervanging daarvan onderdeel uitmaakt van het reguliere preventieve onderhoud.
j) Keuringsstickers, identificatiestickers en installatiecoderingen, inclusief het aanbrengen en vervangen daarvan.
k) Alle overige vergelijkbare, niet afzonderlijk benoemde verbruiks- en kleinmaterialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het preventieve onderhoud.

De genoemde onderdelen en materialen zijn niet limitatief. De kosten hiervan, inclusief de benodigde arbeidsuren voor vervanging, zijn opgenomen in de vaste prijs voor het preventieve onderhoud en mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

2.1.10 Kwaliteitsborging

De Gemeente kan de kwaliteit van het onderhoud laten toetsen door een derde partij, voor eigen rekening. Structurele afwijkingen of herhaaldelijke tekortkomingen in het onderhoud kunnen aanleiding zijn tot een verbeterplan of aanpassing van de samenwerking en in het uiterste geval de beëindiging hiervan.

2.2 Wettelijke keuringen en onderhoud

Wettelijke keuringen en certificering aan de E- & W-installaties maken integraal deel uit van het onderhoud. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle keuringen tijdig worden uitgevoerd en rapporteert voortgang en status tijdens het tactisch overleg. Hiervoor houdt de opdrachtnemer in het portaal van de Gemeente een actueel overzicht bij van alle verplichte keuringen met bijbehorende datums. De rapportage en planning van deze keuringen sluiten aan op de eisen van paragraaf 2.1; de daar opgenomen algemene eisen voor rapportage en planning zijn ook hier van toepassing.

Het begeleiden van keuringsinstanties en onderaannemers behoort tot de taken van de opdrachtnemer. De wettelijke keuringen zijn opgenomen in bijlage E '*Assetlijst*', tabblad P.2. '*Prijzenblad*'. Ontbrekende keuringen worden na melding en goedkeuring door de Gemeente toegevoegd.

Voor alle installaties onder de SCIOS-scope gelden de volgende verplichtingen:

- Registratie van periodieke inspectie (PI) en onderhoud (PO).
- Upload van alle verklaringen in het SCIOS-portaal.

Bij afkeurpunten dient de opdrachtnemer binnen twee (2) weken een offerte met open begroting in te dienen. Na opdrachtverlening worden de herstelwerkzaamheden binnen twee (2) weken uitgevoerd. Indien een herkeuring noodzakelijk is door aantoonbare schuld van de opdrachtnemer, zijn de kosten hiervan voor zijn rekening.

2.3 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat het herstellen van storingen en het vervangen van onderdelen om de werking en veiligheid van installaties te waarborgen conform geldende normen en prestatie-eisen. Gebruikte materialen zijn minimaal gelijkwaardig aan het te vervangen materiaal. Indien structurele vervanging wenselijk is, meldt de opdrachtnemer dit met een voorstel aan de Gemeente. De werkzaamheden worden uitgevoerd met zo min mogelijk verstoring van het primaire proces.

2.3.1 Mandaat

De opdrachtnemer mag urgente herstelwerkzaamheden uitvoeren tot € 2.500 exclusief btw per geval, mits deze noodzakelijk zijn voor de continuïteit of veiligheid. Voor werkzaamheden boven dit bedrag is voorafgaande goedkeuring van de Gemeente vereist.

In geval van calamiteiten mag de opdrachtnemer direct handelen voor zover dit noodzakelijk is om acuut gevaar of gevolgschade te voorkomen. De opdrachtnemer meldt dit zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur schriftelijk aan de Gemeente en verantwoordt de uitgevoerde werkzaamheden en kosten.

Voor niet-urgente herstelwerkzaamheden waarvan de kosten voor arbeid en materiaal naar verwachting meer dan € 500 exclusief btw bedragen, vraagt de Opdrachtnemer vooraf akkoord van de Opdrachtgever. Hiervoor verstrekt hij een korte kostenopgave. Zo voorkomt de Opdrachtgever onverwachte kosten achteraf.

De grens van € 500 exclusief btw kan in overleg tussen Partijen worden aangepast als blijkt dat deze in de praktijk te laag is.

Tijdens de implementatieperiode worden de werkwijze en afspraken voor calamiteitenmanagement in overleg tussen de Gemeente en de opdrachtnemer nader uitgewerkt en vastgelegd. Hierbij worden in ieder geval de verantwoordelijkheden en coördinatie, de informatie- en escalatielijnen, de inzet van tijdelijke maatregelen en terugvalvoorzieningen en de wijze van rapportage en evaluatie na een calamiteit vastgelegd.

2.3.2 Storingsdienst en meldpunt

De opdrachtnemer beschikt over een 24/7 bereikbaar meldpunt met vakbekwaam personeel dat meldingen registreert, beoordeelt en opvolgt. Alle meldingen worden geregistreerd met onderwerp/aard van de melding, tijdstip, melder, locatie, urgentie en status.

Na ontvangst van een storingsmelding neemt de opdrachtnemer contact op met de FM-specialist van de Gemeente om een afspraak te maken voor herstel. Bij calamiteiten buiten openingstijden zorgt de Gemeente voor toegang tot de locatie.

Uitgangspunten:
- Kosten voor aansluiting en gebruik van het meldsysteem zijn inbegrepen in de overeenkomst.
- Geen extra kosten voor aannemen en verwerken van meldingen.
- Reset op afstand: max. 30 minuten factureerbaar, tenzij meer tijd aantoonbaar nodig is.
- Tijdens implementatie wordt per locatie een toegangsprotocol vastgesteld.

2.3.3 Urgentieklassen

Er gelden drie (3) urgentieklassen. De Gemeente bepaalt per melding welke urgentieklasse van toepassing is.

Klasse	Omschrijving	Actie
1. Kritisch/urgent	Bedrijfsvoering ligt stil of veiligheidsrisico.	Onmiddellijk handelen, tijdelijke oplossing toegestaan.
2. Niet kritisch/urgent	Bedrijfsvoering hinderlijk verstoord, kans op gevolgschade.	Binnen gestelde tijd oplossen of tijdelijke maatregel.
3. Niet kritisch/niet urgent	Geen verstoring primaire proces, comfortklacht.	In overleg oplossen, combineren waar mogelijk.

Tabel 1: Urgentieklassen

2.3.4 Respons- en hersteltijden

Binnen de overeenkomst zijn respons- en hersteltijden vastgesteld.
- *Responstijd:* de tijd tussen het moment waarop de storing via het overeengekomen meldpunt is gemeld en het moment waarop een vakkundige monteur op locatie aanwezig is en de opvolging van de storing start.
- *Hersteltijd:* de tijd tussen de start van de werkzaamheden op locatie en het moment waarop de storing functioneel is opgelost en de melding is afgemeld.

Uitgangspunten:
- Een storing moet binnen de hersteltijd zijn opgelost.
- Indien snel herstel niet mogelijk is, dient een tijdelijke maatregel te worden genomen.

- De Gemeente bepaalt de prioriteit. Daarbij wordt rekening gehouden met de aard van de storing, de gevolgen voor de bedrijfsvoering en de functie van de betreffende ruimte of installatie. Ruimten met een verhoogd belang voor de bedrijfsvoering kunnen een hogere prioriteit krijgen.
- De vastgestelde prioriteit is leidend. Afwijking van de overeengekomen tijden is alleen mogelijk na voorafgaand overleg met de Gemeente, tenzij sprake is van een calamiteit.
- Niet direct oplosbare meldingen worden direct gemeld bij de FM-specialist van de Gemeente.

De volgende respons- en hersteltijden zijn van toepassing:

Prioriteit	Type	Responstijd	Hersteltijd
1	Kritisch/urgent	één (1) uur	vier (4) uur
2	Niet kritisch/urgent	acht (8) uur	Max. drie (3) werkdagen
3	Niet kritisch/niet urgent	Max. drie (3) werkdagen	Max. vijftien (15) werkdagen

Tabel 2: prioriteitenmatrix

Voor prioriteit 1 gelden de respons- en hersteltijden 24 uur per dag, 7 dagen per week. Voor prioriteit 2 en 3 gelden de respons- en hersteltijden uitsluitend op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. De tijd buiten deze uren en in het weekend telt niet mee bij het bepalen van de respons- en hersteltijd.

2.3.5 Inzet en herkenbaarheid van monteurs

Binnen de gestelde responstijd is een vakkundige monteur op locatie. De opdrachtnemer zorgt voor een voldoende grote en deskundige pool van monteurs die bekend zijn met de locaties, installaties en geldende procedures. Hierbij wordt zoveel mogelijk gewerkt met een vaste kern van monteurs en vaste vervangers. Het inzetten van wisselende monteurs en de eventuele extra kosten die daarmee samenhangen, komen voor rekening van de opdrachtnemer en mogen niet afzonderlijk aan de Gemeente worden doorberekend.
De opdrachtnemer informeert nieuwe monteurs vooraf over de geldende procedures en werkwijzen op de locaties. Monteurs die niet over een toegangspas beschikken, moeten zich bij aankomst kunnen legitimeren en worden volgens de geldende procedures aangemeld. De tijd die hiermee gemoeid is, valt onder het starttarief en mag niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

De opdrachtnemer kan op verzoek van de Gemeente aantonen dat de ingezette monteurs over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) beschikken.

2.3.6 Proces en rapportage

Melding en afhandeling

- De meldingstijd geldt vanaf ontvangst via het door de Gemeente aangewezen meldsysteem (Topdesk) of, bij uitval van het systeem, via e-mail of telefoon. Voor calamiteiten is het meldpunt 24/7 telefonisch bereikbaar. Een mondelinge of persoonlijke melding wordt zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer in het meldsysteem geregistreerd.
- Na herstel levert de opdrachtnemer een digitale, door de FM-specialist van de Gemeente te accorderen werkbon/rapportage met het meldingsnummer, de begin- en eindtijd van de werkzaamheden, diagnose, uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen en arbeidstijd.
- Alleen de daadwerkelijk gewerkte tijd mag in rekening worden gebracht, afgerond op maximaal vijftien (15) minuten. Reistijd en werkvoorbereiding zitten in het starttarief en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht en zijn verwerkt conform de tariefstructuur in hoofdstuk 5.

Verrekening

- Verrekening vindt maandelijks plaats na goedkeuring door de FM-specialist van de Gemeente van een verrekenstaat met een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden (inclusief GBS) en inclusief:
  - Locatie;
  - Datum en tijdstip;
  - Identificatienummer;
  - Meldingsnummer;
  - Aard van de storing;
  - Getroffen maatregel;
  - Gewerkte uren en materiaalkosten;
  - FM-specialist van de Gemeente die de werkzaamheden heeft gecontroleerd en de werkbon/rapportage heeft afgetekend

  Werkbonnen dienen te worden bijgevoegd.
- De Gemeente heeft het recht op inzage in de inkoopfacturen van de materialen die zijn gebruikt bij het verhelpen van storingen.
- Na goedkeuring van de verrekenstaat door de FM-specialist van de Gemeente mogen de werkzaamheden worden gefactureerd.
- Herhaalstoringen die zich binnen zes (6) weken voordoen en aantoonbaar het gevolg zijn van een fout van de opdrachtnemer, komen voor rekening van de opdrachtnemer, tenzij de storing aantoonbaar wordt veroorzaakt door veroudering van de installatie.

