

FCO / FINANCIËN
INKOOPMANAGEMENT

OFFERTEAANVRAAG
OPENBARE PROCEDURE

EA Gebouwonderhoud NU gebouw
en Initium

VU  **VRIJE
UNIVERSITEIT
AMSTERDAM**

IS VERDER KIJKEN

Opdrachtgever Vrije Universiteit Amsterdam – Facilitaire Campus Organisatie

Kenmerk FCO202006

Versie 1.0

Datum 18 augustus 2020 van de laatste bewerking

Status Definitief

© 2020, VU Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	6
1.1 De opdracht	6
1.2 Verdeling in percelen	6
1.3 De Vrije Universiteit Amsterdam.....	6
1.3.1. NU-gebouw	7
1.3.2. Initium	8
1.4 Verantwoordelijkheden	8
1.5 Contact	8
1.6 Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	9
1.7 Voorbehoud.....	10
1.8 Planning.....	10
1.9 Gunningscriterium	11
1.10 Inschrijfkosten	11
2. Voorschriften	12
2.1 Aanbestedingsvoorschriften	12
2.2 Voorschriften voor het indienen van een Aanbieding.....	13
2.3 Vragen over de aanbesteding.....	14
2.4 Pre-bid meeting/Schouw	14
2.5 TenderNed.....	15
2.6 Vragen en klachtenafhandeling.....	15
3. Selectieprocedure	16
3.1 Aanmelding, wijze van beoordelen	16
3.2 Inschrijving; beoordelingsaspecten	17
3.2.1. Toets van de juistheid en volledigheid	17
3.2.2. Toets van de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden.....	18
3.2.3. Toets van de geschiktheidseisen.....	18
3.2.3.1. Financiële en economische draagkracht	18
3.2.3.2. Beroepsbevoegdheid.....	19
3.2.3.3. Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	20
3.2.3.4. Kwaliteitssysteemcertificaat	21
3.2.3.5. Maatregelen inzake milieubeheer	22

4. Programma van Eisen	23
4.1 Doelstellingen Algemeen	23
4.2 Doelstellingen duurzaamheidsambities VU	24
4.3 Proactieve houding	24
4.4 KPI's en Prestatie Onderhoudsniveaus	25
4.5 Scope van de dienstverlening	25
4.5.1. Werking contract	26
4.5.2. Specifieke vraag	27
4.5.3. Begrippen	28
4.6 Prestatie eisen	29
4.6.1. Algemene prestatie eisen	30
4.6.2. Prestatie onderhoudsniveaus	31
4.6.2.1 <i>Gedefinieerde onderhoudsniveaus</i>	32
4.6.2.2 <i>Prestatie onderhoudsniveau Basis</i>	33
4.6.2.3 <i>Prestatie onderhoudsniveau Technisch</i>	35
4.6.2.4 <i>Prestatie onderhoudsniveau Leegstand</i>	36
4.6.2.5 <i>Prestatie onderhoudsniveau Publiek</i>	37
4.6.2.6 <i>Onderhoudsniveaus gekoppeld aan bouwlagen, elementen en ruimten</i>	38
4.6.3. Vaststelling voldoen aan prestatie onderhoudsniveaus	38
4.6.4. Storingsmeldingen	39
4.6.5. Respons- en hersteltijden	40
4.6.6. Eisen bij calamiteiten	42
4.6.7. Installatieverantwoordelijkheid	42
4.6.8. Molest	43
4.6.9. Schoonmaak na onderhoudsactiviteiten	43
4.7 Kritische prestatie indicatoren	43
4.7.1. KPI's	44
4.7.2. Vaststelling voldoen aan KPI's	48
4.7.3. Tekortkoming Opdrachtnemer	49
4.8 Kwaliteitseisen MJOP	50
4.8.1. Kwaliteitseisen algemeen MJOP	51
4.8.2. Kwaliteitseisen (uitvoerings)jaarplan	51
4.8.3. Eisen inventarisatie MJOP	52
4.8.4. Eisen Inspectie	52
4.8.5. Kwaliteitscontrole MJOP	53

4.8.6. Risicovolle gebreken tijdens (her)inspectie MJOP	54
4.9 Algemene procedures	54
4.10 Communicatie en rapportage.....	55
4.11 Informatiemanagement.....	56
4.11.1. Gebouwdossier	56
4.11.2. Informatiedeling	57
4.12 Nadere toelichting op de werking van risico/beleidsparameters	57
5. Gunningsprocedure	62
5.1 Algemeen: minimum eisen.....	62
5.2 Gunningscriteria en weging.....	63
5.2.1. Kwaliteit	63
5.2.1.1. <i>Plan van Aanpak 'Algemeen' (15% weging)</i>	<i>63</i>
5.2.1.2. <i>Plan van aanpak 'MJOP' (15%)</i>	<i>64</i>
5.2.1.3. <i>Duurzaamheid/circulariteit (15%).....</i>	<i>64</i>
5.2.1.4. <i>Beoordeling door middel van interviews (25% weging).....</i>	<i>64</i>
5.2.2. Prijs.....	66
5.2.2.1. <i>Abnormaal lage prijs/Manipulatief Inschrijven</i>	<i>68</i>
5.3 Aanlevering van de Inschrijving.....	68
5.4 Beoordeling	69
5.4.1. Beoordelingscommissie	69
5.4.2. Beoordeling van kwaliteitsplannen.....	69
5.4.2.1. <i>Beoordelingscriteria van kwaliteitsplannen.....</i>	<i>71</i>
5.4.3. Beoordeling door middel van interviews.....	72
5.4.4. Beoordeling Gunningscriterium Prijs	73
5.5 Presentaties/Interview	73
5.6 Gunning	73
6. Bijlagen	75
Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	75
Bijlage 2 Format 'Referentieopdrachten'	75
Bijlage 3 Format Sleutelfunctionaris	75
Bijlage 4 Prijzenblad (incl. Assetlijst-MJOP NU- en Initiumgebouw)	75
Bijlage 5 Plattegronden met prestatie onderhoudsniveaus	75
Bijlage 6 Conceptovereenkomst	75
Bijlage 7 Concept-SLA	75
Bijlage 8 Algemene Inkoopvoorwaarden VU	75
Bijlage 9 Wegwijzer veiligheid Vrije Universiteit	75
Bijlage 10 Format VU MJOP	75