Openstaande werkbonnen
- Werkbonnen mogen maximaal twee (2) maanden openstaan.
- Uiterlijk 15 december, of op een door de Gemeente tijdig aangegeven datum in verband met de jaarlijkse financiële planning, wordt een overzicht van openstaande verplichtingen aangeleverd. Alleen goedgekeurde bonnen/rapportages worden naar het nieuwe jaar overgeheveld.

Storingsanalyse
- De opdrachtnemer maakt ieder kwartaal een analyse van de opgetreden storingen en doet verbetervoorstellen om het aantal storingen en terugkerende meldingen te verminderen. De analyse wordt besproken in het tactisch overleg en vormt input voor het jaarlijkse onderhoudsadvies voor het (D)MJOP.

2.3.7 Versnelde herstel- en escalatieprocedure

Naast de reguliere procedures voor storingen, meldingen, KPI-afwijkingen en contracttekortkomingen geldt een versnelde herstel- en escalatieprocedure voor situaties die een ernstig risico vormen voor de veiligheid, wettelijke naleving, continuïteit, beschikbaarheid of informatievoorziening van de Gemeente.

De versnelde procedure is in ieder geval van toepassing bij:
- Een acuut of ernstig veiligheidsrisico.
- Het niet tijdig uitvoeren of ontbreken van een wettelijk verplichte keuring, inspectie of controle.
- Een kritische storing die gevolgen heeft of kan hebben voor de veiligheid, bedrijfscontinuïteit of beschikbaarheid van het gebouw.
- Verlies, beschadiging of ongeautoriseerde verwijdering van essentiële installatie-, regeltechnische of gebouwdata.
- Het ontbreken, niet functioneren of niet beschikbaar zijn van noodzakelijke back-ups.
- Ernstige of herhaalde tekortkomingen in de dienstverlening.
- Het niet tijdig herstellen van een eerder gemelde ernstige tekortkoming.
- Andere situaties waarbij uitstel van herstel naar het oordeel van de Gemeente niet verantwoord is.

Melding en directe maatregelen
De opdrachtnemer meldt een situatie waarop deze procedure van toepassing is onverwijld aan de Gemeente.

De opdrachtnemer neemt direct de noodzakelijke maatregelen om het risico te beperken en verdere schade of gevolgen te voorkomen.

De opdrachtnemer informeert de Gemeente daarbij minimaal over:
- De aard en ernst van de situatie.
- De mogelijke gevolgen en risico's.
- De reeds getroffen maatregelen.
- De nog noodzakelijke maatregelen.
- De verwachte hersteltijd.
- Eventuele gevolgen voor de continuïteit van de dienstverlening.

De opdrachtnemer geeft situaties waarop deze procedure van toepassing is voorrang boven reguliere werkzaamheden, voor zover dit noodzakelijk is om het risico te beperken of de situatie te herstellen.

Herstel en opvolging
De Gemeente kan voor de betreffende situatie een versnelde hersteltermijn vaststellen. De opdrachtnemer stelt hiervoor de benodigde capaciteit, deskundigheid en middelen beschikbaar.

Na herstel levert de opdrachtnemer een schriftelijke rapportage aan waarin minimaal wordt beschreven:
- De oorzaak van de situatie.
- De uitgevoerde herstelmaatregelen.
- De eventuele gevolgen.
- De wijze waarop is vastgesteld dat de situatie is hersteld.
- Maatregelen om herhaling te voorkomen.

Bij ernstige of herhaalde tekortkomingen kan de Gemeente aanvullende contractuele maatregelen treffen. De toepassing van deze versnelde procedure staat los van de reguliere KPI-systematiek. Indien sprake is van een situatie waarop deze procedure van toepassing is, hoeft de Gemeente niet eerst de reguliere KPI- of escalatieprocedure te doorlopen.

2.4 Werkzaamheden op verzoek

De Gemeente kan de opdrachtnemer verzoeken om kleinschalige of grootschalige installatietechnische werkzaamheden op projectbasis uit te voeren. Voor deze werkzaamheden geldt paragraaf 3.9 voor de offertevereisten.

Uitgangspunten:
- Per opdracht zal er een facturatieschema worden afgesproken waarbij altijd de laatste 10% van de aanneemsom mag worden gefactureerd na oplevering én na aanlevering van de opleverdocumenten en revisiebescheiden.
- De Gemeente behoudt zich het recht voor om een offerte op marktconformiteit en kwaliteit te toetsen en, bij een sterke afwijking van de markt, het werk geheel of gedeeltelijk door een derde te laten uitvoeren. De opdrachtnemer heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding of compensatie.
- De opdrachtnemer heeft geen recht op een Best and Final Offer (BAFO) of op enige compensatie voor het opstellen van een offerte.

- Indien werkzaamheden leiden tot een tijdelijke uitschakeling van installaties die de bedrijfsvoering beïnvloeden, is voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente vereist.
- Indien installaties of onderdelen daarvan moeten worden vervangen of uitgeschakeld, waardoor de bedrijfsvoering van de Gemeente wordt gehinderd, dient de opdrachtnemer vooraf schriftelijke goedkeuring van de Gemeente te verkrijgen.
- Voor de oplevering van deze werkzaamheden geldt paragraaf 3.11 Opleveringen.

2.5 Jaarlijkse advies met betrekking tot actualisatie (D)MJOP

De opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode de informatie en adviezen aan die noodzakelijk zijn om het (D)MJOP actueel en betrouwbaar te kunnen houden. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het beheren of actualiseren van het (D)MJOP.

De opdrachtnemer signaleert relevante wijzigingen en ontwikkelingen binnen de technische installaties en het onderhoud en informeert de Gemeente hierover. Dit betreft onder meer:
- Wijzigingen in installaties en assets.
- Uitgevoerde onderhouds- en vervangingswerkzaamheden.
- Geconstateerde gebreken en risico's.
- Wijzigingen in onderhoudsfrequenties of onderhoudsbehoefte.
- Verwachte vervangingsmomenten en resterende levensduur.
- Relevante inspectie-, keurings- en storingsresultaten.
- Noodzakelijke of wenselijke onderhouds- en vervangingsmaatregelen.
- Ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de onderhoudsplanning of kosten.

Indien uit onderhoud, inspecties, storingen of andere werkzaamheden blijkt dat een wijziging van het (D)MJOP wenselijk of noodzakelijk is, meldt de opdrachtnemer dit tijdig aan de Gemeente en voorziet hij dit waar mogelijk van een onderbouwd advies.

Een advies bevat, voor zover relevant:
- De aanleiding en geconstateerde situatie.
- Het betreffende object of de betreffende installatie.
- De voorgestelde maatregel.
- De noodzaak en urgentie.
- De mogelijke consequenties van uitstel.
- Het voorgestelde uitvoeringsjaar.
- Een onderbouwde kostenraming.
- Relevante technische, wettelijke of veiligheidsaspecten.

De opgenomen kosten dienen een realistische en onderbouwde raming te vormen van de totale kosten voor de werkzaamheden. Hierbij moet niet alleen rekening worden gehouden met de kosten van de installatie of materialen, maar ook met alle bijkomende kosten, zoals kraankosten, arbeidsuren, materieel en eventuele onderaanneming. De raming moet een volledig en realistisch beeld geven van de te verwachten kosten.

De opdrachtnemer verwerkt wijzigingen niet zelfstandig in het (D)MJOP, tenzij de Gemeente hiervoor afzonderlijk opdracht verstrekt.
De Gemeente is verantwoordelijk voor de beoordeling en verwerking van de aangeleverde informatie in het (D)MJOP en bepaalt uiteindelijk de prioriteit, planning en het beschikbare budget.

De Opdrachtnemer levert de benodigde informatie en adviezen tijdig en op een door de Gemeente voorgeschreven wijze aan.

Een door de Opdrachtnemer verstrekt (D)MJOP-advies leidt niet automatisch tot een opdracht tot uitvoering. De Gemeente bepaalt zelfstandig of en wanneer een geadviseerde maatregel wordt opgenomen in het (D)MJOP en/of wordt uitgevoerd. Het opnemen van een maatregel in het (D)MJOP vormt evenmin een opdracht tot uitvoering.

2.6 Monitoring gebouwbeheersysteem (GBS)

De opdrachtnemer zorgt dat meldingen vanuit het GBS digitaal worden gekoppeld aan het storingsmanagementsysteem van de opdrachtnemer.
Storingen worden zoveel mogelijk op afstand opgelost. Alle GBS-meldingen worden maandelijks opgenomen in de verrekenstaat conform paragraaf 2.3.6. De opdrachtnemer categoriseert meldingen naar aard, urgentie en oorzaak en rapporteert periodiek over trends, terugkerende storingen en verbetermaatregelen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het GBS. Daaronder valt ook het ontvangen en verwerken van de gegevens die het GBS via de BACnet-server ontvangt: de instellingen van de datapunten in het GBS, het gebruik ervan in de regeling en een alarm als er geen of afwijkende gegevens binnenkomen. De BACnet-server zelf, de koppeling van de BACnet-server met de MyMesh-cloud, het MyMesh-systeem en de bijbehorende cloudomgeving, apps en dashboards vallen buiten deze opdracht. De opdrachtnemer werkt wel mee aan het opsporen en oplossen van storingen in de koppeling en ondersteunt de beheerder van het MyMesh-systeem waar nodig, bijvoorbeeld bij wijzigingen in de datapunten. Dit omvat in ieder geval:

- Het actueel houden van regeltechnische software, configuraties, instellingen, databases, gebruikersrechten, firmware en installatiedocumentatie. De opdrachtnemer borgt tevens het eigendom en de beschikbaarheid van broncode en configuratiebestanden voor zover deze contractueel aan de Gemeente toekomen.
- Het beheren en onderhouden van de communicatie tussen het GBS en de aangesloten installaties, waaronder de BACnet-communicatie tussen het GBS, de regeltechnische componenten en de BACnet-server.
- Het controleren van de goede werking van de BACnet-communicatie en het opsporen en verhelpen van communicatie- en koppelingsstoringen.
- Het ondersteunen van de Gemeente en, waar nodig, de betrokken systeemleverancier bij het tot stand brengen, configureren en in stand houden van de koppeling met de BACnet-server. Hieronder vallen onder meer het controleren van de datapuntuitwisseling en het uitvoeren van functionele testen.
- Het analyseren en oplossen van storingen, alarmen, communicatiefouten en afwijkingen.
- Het doorvoeren van aanpassingen in regelingen, instellingen en bedrijfsstrategieën op verzoek van de Gemeente of op initiatief van de opdrachtnemer na goedkeuring van de Gemeente.
- Het bewaken van de prestaties van installaties en het signaleren van verbetermogelijkheden op het gebied van comfort, energieverbruik, duurzaamheid, bedrijfszekerheid en onderhoud.
- Het verzorgen van back-ups en herstelprocedures van de GBS-configuratie en software.
- Het waarborgen van de continuïteit en beschikbaarheid van het GBS.
- Het beheren, onderhouden en waar nodig kalibreren van de sensoren en meet- en regelcomponenten die rechtstreeks op het GBS of de installaties zijn aangesloten, zoals voelers in luchtbehandelingskasten en kanalen, buitenvoelers en voelers in verwarmings- en koelinstallaties.
- Het controleren van de goede werking, communicatie, voeding en betrouwbaarheid van deze sensoren en het herstellen van afwijkingen, defecten en onjuiste meetwaarden. Indien een sensor niet meer betrouwbaar functioneert, adviseert de opdrachtnemer over herstel, herkalibratie of vervanging.

- Sensoren die via het MyMesh-systeem werken, vallen buiten deze opdracht. Dat geldt ook als ze worden gebruikt voor de regeling van installaties, zoals ruimtesensoren voor temperatuur, CO_2 en aanwezigheid. De opdrachtnemer signaleert wel afwijkende of ontbrekende meetwaarden van deze sensoren die via de BACnet-server binnenkomen, en meldt die aan de Gemeente en de beheerder van het MyMesh-systeem.

Bij storingen of klachten in de regelketen stelt de opdrachtnemer vast of de oorzaak binnen zijn deel ligt. Ligt de oorzaak daarbuiten, dan meldt hij dit direct aan de Gemeente en aan de door de Gemeente aangewezen beheerder van het MyMesh-systeem. De opdrachtnemer stemt af met die partij en blijft betrokken tot de storing is opgelost en de werking van de keten is getest. Deze coördinatie valt onder de coördinatievergoeding.

Daarnaast voert de opdrachtnemer minimaal twee (2) maal per jaar een preventieve screening uit van alle op het GBS aangesloten installaties. De screenings worden bij voorkeur uitgevoerd rond de overgang naar het stookseizoen en het koelseizoen, zodat zowel verwarmings- als koelbedrijf wordt beoordeeld. De exacte planning wordt afgestemd op de installatie en het gebruik van het gebouw.

De screening omvat ten minste:

- Controle van instellingen van warmte-, koude-, ventilatie-, klimaat- en tapwatersystemen.
- Controle van bedrijfstijden, seizoensinstellingen, klokprogramma's en stooklijnen.
- Controle van de werking, betrouwbaarheid, kalibratie en positionering van sensoren en meetpunten.
- Beoordeling van temperatuurinstellingen en legionellapreventie (waaronder tapwater ≥ 60°C).
- Controle van retourtemperaturen, regelschema's, regelkringen en installatietechnische samenhang.
- Analyse van energieprestaties, afwijkend energiegebruik en optimalisatiemogelijkheden.
- Controle van alarmen, trendregistraties, storingshistorie en terugkerende afwijkingen.
- Controle van de werking van kastventilatie, veldapparatuur, regelkasten en communicatieverbindingen.

De resultaten van de screening worden vastgelegd in een rapportage met bevindingen, analyses, risico's en concrete verbetervoorstellen. De screening wordt uitgevoerd voorafgaand aan het halfjaarlijks contractoverleg, zodat de resultaten, optimalisatiemaatregelen en eventuele investeringsvoorstellen met de Gemeente kunnen worden besproken.

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht bij het optimaliseren van de werking van installaties. De opdrachtnemer adviseert de Gemeente gevraagd en ongevraagd over verbeteringen in regeltechniek, energiebesparing, comfortverbetering, duurzaamheid, wet- en regelgeving en toekomstige ontwikkelingen binnen het gebouwbeheersysteem. Daarbij wordt gestreefd naar een optimale balans tussen comfort, energieverbruik, bedrijfszekerheid en onderhoudskosten.

Bij verlies of beschadiging van GBS-configuraties, regeltechnische software, databases, historische trenddata of andere voor het beheer van de installaties relevante gegevens, treft de opdrachtnemer onverwijld maatregelen om herstel van de gegevens mogelijk te maken. De opdrachtnemer beschikt over actuele back-ups van de gegevens en configuraties waarvoor hij binnen de overeenkomst verantwoordelijk is. De werking en bruikbaarheid van back-ups worden periodiek gecontroleerd.

2.7 Smartbuilding

Smart building bestaat uit software, sensoren en koppelingen. Het grootste deel daarvan, het MyMesh-systeem met de bijbehorende cloudomgeving, apps en dashboards, valt buiten deze opdracht (zie 2.6). Binnen deze opdracht valt het deel aan de kant van het GBS. De opdrachtnemer controleert minimaal eenmaal per kwartaal of de gegevens van de BACnet-server goed binnenkomen en juist in de regeling worden gebruikt, en of het alarm bij uitval van deze gegevens werkt. Afwijkingen meldt hij aan de Gemeente en aan de beheerder van het MyMesh-systeem.

2.8 Duurzaamheid

De opdrachtnemer houdt bij het uitvoeren van onderhoud en werkzaamheden rekening met de relevante duurzaamheidsdoelstellingen van de Gemeente. De opdrachtnemer heeft daarbij een signalerende en adviserende rol en brengt mogelijkheden voor energiebesparing, verduurzaming en verbetering van de energieprestatie actief onder de aandacht van de Gemeente.

Bij het onderhoud van de gebouwgebonden installaties streeft de Gemeente naar maximale duurzaamheid en milieuvriendelijkheid. Dit omvat waar mogelijk het gebruik van energie-efficiënte technologieën en systemen om het energieverbruik te minimaliseren en de operationele kosten te verlagen. De Gemeente wil gebruikmaken van milieuvriendelijke materialen die een lage ecologische voetafdruk hebben en bijdragen aan een gezonde leefomgeving. Schadelijke chemicaliën moeten worden vermeden. Daarnaast wil de Gemeente gebruik maken van preventieve onderhoudsstrategieën die de levensduur van installaties en de noodzaak van vervanging verminderen. Afval moet tot een minimum beperkt worden en waar mogelijk worden gerecycled.

2.8.1 Leidingisolatie en overige energiebesparende maatregelen

Indien de opdrachtnemer constateert dat leidingwerk, appendages of andere onderdelen van installaties onvoldoende zijn geïsoleerd, beschadigd zijn of op andere wijze aanleiding geven tot energiebesparing of verbetering, meldt hij dit schriftelijk aan de Gemeente.

De melding bevat, voor zover relevant:

- De geconstateerde situatie.
- De betreffende installatie of het betreffende onderdeel.
- De voorgestelde verbetering.
- De prioriteit of gewenste termijn.
- Een indicatie van de kosten.
- Het verwachte effect of de aanleiding voor de voorgestelde maatregel.

De opdrachtnemer signaleert daarnaast andere relevante energiebesparende maatregelen die hij tijdens onderhoud, inspecties of storingswerkzaamheden constateert.

2.8.2 Controle en optimalisatie van instellingen

Tijdens onderhoud en periodieke controles beoordeelt de opdrachtnemer, voor zover relevant voor de betreffende installatie, of instellingen optimaal zijn afgestemd op het gebruik van het gebouw.

Dit kan onder andere betrekking hebben op:

<u>W-installaties</u>

- Boiler- en cv-temperaturen.
- Thermostaatinstellingen of de toepassing van (slimme) thermostaten.
- Luchtdebieten en ventilatorregeling.
- Zomer- en winterinstellingen.
- Pompinstellingen.
- Stooklijnen en bedrijfstijden.

<u>E-installaties</u>

- Bedrijfstijden en klokinstellingen van buiten- en lokaalverlichting.
- Schakeltijden en aanwezigheidsregelingen.

- Instellingen van verlichtingsregelingen en sensoren.
- Overige instellingen van elektrotechnische installaties die van invloed zijn op energieverbruik.

Instellingen worden alleen gewijzigd indien dit binnen de overeengekomen onderhouds- en beheersscope valt. Indien een wijziging buiten de reguliere werkzaamheden valt of gevolgen kan hebben voor het gebruik, comfort of de bedrijfsvoering, legt de opdrachtnemer de voorgestelde wijziging eerst ter goedkeuring voor aan de Gemeente.

Indien de opdrachtnemer constateert dat instellingen kunnen worden verbeterd, brengt hij hierover advies uit aan de Gemeente. Het advies bevat, voor zover relevant, de huidige en voorgestelde instelling, het verwachte effect op energieverbruik en comfort, de gevolgen voor bedrijfszekerheid en onderhoud en eventuele kosten.

2.8.3 GACS

De opdrachtnemer voert de werkzaamheden, controles en rapportages uit die op grond van de GACS-verplichtingen binnen de overeengekomen scope van de opdracht vallen.
De voor de opdracht relevante periodieke controles en verplichtingen worden opgenomen in een actuele planning. Deze planning wordt zodanig bijgehouden dat de Gemeente kan controleren welke controles zijn uitgevoerd, welke controles nog openstaan en welke vervolgacties noodzakelijk zijn.

De opdrachtnemer rapporteert geconstateerde afwijkingen, ontbrekende functionaliteiten en verbeterpunten schriftelijk aan de Gemeente en adviseert, waar relevant, over mogelijke maatregelen.
Indien bestaande installaties, regeltechniek, koppelingen of onderdelen bij aanvang van de overeenkomst of gedurende de contractperiode niet of slechts gedeeltelijk voldoen aan GACS-eisen, leidt dit niet automatisch tot een verplichting voor de opdrachtnemer om deze voorzieningen aan te passen of te herstellen.

De opdrachtnemer kan aan het niet voldoen aan GACS-eisen van bestaande voorzieningen geen aanspraak op aanvullende vergoeding ontlenen, voor zover de betreffende functionaliteit of aanpassing buiten de overeengekomen scope van de opdracht valt. De opdrachtnemer meldt de afwijking en adviseert de Gemeente over mogelijke maatregelen. De Gemeente bepaalt vervolgens of en wanneer deze maatregelen worden uitgevoerd.

2.8.4 Energiebesparings- en verduurzamingsadvies

De opdrachtnemer signaleert en adviseert gevraagd en ongevraagd over mogelijkheden voor:
- Energiebesparing.
- Reductie van CO_2-uitstoot.
- Verbetering van comfort.
- Verbetering van de bedrijfszekerheid.
- Optimalisatie van regeltechniek.
- Verduurzaming van installaties.
- Toepassing van duurzame materialen en onderdelen.
- Vermindering van onderhouds- en exploitatiekosten.

Voor relevante maatregelen wordt het advies schriftelijk onderbouwd. Daarbij wordt, voor zover mogelijk en relevant, inzicht gegeven in:
- De voorgestelde maatregel.
- De benodigde investering.
- Het verwachte energie- en/of CO_2-effect.

- De verwachte terugverdientijd.
- De gevolgen voor comfort, bedrijfszekerheid en onderhoud.
- Eventuele aandachtspunten of risico's.

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat adviezen voldoende concreet zijn om de Gemeente in staat te stellen hierover een besluit te nemen.

2.8.5 (D)MJOP

Relevante adviezen en voorgestelde maatregelen worden door de opdrachtnemer als onderdeel van zijn advies aan de Gemeente aangeleverd.

De opdrachtnemer verwerkt deze adviezen niet zelfstandig in het (D)MJOP. de Gemeente bepaalt of een advies wordt opgenomen in het (D)MJOP en op welke wijze en termijn dit gebeurt.

Bij een advies dat naar verwachting gevolgen heeft voor het (D)MJOP wordt, voor zover mogelijk, inzicht gegeven in de technische, financiële en energetische consequenties.
Het opnemen van een maatregel in het (D)MJOP vormt geen opdracht tot uitvoering.

2.8.6 Duurzame materialen en onderdelen

Bij vervanging of uitbreiding van installaties past de opdrachtnemer, binnen de technische en contractuele mogelijkheden, duurzame materialen en energiezuinige onderdelen toe.

Indien meerdere technisch gelijkwaardige oplossingen beschikbaar zijn, kan de opdrachtnemer de Gemeente adviseren over de oplossing met de meest gunstige balans tussen investering, energiegebruik, levensduur, onderhoud, bedrijfszekerheid en duurzaamheid.

Werkzaamheden en toegepaste materialen en onderdelen voldoen aan de geldende duurzaamheidsnormen en relevante wet- en regelgeving.

2.9 Identificatiecodering installaties

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het coderen en identificeren én opnemen in de assetlijst van alle installaties die onder de overeenkomst vallen. Indien een installatie nog niet is voorzien van een identificatie, moet de opdrachtnemer deze aanbrengen. Dit geldt tevens voor nieuw geplaatste installaties.

Bij het aanbrengen van identificatieplaatjes verwijdert de opdrachtnemer bestaande, verouderde stickers of markeringen. De aangebrachte codering moet overeenkomen met kolom A in bijlage E '*Assetlijst*', tabblad P.2. '*Prijzenblad*'. Iedere installatie krijgt een unieke code en bijbehorende identificatiesticker.

De ontwerpen van de identificatiestickers worden vooraf ter goedkeuring aan de Gemeente voorgelegd. De wijze van codering wordt tijdens de implementatiefase afgestemd.
Alle installaties dienen uiterlijk aan het einde van het eerste contractjaar voorzien te zijn van een correcte codering.

3 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de algemene uitgangspunten opgenomen die van toepassing zijn op de uitvoering van het onderhoud, de samenwerking tussen partijen en de administratieve afhandeling.

3.1 Wet- en regelgeving

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor naleving van alle wet- en regelgeving, normen en voorschriften. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:

- Relevante bouw-, arbeids-, veiligheids- en milieuregelgeving.
- Voorschriften van Bouw- en Woningtoezicht, Arbeidsinspectie en Omgevingsdienst.
- De meest recente NEN-, NPR- en NTR-normen van het Nederlands Normalisatie Instituut, tenzij anders vermeld.
- F-gassen- en SCIOS-certificering voor respectievelijk koeltechnische en stookinstallaties.
- GACS-wetgeving.
- Energy Performance of Buildings Directive (EPBD).
- Wet- en regelgeving ten aanzien van legionellapreventie, waaronder de geldende drinkwaterregelgeving en eventuele legionellabeheersplannen.
- Wet- en regelgeving ten aanzien van brandveiligheidsinstallaties, waaronder brandmeldinstallaties, ontruimingsalarminstallaties en sprinklerinstallaties, inclusief de daarvoor geldende certificerings- en inspectieregelingen.
- Certificeringseisen voortvloeiend uit CCV-certificatieschema's, inspectieschema's en verzekeringsvoorwaarden, voor zover van toepassing.
- Orde en veiligheid op de werkplek, conform aanwijzingen van de Gemeente.
- Verkrijging van alle benodigde vergunningen.

Nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving wordt door de opdrachtnemer actief gevolgd. De opdrachtnemer informeert de Gemeente tijdig over wijzigingen die gevolgen hebben voor de installaties of de uitvoering van het onderhoud en beschrijft welke acties noodzakelijk zijn

3.2 Veiligheid

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig uitvoeren van alle werkzaamheden, zowel voor eigen medewerkers als voor derden en gebruikers van de gebouwen van de Gemeente. Veiligheid heeft te allen tijde prioriteit boven planning of voortgang van het werk.

Meldingen en maatregelen

- Gevaarlijke of onveilige situaties die risico’s opleveren voor personen, gebouwen of milieu worden direct gemeld aan de Gemeente.
- De opdrachtnemer treft onmiddellijk de noodzakelijke maatregelen om escalatie of schade te voorkomen.

Werken op hoogte en PBM’s

- Bij werkzaamheden op hoogte is het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM’s) verplicht.
- Beschikbare voorzieningen voor valbeveiliging moeten altijd worden toegepast.

De opdrachtnemer stimuleert actief een veiligheidscultuur binnen het eigen team.
Veiligheidsincidenten, bijna-ongevallen en verbetermaatregelen worden vastgelegd en besproken tijdens het periodieke overleg.

3.3 Medewerkers van de opdrachtnemer

De volgende eisen gelden voor de werknemen van opdrachtnemer maar ook die van diens onderaannemers:

- Alle huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Gemeente dienen strikt te worden nageleefd. Medewerkers beschikken over een geldig arbeids- of inzetcontract met de opdrachtnemer of diens onderaannemer, kennen de locaties en relevante installaties, dragen herkenbare bedrijfskleding en kunnen zich op verzoek identificeren. Bij niet-naleving kunnen kosten en/of schade worden verhaald en kan de betreffende medewerker de toegang tot locaties worden ontzegd.
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over de benodigde kennis van de organisatie, locaties, installaties, contactpersonen, veiligheidsvoorschriften, registratieprocedures en toegangsprotocollen van de Gemeente.
- De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers voortdurend geschoold worden voor de kennis die ze nodig hebben met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden.
- Voorafgaand aan de start van het contract beschikken alle medewerkers die toegang krijgen tot de locaties over een VOG die bij aanvang maximaal zes (6) maanden oud is, functieaspect 41. Nieuwe medewerkers leveren de VOG vóór hun eerste werkzaamheden aan. de Gemeente kan de VOG's opvragen.
- De opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit geldt ook in situaties van ziekte, verlof, personeelswisselingen, piekbelasting of andere omstandigheden die de uitvoering van de werkzaamheden kunnen beïnvloeden.
  De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat:
  - Voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar zijn om aan de overeengekomen responstijden en doorlooptijden te voldoen.
  - Vervanging tijdig en adequaat wordt geregeld, zonder dat dit leidt tot verslechtering van de kwaliteit of vertraging in de dienstverlening.
  - Vervangende medewerkers voldoen aan dezelfde eisen als gesteld in dit Programma van Eisen (waaronder VOG, VCA en taalvaardigheid).

3.4 Werktijden

Werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen tussen 08.00 – 17.00 uur, tenzij anders overeengekomen. Voor spoedmeldingen en calamiteiten geldt de 24/7-bereikbaarheid en de overeengekomen responstijd. Werkzaamheden tijdens raadsvergaderingen, avondopenstellingen of andere bijzondere gebruiksmomenten worden vooraf afgestemd met de betreffende locatie. Indien er werkzaamheden worden uitgevoerd die overlast veroorzaken worden hierover specifieke afspraken gemaakt.

3.5 Stof- of rook producerende werkzaamheden

Bij werkzaamheden die rook, stof of hitte ontwikkelen in ruimten met brandmeldinstallaties wordt het tijdelijk uitschakelen van automatische melders uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande afstemming en toestemming van de beheerder en/of BHV van de Gemeente. De opdrachtnemer treft waar nodig aanvullende maatregelen, zoals een brandwacht. De brandveiligheid blijft gedurende de werkzaamheden te allen tijde gewaarborgd.

3.6 Coördinatie en communicatie

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie, communicatie, rapportage en klachtenafhandeling met betrekking tot de E- en W-installaties.

Voor de afhandeling van klachten en escalaties wordt een escalatieprocedure vastgesteld. Deze procedure maakt onderdeel uit van de afspraken tussen de Gemeente en de opdrachtnemer en beschrijft onder andere de wijze van melden, de verantwoordelijkheden, de opvolging en de terugkoppeling.

Indien installaties en/of onderdelen moeten worden vervangen of uitgeschakeld, waardoor de bedrijfsvoering van de Gemeente wordt gehinderd, moet de opdrachtnemer schriftelijke goedkeuring van de Gemeente verkrijgen. Dit om een juiste afstemming met de gebruikers van het betreffende gebouw te bereiken.

Het direct melden van situaties die onmiddellijke acties vereisen (veiligheid, onevenredig hoge gevolgschade, kosten voor de Gemeente, enzovoort) behoort tot de taken van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer moet, waar nodig, samenwerken met diverse overige partijen die verantwoordelijk zijn voor verschillende andere werkzaamheden. De opdrachtnemer zal zich volledig inspannen om, indien van toepassing, productief samen te werken met verschillende opdrachtnemers die verantwoordelijk zijn voor andere werkzaamheden, zoals de aannemers die het bouwkundig onderhoud uitvoeren.

3.7 Documentatie

Na ondertekening van de overeenkomst krijgt de opdrachtnemer toegang tot de beschikbare documenten, waaronder tekeningen, logboeken, certificaten en technische specificaties.

De opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor het tijdig en volledig opslaan en actueel houden van alle relevante documentatie in de digitale portal van de Gemeente. Het gaat hierbij onder andere om keuringsrapportages, onderhoudsrapportages, tekeningen, schema's, verslagen en overige relevante technische documentatie.
De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de documenten correct, volledig en voor de Gemeente toegankelijk worden opgeslagen.

Uitgangspunten:
- Binnen één (1) maand na wijziging of vervanging zijn de relevante gegevens in de beheeromgeving bijgewerkt.
- Keurings- en onderhoudsrapportages en herstelpunten worden volgens de overleg- en rapportagestructuur besproken.
- Herstelpunten met een urgent karakter worden direct gemeld en opgevolgd.
- Eventuele dwangsommen die aantoonbaar het gevolg zijn van nalatigheid van de opdrachtnemer kunnen op de opdrachtnemer worden verhaald.
- Minimaal eenmaal per jaar verstrekt de opdrachtnemer een actuele set van de relevante documentatie.
- Uiterlijk drie (3) maanden voor beëindiging van de overeenkomst draagt de opdrachtnemer alle relevante documentatie over die nodig is voor de continuïteit van het beheer.

3.8 Revisiebescheiden

De opdrachtnemer houdt alle revisiebescheiden actueel in de door de Gemeente voorgeschreven bestandsformaten. Schema's, tekeningen en configuratiebestanden worden zoveel mogelijk in open, bewerkbare formaten aangeleverd. Leveranciersafhankelijkheid wordt beperkt en de Gemeente moet bij einde contract over de voor beheer benodigde bestanden, configuraties en gegevens kunnen beschikken.

Uitgangspunten:
- Elke wijziging bevat een datum en toelichting op de aanpassing.
- Revisies worden uiterlijk één (1) maand na uitvoering verwerkt.
- Bij vervanging of plaatsing van installaties zijn revisietekeningen in de prijs inbegrepen.

Het beheer van de revisiebescheiden berust bij de opdrachtnemer. Deze worden digitaal opgeslagen en, indien beschikbaar, binnen één maand geüpload in het portaal van de Gemeente.

3.9 Offertes

Voor werkzaamheden op verzoek en overige werkzaamheden die niet binnen het reguliere onderhoud vallen, gelden de offertevereisten in deze paragraaf. Voor werkzaamheden op verzoek is tevens paragraaf 2.4 van toepassing; bij eventuele overlap geldt deze paragraaf als nadere uitwerking van de offertevereisten.
Voor werkzaamheden op verzoek dient de opdrachtnemer een offerte aan te leveren.

3.9.1 Wijze van aanbieden

Voor werkzaamheden die niet binnen het onderhoudscontract vallen, dient de opdrachtnemer binnen vijftien (15) werkdagen een offerte aan te leveren. Voor het oplossen van storingen dient de opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een offerte aan te leveren. De offertes moeten minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Gedetailleerde beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.
- Overzicht van benodigde materialen, inclusief hoeveelheden, eenheidsprijzen en totaalprijzen.
- Uurtarief, aantal uren en totaalprijs voor arbeid.
- Eventuele reiskosten, parkeerkosten of andere bijkomende kosten, gespecificeerd en toegelicht.
- Indicatie van de verwachte doorlooptijd en start- en einddatum van de werkzaamheden.
- Eventuele opties voor andere materialen, uitvoeringswijzen of aanpassingen.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om de marktconformiteit van de ingediende offertes te controleren. Dit kan door middel van het aanvragen van meerdere offertes bij verschillende opdrachtnemers en het gebruik van benchmarks en prijsvergelijkingen binnen de sector.

De opdrachtnemer vermeldt in de offerte expliciet:

- De gehanteerde uitgangspunten.
- Eventuele aannames.
- Eventuele uitsluitingen.
- Eventuele afwijkingen ten opzichte van de aanvraag van de Gemeente.

Indien geen afwijkingen zijn opgenomen, wordt ervan uitgegaan dat de offerte volledig voldoet aan de aanvraag van de Gemeente.

Uitgangspunten:

- Alle prijzen zijn prijsvast tot einde werk en gebaseerd op de overeengekomen tarieven (bijlage E ‘*Assetlijst*’, tabblad P.3 ‘*Uurtarieven + toeslagen*’).
- Materialen worden aangeboden tegen netto catalogusprijzen (bruto minus kortingen), met een vaste opslag zoals overeengekomen.
- Eventuele vertraging voor het aanleveren van offertes wordt tijdig gemeld.
- Bij iedere raming of offerte moeten de technische specificaties zijn bijgevoegd.
- Op alle offertes zijn alleen de inkoopvoorwaarden van de Gemeente van toepassing.

3.9.2 Indirecte kosten en ondersteunende functies

Bij het opstellen van offertes voor werkzaamheden op verzoek, aanvullende werkzaamheden en overige werkzaamheden worden indirecte kosten en ondersteunende functies beperkt tot hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de betreffende werkzaamheden.

Voor werkzaamheden tot € 10.000,- exclusief btw mogen uitsluitend werkvoorbereidingskosten in rekening worden gebracht. Afzonderlijke kosten voor onder andere projectleiding, contractmanagement, administratie of vergelijkbare ondersteunende functies mogen niet in rekening worden gebracht, tenzij de Gemeente vooraf schriftelijk met deze kosten heeft ingestemd.

De Gemeente kan de opdrachtnemer verzoeken om de inzet en kosten van specifieke functionarissen of ondersteunende werkzaamheden in een offerte nader toe te lichten. De opdrachtnemer onderbouwt daarbij de noodzaak, de verwachte inzet en de bijbehorende kosten.

De Gemeente kan gemotiveerd bepalen dat bepaalde indirecte kosten of ondersteunende functies niet voor vergoeding in aanmerking komen indien de noodzaak, omvang of hoogte van deze kosten naar het oordeel van de Gemeente niet redelijk is in verhouding tot de omvang en aard van de werkzaamheden.

Indirecte kosten mogen niet worden opgevoerd onder een andere benaming wanneer deze naar hun aard betrekking hebben op dezelfde ondersteunende werkzaamheden.

3.9.3 Marktconformiteit

De opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven en moet dit desgevraagd kunnen aantonen.

Uitgangspunten:

- De Gemeente behoudt zich het recht voor om nadere onderbouwing van een offerte op te vragen. De opdrachtnemer verstrekt desgevraagd aanvullende informatie over uren, materialen, leveranciersoffertes, calculaties, uitgangspunten en aannames die ten grondslag liggen aan de aanbieding.
- De Gemeente kan voor planmatig of projectmatig werk meerdere offertes opvragen en heeft geen afnameverplichting. Bij een onvoldoende marktconforme of kwalitatief onvoldoende offerte kan de Gemeente de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een derde laten uitvoeren.
- Bij afwijkingen in prijs of kwaliteit mag de Gemeente de werkzaamheden door derden laten uitvoeren, zonder recht op schadevergoeding voor de opdrachtnemer.

3.10 Life cycle costing

De opdrachtnemer past het principe van Life Cycle Costing (LCC) toe bij onderhouds- en vervangingsadviezen. Dit houdt in dat alternatieven worden voorgesteld die de totale levensduurkosten (onderhoud, energie, vervanging) verlagen en bijdragen aan duurzame exploitatie.
Adviezen worden financieel onderbouwd en afgestemd met Gemeente.

3.11 Opleveringen

Werkzaamheden buiten regulier onderhoud waarvoor een offerte is ingediend, worden binnen twee (2) weken na afronding opgeleverd aan de Gemeente. De oplevering omvat de benodigde digitale installatie- en bedieningshandleidingen, revisietekeningen, gewijzigde assetgegevens en overige overeengekomen documentatie.

Uitgangspunten:

- Oplevering gebeurt via een proces-verbaal van oplevering.
- Digitale installatie- en bedieningshandleidingen worden hierbij aangeleverd.
- De opdrachtnemer initieert de oplevering en nodigt de Gemeente uit voor ondertekening.
- Na ondertekening door beide partijen geldt de oplevering als afgerond en mag de laatste termijn worden gefactureerd.
- Eventuele wijzigingen worden verwerkt in bijlage E '*Assetlijst*', tabblad P.2 '*Prijzenblad*'.

3.12 Rapportage en communicatie

De opdrachtnemer levert periodieke rapportages aan zoals hieronder beschreven.
Alle rapportages worden digitaal aangeleverd in een door de Gemeente gewenst format.

3.12.1 Periodieke rapportages onderhoud

De opdrachtnemer levert de periodieke rapportages conform de rapportagestructuur in tabel 3. Alle rapportages worden digitaal aangeleverd in het door de Gemeente aangewezen format en bevatten naast gegevens ook conclusies, afwijkingen en aanbevelingen waar relevant.

Uitgangspunten:

- De rapportages moeten conclusies en aanbevelingen bevatten. Enkel grafieken of tabellen zonder toelichting worden niet geaccepteerd.
- Conceptversies worden besproken met de Gemeente. Na verwerking van opmerkingen wordt de definitieve rapportage vastgesteld.
- De rapportages met betrekking tot de tactische en de strategische overleggen worden minimaal één (1) week voorafgaand aan het overleg verstrekt aan de Gemeente.
- Het format van de rapportages wordt tijdens de implementatiefase gezamenlijk bepaald.

Niveau	Frequentie*	Rapportages*
Operationeel (uitvoering)	Maandelijks	• Verrekenstaat (Excel) inclusief werkbonnen. • Rapportages n.a.v. inspecties, keuringen en dergelijke dienen doorlopend te ingediend.
Tactisch**	Eenmaal per drie maanden	• Een overzicht van uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden (op basis van de jaarplanning). • De planning van de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden van dat jaar. • Bespreken procesevaluatie. • Adviezen. • Storingsanalyse inclusief conclusies en aanbevelingen. • Overzicht gemaakte kosten. • Mutatieoverzicht assetlijst. • (D)MJOP-advies voor installaties.
Strategisch	Eenmaal per jaar. *(4e kwartaal)*	• Actuele garantieoverzichten van al het afgeronde planmatig onderhoud, projectmatige werkzaamheden en mutaties. • Bespreken procesevaluatie. • Digitaal verstrekken van alle voorhanden zijnde documentatie. • Financieel overzicht van het betreffende jaar.
* *In voorkomende gevallen dient de opdrachtnemer de rapportages, gedurende de overeenkomst, op aangeven van de Gemeente, aan te passen c.q. uit te breiden.* ** *De rapportages dient één week voorafgaand aan het overleg te worden aangeleverd.*		

Tabel 3: Rapportages

3.12.2 Actualiseren assetlijst

De opdrachtnemer houdt bijlage E '*Assetlijst*', tabblad P.2 '*Prijzenblad*' actueel. De assetlijst bevat per installatie de gegevens die de Gemeente voor beheer, onderhoud en financiële administratie nodig heeft.

- Uniek installatienummer.
- Bouwjaar.
- Hoeveelheid.
- Locatie.
- Onderhoudsfrequentie.
- Fabricaat/merk.
- Type.
- Capaciteit.
- Bijzonderheden.

De opdrachtnemer registreert alle mutaties. Wanneer tijdens onderhoud een installatie wordt aangetroffen die nog niet in de assetlijst voorkomt, meldt de opdrachtnemer dit en verwerkt hij de mutatie na goedkeuring van de Gemeente. Financiële gevolgen van mutaties worden verwerkt conform paragraaf 5.3.

3.12.3 Communicatie

De Gemeente hecht waarde aan vaste contactpersonen bij de opdrachtnemer. Het vaste aanspreekpunt van de Gemeente op locatie is de FM-specialist van de Gemeente. Die is het eerste contact voor afspraken over herstel en voor meldingen die niet direct op te lossen zijn, tekent de werkbonnen af en keurt de verrekenstaat goed.
De opdrachtnemer stelt voor de locaties binnen de scope van de opdracht een vast technisch aanspreekpunt aan in de vorm van een servicecoördinator. Deze hoeft niet op ieder moment fysiek aanwezig te zijn, maar is gedurende de contractperiode beschikbaar, kent de locaties en installaties en kan bij afwezigheid worden vervangen door een gelijkwaardig aangewezen vervanger.

- Bij langdurige afwezigheid worden vaste vervangers ingezet.
- Indien een nieuwe contactpersoon wordt aangesteld, geldt een overdrachtsperiode van minimaal één (1) maand.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Servicecoördinator: eerste operationele aanspreekpunt voor storingen, onderhoudsplanning en dagelijkse afstemming.
- Contractmanager: eerste aanspreekpunt voor de Gemeente en verantwoordelijk voor het proces.
- Projectleider: verantwoordelijk voor lopende projecten tot en met oplevering.

Alle contactpersonen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Tijdens werkzaamheden is altijd ten minste één (meewerkend) uitvoerder aanwezig die de Nederlandse taal beheerst.
Indien de opdrachtnemer tijdens de uitvoering gebreken constateert binnen een andere discipline, meldt hij dit direct aan de Gemeente.

3.12.4 Overlegstructuur

Er vindt periodiek overleg plaats tussen de Gemeente en de opdrachtnemer op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
Het doel is afstemming van werkzaamheden, prestaties en samenwerking. Namens de Gemeente nemen in ieder geval vertegenwoordigers van Vastgoed en DVI deel aan het tactisch en strategisch overleg. De overige deelnemers en vaste contactpersonen worden tijdens de implementatie definitief vastgesteld.

Niveau	Frequentie*	Onderwerpen
Operationeel	Maandelijks	• Operationele zaken. • Verrekenstaat. • Voortgang onderhoud en inspecties (planning). • Openstaande werkbonnen. • Offerteoverzicht. • Klachten. • Veiligheid
Tactisch	Eenmaal per drie maanden	• Bespreken onderhoud- en keuringsrapportages. • Bespreken managementrapportage. • Kwaliteit dienstverlening. • Voortgang wettelijke keuringen en onderhoud. • Verbeterpunten (kwaliteit en energie) en doelmatigheidsvoorstellen. • Verandering in wet- en regelgeving. • Bijstellen contractbedrag aan de hand van aangepaste assetlijst. • Veiligheid.
Strategisch	Eenmaal per jaar. *(eind 4e kwartaal)*	• Bespreken managementrapportage. • Contractafspraken. • Verbeterpunten. • Tactische/strategische managementinformatie. • Evaluatie overeenkomst. • Jaarplan en prijsafspraken komend budgetjaar. • Vaststellen grenswaardes KPI 8 en KPI 9 (alleen 1e contractjaar). • Veiligheid.

Tabel 4: Overlegstructuur

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning van overleggen en het opstellen van de agenda.

3.12.5 Verslaglegging

De opdrachtnemer stelt van elk overleg een verslag op met actiepunten, besluiten en afspraken.
Het verslag wordt binnen één (1) week na het overleg aan de Gemeente verstrekt en geplaatst in de portal van de Gemeente.

3.13 Prestaties

De KPI's en bijbehorende meetmethodiek zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

3.14 Planning

Binnen drie (3) maanden na de start van de dienstverlening verstrekt de opdrachtnemer een jaarplanning op weekniveau voor preventief onderhoud, keuringen en inspecties. De planning wordt gedurende het jaar actueel gehouden.

Uitgangspunten:

- De planning wordt opgesteld in MS Excel of een door de Gemeente aangewezen systeem en is continu actueel en raadpleegbaar voor de Gemeente.

- Na goedkeuring door de Gemeente is de planning leidend. Eventuele afwijkingen zijn alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring.
- Vanaf het tweede contractjaar wordt de planning jaarlijks uiterlijk één maand vóór aanvang van het nieuwe contractjaar aangeleverd.
- Het onderhoud mag pas starten na goedkeuring van de planning.

3.15 Aanvullende algemene bepalingen

3.15.1 Levering van materialen en onderdelen

Indien onderdelen niet leverbaar zijn, informeert de opdrachtnemer de Gemeente tijdig en biedt hij een passend alternatief.
De opdrachtnemer stemt de keuze van merken en materialen altijd af met de Gemeente.

3.15.2 Beschadiging van geleverde onderdelen

Indien onderdelen beschadigd zijn, heeft de Gemeente het recht vervanging of herstel te eisen zonder extra kosten.
Oplevering of goedkeuring vindt pas plaats na volledig herstel.

3.15.3 Garanties

Uitgangspunten:

- Op alle werkzaamheden geldt minimaal één (1) jaar garantie.
- Voor seizoensgebonden installaties geldt minimaal twee (2) jaar garantie.
- Indien de fabrikant langere termijnen hanteert, neemt de opdrachtnemer deze over.
- Indien geen garantiecertificaat wordt afgegeven, geldt de factuur als bewijs van garantie.
- De opdrachtnemer handelt conform de garantievoorwaarden van fabrikant en installatieleverancier.
- Kosten voor werkzaamheden binnen garantie komen niet voor rekening van de Gemeente.
- Het inroepen van garantie behoort tot de taken van de opdrachtnemer.
- Bestaande garantieafspraken van de Gemeente met derden blijven onverminderd van kracht.

3.15.4 Afvoeren van materialen

De opdrachtnemer voert alle materialen, onderdelen en afval op milieuvriendelijke wijze af conform geldende regelgeving. Het gebruik van afvalvoorzieningen van de Gemeente is niet toegestaan.
Milieubewijzen en vergunningen worden digitaal opgeslagen en op verzoek verstrekt aan de Gemeente.
Alle kosten hiervoor zijn inbegrepen in de aanneemsom.

3.15.5 Voorgeschreven materialen

Voor onderdelen waarvoor de fabrikant voorschriften hanteert, worden de originele (OEM) materialen toegepast.
Vervanging vindt plaats door onderdelen van minimaal gelijke kwaliteit of beter. De opdrachtnemer doet, in overleg met de Gemeente, voorstellen voor duurzame of efficiëntere alternatieven.

3.15.6 Overdracht van informatie

Indien werkzaamheden (gedeeltelijk) door derden worden uitgevoerd, zorgt de opdrachtnemer dat deze partijen volledig en tijdig over alle relevante informatie beschikken.

3.15.7 Overdracht aan derden

Bij overdracht van installaties of onderdelen aan derden legt de opdrachtnemer afspraken vast over:

- Het overgedragen onderdeel of systeem.
- Verantwoordelijkheden voor loskoppeling, planning en storingen.
- Vertraagde uitvoering door derden.
- Aanpassing onderhoudskosten na overdracht.
- Keuringen, ingebruikname en garantieafspraken.

3.15.8 Toe te voegen installaties

In het geval dat tijdens de looptijd van de overeenkomst installaties door de Gemeente worden toegevoegd, voert de opdrachtnemer vooraf een passende technische overname-/intake-inspectie uit. Daarbij wordt de technische staat vastgesteld en bepaald welke wettelijke of certificeringsinspecties nodig zijn. De installatie wordt pas na schriftelijke acceptatie door de Gemeente aan de overeenkomst toegevoegd.

Eventuele managementkosten en administratieve kosten voor het toevoegen van installaties en het muteren van de complete assetlijst zijn inbegrepen in de overeengekomen managementkosten en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.

Overdracht van installaties vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van de Gemeente.

3.15.9 Einde overeenkomst en achterstallig onderhoud

Bij het einde van de overeenkomst wordt vastgesteld of al het overeengekomen preventieve en planmatige onderhoud gedurende de looptijd conform het onderhoudsplan is uitgevoerd.

Indien blijkt dat onderhoud dat voor rekening van de opdrachtnemer kwam niet, niet volledig of niet tijdig is uitgevoerd, kan de Gemeente verlangen dat dit vóór het einde van de overeenkomst alsnog wordt uitgevoerd. Indien uitvoering vóór het einde van de overeenkomst niet mogelijk is, is de Gemeente gerechtigd de redelijkerwijs te verwachten kosten van het alsnog uitvoeren van het achterstallige onderhoud met de opdrachtnemer te verrekenen.

Voorafgaand aan het einde van de overeenkomst vindt een gezamenlijke eindinspectie en eindoverdracht plaats met de Gemeente en, indien van toepassing, de opvolgende onderhoudspartij. De opdrachtnemer draagt hierbij alle voor het beheer en onderhoud benodigde informatie en middelen over. De overdracht omvat ten minste:

- Een overzicht van openstaande storingen, werkzaamheden en onderhoudsactiviteiten.
- Actuele assetdata en bijbehorende technische documentatie.
- Garantiegegevens.
- Relevante software-, configuratie- en instellingsgegevens.
- Actuele back-ups en, waar van toepassing, benodigde licentiegegevens.
- Accounts, gebruikersgegevens en toegangsrechten.
- Toegangspassen, sleutels en andere toegangsmiddelen.
- Relevante kennis en informatie die nodig is voor een goede voortzetting van het beheer en onderhoud.

De opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overdracht en verstrekt de benodigde informatie tijdig en in een voor de Gemeente en/of opvolgende onderhoudspartij bruikbare vorm.

4 Prestaties

De overeenkomst beschrijft de kwalitatieve randvoorwaarden van de samenwerking tussen de Gemeente en de opdrachtnemer. Beide partijen werken als partners samen aan een continue verbetering van de dienstverlening.

Door inschrijving op de aanbesteding heeft de Opdrachtnemer bevestigd dat de in deze overeenkomst opgenomen KPI's objectief en controleerbaar kunnen worden gemeten en dat de daarvoor benodigde gegevens gedurende de contractperiode beschikbaar kunnen worden gesteld.

De opdrachtnemer richt zijn registratie, systemen en processen zodanig in dat de gegevens die noodzakelijk zijn voor het meten van de KPI's tijdig, volledig en controleerbaar beschikbaar zijn voor de gemeente.
Indien voor het meten van een KPI gegevens uit de systemen van de opdrachtnemer noodzakelijk zijn, zorgt de opdrachtnemer ervoor dat deze gegevens op verzoek van de Gemeente beschikbaar worden gesteld en kunnen worden gecontroleerd.

Het ontbreken van een registratie, meetmethode of technische mogelijkheid binnen de systemen van de opdrachtnemer kan niet als reden worden aangevoerd om een overeengekomen KPI niet te kunnen meten, voor zover de benodigde gegevens binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer liggen.

De opdrachtnemer beschrijft bij aanvang van de overeenkomst per KPI op welke wijze de meting plaatsvindt, welke gegevens daarvoor worden gebruikt en uit welke bron deze gegevens afkomstig zijn. Eventuele wijzigingen in de meetmethode worden vooraf met de Gemeente afgestemd en schriftelijk vastgelegd.

De prestaties worden gemonitord aan de hand van de volgende Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's).

De KPI's sluiten aan op de eisen in hoofdstuk 2 en 3. De KPI's worden gebruikt om de uitvoering van de overeenkomst objectief te monitoren en waar nodig bij te sturen.

- Voor de KPI's waarvan de grenswaarden in hoofdstuk 4 zijn vastgesteld, zijn deze grenswaarden bindend.
- Voor KPI's waarvan uitdrukkelijk is bepaald dat de grenswaarde na het eerste contractjaar wordt vastgesteld, wordt deze uiterlijk vóór aanvang van contractjaar 2 gezamenlijk vastgesteld en schriftelijk vastgelegd.
- Aanvullende KPI's worden alleen toegepast indien deze uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn opgenomen.

	KPI	Grenswaarde
KPI 1	Kwaliteit uitgevoerd onderhoud (steekproef)	≥ 90%
KPI 2	Behalen responstijden (storingen)	≥ 97% (prio 1) ≥ 90% (prio 2-3)
KPI 3	Behalen hersteltijden (storingen)	≥ 90%
KPI 4	Planningsconformiteit	≥ 95%
KPI 5	Gebouwdossier en wettelijke keuringen	100%
KPI 6	Kwaliteit en overdracht van uitgevoerde projecten	Max. 10% restpunten
KPI 7	Facturatie	≥ 98%
KPI 8	Terugdringen aantal storingen	N.t.b. na jaar 1

KPI 9	Verbetervoorstellen	N.t.b. na jaar 1

Tabel 5: KPI's

Behalve KPI 1 worden alle KPI's door de opdrachtnemer per kwartaal gemonitord en gerapporteerd via de periodieke rapportage en het tactische overleg. Er zal jaarlijks een beoordeling van de KPI's plaatsvinden.

4.1 Stappenplan niet behalen grenswaardes KPI's

De volgende stappen worden doorlopen indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere KPI's

Stap 1:
De Gemeente signaleert dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere KPI's en bespreekt dit in een tactisch overleg. De opdrachtnemer legt de te nemen oplossingen vast in het kwartaalverslag naar aanleiding van het tactisch overleg. Het volgende kwartaal dient de norm van de KPI's gehaald te zijn.
↓
Stap 2:
Mocht het volgende kwartaalgesprek geen verbetering geconstateerd worden, levert de opdrachtnemer een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen zeven (7) werkdagen.

De opdrachtnemer krijgt na verzending van het verbeterplan aan de Gemeente, drie (3) maanden hersteltijd. Na deze drie (3) maanden worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 3.
↓
Stap 3:
De opdrachtnemer krijgt een officiële schriftelijke waarschuwing. De opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 4.
↓
Stap 4:
De opdrachtnemer wordt schriftelijk in gebreke gesteld. De opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 5.
↓
Stap 5:
Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst en de Gemeente beroept zich op ontbinding van de overeenkomst.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van de Gemeente, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

4.2 KPI 1 - Steekproef werkzaamheden

De Gemeente laat jaarlijks een steekproef uitvoeren op maximaal 10% van de assets binnen de scope. De steekproef controleert de kwaliteit van het uitgevoerde onderhoud en de volledigheid van de documentatie.

Grenswaarde KPI 1:	Maximaal 10% van de gecontroleerde installaties mag een tekortkoming bevatten.

Aantoonbaar niet-uitgevoerde werkzaamheden worden verrekend met de jaarsom.

4.3 KPI 2 - Behalen responstijden (storingen)

De prestatie wordt beoordeeld op het behalen van overeengekomen responstijden per prioriteit.

De maximale responstijd na afroep van de Gemeente voor storingen met alle prioriteiten is vastgesteld in tabel 2 in paragraaf 2.3.4.

Grenswaarde KPI 2:	Prioriteit 1: maximaal 3% overschrijding responstijd. Prioriteit 2-3: maximaal 10% overschrijding responstijd.

4.4 KPI 3 - Behalen hersteltijden (storingen)

De prestatie wordt beoordeeld op het behalen van overeengekomen hersteltijden per prioriteit.

De maximale hersteltijd na afroep van de Gemeente voor storingen met alle prioriteiten is vastgesteld in tabel 2 in paragraaf 2.3.4.

Grenswaarde KPI 3	Hersteltijd (alle prioriteiten): maximaal 10% overschrijdingen.

4.5 KPI 4 - Planningsconformiteit

Het totale aantal planningsafwijkingen ten gevolge van het aantal onderhoudsactiviteiten dat door schuld van de opdrachtnemer niet conform planning uitgevoerd kan worden.

De jaarlijks vastgestelde planning voor preventief onderhoud is leidend en hier mag niet van worden afgeweken zonder een geldige reden. Planningsafwijkingen die vooraf zijn besproken met de Gemeente en planningsafwijkingen die daarbij goedgekeurd zijn door de Gemeente worden niet meegenomen in deze berekening.

Grenswaarde KPI 4:	Maximaal 5% afwijkingen door toedoen van de opdrachtnemer.

4.6 KPI 5 – Gebouwdossier en wettelijke keuringen

De opdrachtnemer borgt dat alle wettelijke keuringen tijdig worden uitgevoerd en de bijbehorende rapportages, certificaten en herstelbewijzen correct en volledig zijn geüpload.

Grenswaarde KPI 5:	- Keuringen binnen wettelijke termijnen: 100%. - Reparaties of vervangingen binnen 4 weken. - Upload documentatie binnen 2 weken na uitvoering.

Indien aan het einde van het contractjaar de vereiste rapportages ontbreken, gaat de Gemeente ervan uit dat de betreffende onderhoudswerkzaamheden niet zijn uitgevoerd. De kosten voor deze werkzaamheden worden in dat geval gecrediteerd.

4.7 KPI 6 – Kwaliteit en overdracht van uitgevoerde projecten

Projecten die afzonderlijk aan de opdrachtnemer worden opgedragen, dienen conform de opdracht, planning en kwaliteitseisen te worden uitgevoerd en na oplevering volledig en correct aan de beheerorganisatie te worden overgedragen.

Onder een project wordt verstaan: werkzaamheden met een eenmalig karakter met een waarde groter dan € 10.000,- exclusief btw die niet vallen onder regulier correctief of preventief onderhoud.

Grenswaarde KPI 6:	- 100% tijdige oplevering van projecten conform overeengekomen planning, dan wel geaccordeerde herplanning. - 100% voorzien van volledige revisie en documentatie. - 100% administratieve verwerking in beheeromgeving binnen vier (4) weken na oplevering. - Maximaal 10% herstelpunten bij opleveringscontrole, waarbij herstelpunten binnen een overeengekomen termijn aantoonbaar zijn opgelost

4.8 KPI 7 – Facturatie

De facturen van de opdrachtnemer worden tijdig, volledig en conform de overeengekomen eisen ingediend. Facturen met ontbrekende of onjuiste gegevens worden gecorrigeerd binnen vijf (5) werkdagen na melding.

Grenswaarde KPI 7:	Maximaal 2% van de facturen mogen niet voldoen op jaarbasis.

4.9 KPI 8 – Terugdringen aantal storingen

De opdrachtnemer dient het aantal technische storingen aantoonbaar terug te dringen. De methodiek en nulwaarde worden op basis van de storingsanalyse van het eerste contractjaar vastgesteld.

4.10 KPI 9 – Verbetervoorstellen

De opdrachtnemer dient per kwartaal minimaal twee (2) verbetervoorstellen in te brengen. Deze zijn gericht op bijvoorbeeld procesverbetering, verduurzaming, efficiëntieverbetering, optimalisatie van onderhoud en kostenbeheersing.

Aan het einde van contractjaar 1 zullen de Gemeente en de opdrachtnemer gezamenlijk de grenswaarde vaststellen.

5 Tarieven en facturatie

5.1 Tarieven en prijsafspraken

De aangeboden tarieven zijn in euro's, exclusief btw, en afgerond op twee decimalen. De geboden tarieven of opslagpercentages zijn gedurende één (1) jaar vast.

1. Tariefstructuur preventief onderhoud
   Inschrijver dient een all-in prijs op te geven per installatiecomponent volgens bijlage E *'Assetlijst'*, tabblad *'P.2. Prijzenblad'*. Onder de all-in prijs vallen:
   - Salariskosten, overhead, reistijd, parkeerkosten;
   - Kosten voor smeer-, reinigings- en conserveermiddelen;
   - Verpakkings-, transport- en opslagkosten;
   - Vervangingsmateriaal zoals pakkingen, ionisatiepennen, zekeringen;
   - Keuringsstickers en certificering;
   - Eventuele subcomponenten die logischerwijs tot de installatie behoren.
2. Managementkosten
   De volgende werkzaamheden worden geacht onder managementkosten te vallen:
   - Opstellen planningen, rapportages, overleg;
   - Nulmetingen en implementatie (alleen contractjaar 1);
   - (D)MJOP-advies, inclusief voorbereiding, analyse, rapportage en overleg met de Gemeente.
3. Uurtarieven
   Te hanteren uurtarieven:
   - Uurtarieven voor projectmatige werkzaamheden;
   - Uurtarief voor een monteur voor regie- en planbare klussen;
   - Uurtarief voor specialisten;
   - Uurtarief voor een storingsmonteur.

   Let op:
   - Alle tarieven zijn all-in, exclusief btw;
   - Tarieven zijn bindend, geen functiegroepen mogen worden toegevoegd;
   - Geen verrekening van werkvoorbereiding of reistijd buiten de tarieven.
4. Toeslagen
   Inschrijver dient een aantal toeslagen op te geven:
   - **Starttarief:**
     Voor storingen geldt een starttarief. Hiervoor mag per ticket een starttarief in rekening worden gebracht. Deze tarieven vervangen de voorrijkosten en werkvoorbereidingskosten (enkel bij storingen). Indien meerdere storingen op dezelfde dag op een locatie worden uitgevoerd wordt het starttarief slechts eenmaal in rekening gebracht.
   - **Materiaal:**
     Hieronder wordt verstaan al het kleine materiaal en grote materialen die speciaal voor het betreffende bouwwerk vervaardigd dienen te worden zoals ketels, koelmachines, luchtbehandelingskasten, fundatiepompen, drukverhoging installaties, regelkasten etc.
     De materiaaltoeslag wordt berekend over de netto-inkoopprijs. De maximale materiaaltoeslag bedraagt 10%.
   - **Winst & risico:**
     Winst en risico zijn kosten die opgenomen worden ter vergroting van de bedrijfswinst op een project met daarin tevens de dekking voor alle onvoorziene omstandigheden, uitvoeringsrisico's en niet verrekenbare loon- en prijsstijgingen. Ook renteverlies, het niet kunnen verrichten van werkzaamheden door regen, wachturen door te late leverantie of reparaties aan materieel vallen

hieronder. Winst & risico mag alleen in rekening worden gebracht bij projectmatige werkzaamheden en regieklussen. Voor storingen dient de winst & risico verdisconteerd te zijn in het uurtarief van de storingsmonteur.
De maximale winst & risico bedraagt 5%.

- **Onderaanneming:**
  De opdrachtnemer kan voor aanvullende werkzaamheden gebruikmaken van onderaannemers. De inzet van een onderaannemer ontslaat de opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid voor de kwaliteit, planning, coördinatie en correcte uitvoering van de werkzaamheden.

  Voor het inschakelen van een onderaannemer voor aanvullende werkzaamheden geldt een onderaannemingstoeslag. Inschrijver vermeldt bij inschrijving het vaste percentage van de onderaannemingstoeslag. Dit percentage geldt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

  De onderaannemingstoeslag is niet van toepassing op reguliere correctieve en vervangingswerkzaamheden die betrekking hebben op warmteopwekking (NL-Sfb 51), koudeopwekking (NL-Sfb 55) en luchtbehandeling (NL-Sfb 57). Voor deze werkzaamheden wordt geacht dat de kosten voor eventuele onderaanneming zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven. Indien voor een specifieke installatie of werkzaamheid inzet van een fabrikant of gespecialiseerd bedrijf noodzakelijk is en deze partij een hoger tarief hanteert dan het overeengekomen tarief, kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken. De opdrachtnemer dient hiervoor vooraf toestemming te vragen aan de Gemeente en de noodzaak en de gehanteerde tarieven aantoonbaar te onderbouwen.

  Kosten waarop de onderaannemingstoeslag betrekking heeft
  De onderaannemingstoeslag omvat uitsluitend de kosten voor:
  - selectie en contractering van de onderaannemer;
  - het aanvragen, beoordelen en vergelijken van offertes;
  - administratieve verwerking en opdrachtverstrekking;
  - werkvoorbereiding ten behoeve van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden;
  - planning, logistieke afstemming en coördinatie;
  - toezicht, kwaliteitscontrole en afstemming tijdens uitvoering;
  - factuurcontrole en administratieve afhandeling.

  Toepassingsvoorwaarden
  - De onderaannemingstoeslag mag uitsluitend worden toegepast indien aan beide onderstaande voorwaarden is voldaan:
    - de werkzaamheden geen onderdeel uitmaken van de reguliere werkzaamheden en tarieven binnen de oorspronkelijke overeenkomst; en
    - de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een onderaannemer worden uitgevoerd.
  - De onderaannemingstoeslag wordt berekend over de door de onderaannemer daadwerkelijk in rekening gebrachte, aantoonbare en door de Gemeente goedgekeurde kosten.
  - De onderaannemingstoeslag bedraagt maximaal 10% van deze kosten, met een maximum van € 1.000,- exclusief btw per afzonderlijke opdracht of deelopdracht. Over de kosten van de onderaannemer mag geen afzonderlijk winst- en risicopercentage (W&R) worden berekend.
  - Naast de onderaannemingstoeslag wordt geen starttarief in rekening gebracht, tenzij de opdrachtnemer zelf ook op locatie is geweest.
  - Over de onderaannemingstoeslag zelf mag eveneens geen winst- en risicopercentage (W&R) of enige andere opslag worden berekend.

  Eigen capaciteit en vooraf opgegeven onderaannemers
  De opdrachtnemer geeft bij inschrijving aan voor welke werkzaamheden en/of disciplines structureel gebruik wordt gemaakt van onderaannemers.

Indien de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een onderaannemer inzet die niet vooraf is opgegeven, is dit toegestaan. Hiervoor wordt **echter** geen onderaannemingstoeslag in rekening gebracht indien de inzet het gevolg is van omstandigheden binnen de eigen organisatie van opdrachtnemer, waaronder personele onderbezetting, ziekteverzuim, onvoldoende beschikbare capaciteit of het ontbreken van de benodigde kwalificaties binnen de eigen organisatie.
Deze kosten worden beschouwd als bedrijfseigen kosten en worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven.

De opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de werkzaamheden die door onderaannemers worden uitgevoerd.

- **Toeslagen buiten Werkdagen:**
  Daarnaast dienen alle toeslagen voor werkzaamheden buiten werkdagen te worden ingevuld. Tijdstippen voor storingen, zoals nacht, weekend en feestdagen, dienen door inschrijver zelf te worden aangegeven.

5. Overige bepalingen
   - Indien een toeslag of tarief niet is ingevuld, kan deze niet achteraf worden gehanteerd.
   - De Gemeente behoudt zich het recht voor om de opgegeven tarieven te gebruiken bij alle aanvullende opdrachten gedurende de looptijd;
   - Bij inzet van externe experts (bijvoorbeeld bij onderaanneming) geldt maximaal het vergelijkbare functietarief, tenzij hierover vooraf, met onderbouwing, andere afspraken zijn gemaakt.

5.2 Indexering

De opdrachtnemer kan de prijzen/tarieven eenmaal per jaar wijzigen met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2028 plaats. De wijziging vindt plaats op basis van de door het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) gepubliceerde voorlopige indexcijfers (2010=100), Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, met de Cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, voor de bedrijfstak/branche SBI 2008 24-30,33 Metalektro.

Als op een bepaald indexeringsmoment gezamenlijk uitgegaan wordt van voorlopige cijfers van CBS, dan is dat daarmee ook vastgesteld voor die indexering en wordt niet achteraf met terugwerkende kracht een correctie hierop doorgevoerd.

Een indexering is alleen geldig na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Gemeente. Bij een daling van de index past de opdrachtnemer de tarieven per dezelfde datum naar beneden aan, zonder dat hiervoor een verzoek nodig is.

De opdrachtnemer dient jaarlijks een overzicht met de nieuwe prijzen/tarieven aan te leveren.

5.3 Mutaties

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen als gevolg van mutaties (vervallen, toevoegen of wijzigen van installaties) wijzigingen optreden in de in bijlage E *'Assetlijst'*, tabblad *'P.2. Prijzenblad'* opgenomen installaties.
De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het continu actualiseren van dit overzicht. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Verwijderde installaties als gevolg van planmatig onderhoud worden uit de overeenkomst gehaald. De kosten voor preventief onderhoud worden verrekend conform het genoemde prijzenblad.
- Nieuwe installaties, gerealiseerd door de opdrachtnemer, vallen direct onder de overeenkomst. De kosten voor preventief onderhoud worden verrekend volgens het prijzenblad.

Gedurende de garantietermijn voert de partij die de installatie heeft gerealiseerd het preventief onderhoud uit dat nodig is om aan de garantievoorwaarden te voldoen. De opdrachtnemer verhelpt in die periode storingen en schade die niet onder de garantie vallen en stemt dit af met BINX. Na afloop van de garantietermijn neemt de opdrachtnemer het volledige preventieve en correctieve onderhoud over.

Preventief onderhoud dat gedurende de garantieperiode noodzakelijk is om aan de garantievoorwaarden te blijven voldoen, wordt uitgevoerd door de partij die hiervoor op grond van de garantievoorwaarden verantwoordelijk is. De opdrachtnemer stemt hierover vooraf af met BINX en de betreffende installatieleverancier of installateur.

Storingen, gebreken of schade die niet onder de garantie vallen, vallen gedurende de garantieperiode onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en worden overeenkomstig de bepalingen voor correctief onderhoud afgehandeld, tenzij vooraf anders overeengekomen met de Gemeente.

Na afloop van de garantietermijn wordt de installatie opgenomen in de reguliere overeenkomst. Vanaf dat moment is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud conform de overeenkomst.

5.4 Derden

Indien de opdrachtnemer gebruikmaakt van derden, dient vooraf te worden aangegeven:

- Met welke partijen onderaanneming plaatsvindt, én
- Waarom onderaanneming noodzakelijk is.

Inschrijver dient dit in te vullen in bijlage E ‘*Assetlijst*’, tabblad 5 ‘*Overzicht Onderaannemers*’.

Afwijken van de opgegeven uurtarieven is alleen toegestaan in uitzonderlijke gevallen en na overleg en goedkeuring door de Gemeente.
Wanneer de opdrachtnemer op verzoek van de Gemeente een partner van de Gemeente inschakelt, mogen hierover separate afspraken worden gemaakt met betrekking tot de vergoeding.

5.5 Facturatie

<u>Preventief onderhoud</u>
De facturering van de contractwerkzaamheden vindt maandelijks achteraf plaats, in de vorm van één twaalfde deel van de afgesproken jaarprijs. De maandelijkse facturen worden uiterlijk op de 10e werkdag van de eerstvolgende kalendermaand ingediend.

Facturen worden digitaal verzonden als verzamelfacturen per locatie. De te vermelden vaste ordernummers worden bij aanvang van de overeenkomst door de Gemeente bekendgemaakt.

Na de start van de overeenkomst wordt de eerste conceptfactuur met de opdrachtnemer getoetst en besproken. Op basis hiervan wordt het format voor de facturatie definitief vastgesteld.

De factuur over de laatste maand van het contractjaar wordt betaald nadat alle rapportages van het uitgevoerde onderhoud over het betreffende contractjaar volledig zijn aangeleverd.

<u>Correctief onderhoud</u>
Werkzaamheden ten behoeve van correctief onderhoud worden aan de hand van de goedgekeurde verrekenstaat, conform paragraaf 2.3.6, gefactureerd.

De inhoud van deze facturen bestaat uit minimaal:

- Omschrijving van de werkzaamheden, per opdracht
- Gespecificeerde kosten voor materialen, aantallen en soorten
- Gespecificeerde kosten voor arbeidsuren, aantallen en soorten
- Opdrachtnummer
- Eventuele, gespecificeerde calculatie van onderaannemers, in de vorm van een open begroting
- Getekende werkbon/rapportage waarin probleemomschrijving en oplossing beschreven staan, met datum en relevante gegevens voor logboek (tekst, tekeningen en/of foto's)

Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van diensten van derden of onderaannemers dient hij aan te tonen zich te hebben ingespannen om voor de Gemeente de economisch meest voordelige inschrijving te hebben verzorgd.

Werkzaamheden op verzoek
Deze worden gefactureerd volgens een nader af te spreken termijnschema.

Aanvullende administratiekosten op facturen worden niet geaccepteerd.

Alle facturen worden digitaal verzonden aan e-facturen@haarlemmermeer.nl. Facturen worden bij voorkeur in PEPPOL-format aangeleverd, wanneer dit niet mogelijk is in PDF-format.

Adressering facturen:
Gemeente Haarlemmermeer
t.a.v. CFA – Interne Dienstverlening
Postbus 250,
2130 AG HOOFDDORP

Facturen worden voorzien van het relevante Inkoopordernummer.

Bij correcte en volledige facturering vindt betaling plaats binnen dertig (30) werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, stelt de Gemeente de opdrachtnemer hiervan binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de factuur op de hoogte. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur vangt de betalingstermijn opnieuw aan, conform bovenstaande bepaling. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een correcte en volledige debiteurenadministratie. Aanspraak op vergoeding vervalt indien de betreffende kosten niet binnen één (1) jaar na het moment waarop facturering mogelijk was, door de opdrachtnemer in rekening zijn gebracht.

5.6 Geheimhouding tarieven

Inschrijver garandeert dat de tarieven:

- tot stand zijn gekomen zonder ruggespraak, overleg of afspraak met andere inschrijvers,
- niet zijn of zullen worden gedeeld met andere inschrijvers of concurrenten,
- niet gericht zijn op beperking van concurrentie.