1. Inleiding

Voor u ligt de offerteaanvraag behorende bij het project 'EA Gebouwonderhoud NU gebouw en Initium'. De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Openbare Procedure, conform de Aanbestedingswet 2012.

1.1 De opdracht

De opdracht betreft het totale beheer en onderhoud (zowel het planmatig als het niet planmatig onderhoud) op de bouwkundige en installatietechnische elementen (hierna genoemd "onderhoud") van de gebouwen NU en Initium van de Vrije Universiteit Amsterdam. Het is de bedoeling dat een stevige vertrouwensband wordt aangegaan met Opdrachtnemer, zodat een goede en gezonde basis wordt gelegd voor een constructieve samenwerking. Verantwoordelijkheid krijgen, verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen moet leiden tot een verder toenemend vertrouwen en een gedegen samenwerking tussen Opdrachtnemer en de Vrije Universiteit.

De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Openbare Procedure conform de Aanbestedingswet 2012. Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer van (gebouw)onderhoudsdiensten.

De overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van vier (4) jaar met de intentie om de overeenkomst bij tevredenheid nog twee (2) keer met twee (2) jaar te verlengen. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2021. Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (beste PKV).

Inschrijvers worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een Aanbieding te doen met inachtneming van de eisen en wensen die in onderhavige Offerteaanvraag en de bijbehorende documenten zijn geformuleerd ten aanzien van onder andere de Inschrijving, de dienstverlening en de voorwaarden.

1.2 Verdeling in percelen

De opdracht kent geen separate percelen. Inschrijvers dienen op de totale opdracht in te schrijven.

1.3 De Vrije Universiteit Amsterdam

De Vrije Universiteit Amsterdam (VU) is een innovatieve universiteit die midden in de samenleving staat en actief bijdraagt aan de ontwikkelingen in onderwijs en onderzoek. Onze breed georiënteerde universiteit telt negen faculteiten, verschillende instituten, stichtingen en onderzoekscentra en ondersteunende diensten. Op de campus, aan de snelst groeiende economische regio van Nederland (de Zuidas), volgen ruim 26.000 studenten wetenschappelijk onderwijs en werken ca. 2.750 wetenschappelijke personeelsleden en 1.850 personeelsleden in niet-wetenschappelijke functies.

De VU wil groeien, zowel in kwaliteit van onderwijs en onderzoek als in aantrekkingskracht op studenten, wetenschappelijke medewerkers en maatschappelijke partners. Daarbij staan de kernwaarden voorop: betrokken bij de maatschappij, zorgvuldig in de omgang met elkaar en ambitieus in onderwijs en onderzoek.

De Stichting VU is de rechtspersoon waarbinnen de Vrije Universiteit haar werk verricht. Het bestuur van de stichting wordt gevormd door het College van Bestuur.

Voor meer informatie over de VU, zie www.vu.nl.

1.3.1. NU-gebouw

De Vrije Universiteit (VU) Amsterdam heeft een nieuw bruisend hart van de Campus in de vorm van een duurzaam en multifunctioneel Nieuw Universiteitsgebouw van 31.000 m². In het twaalf verdiepingen tellende, getrappt oplopende gebouw aan de Zuidas komen onderwijs, wetenschap, cultuur en bedrijfsleven samen onder één dak. Door flexibele ruimtes in het gebouw kunnen deze verschillende activiteiten elkaar afwisselen. Onderwijsruimten zijn ook geschikt als theater- en filmzalen. Daarnaast biedt het gebouw plaats aan horecagelegenheden en verschillende voorzieningen, zoals winkels en een multimediale bibliotheek.

Onder het gebouw is een parkeergarage gevestigd voor circa 600 auto's en 1600 fietsen. Door het ondergronds brengen van fiets- en autoparkeren verbetert de kwaliteit van de openbare ruimte en ontstaat meer ruimte voor groen op de campus. Voor auto's zijn drie lagen beschikbaar met voorzieningen als oplaadpunten voor elektrische auto's. De toegang tot de parkeergarage (in en uit) verloopt via de Van der Boechorststraat. De stalling voor fietsen komt op de -1 laag, onder de nieuwe tussenstraat die ontstaat tussen het Nieuwe Universiteitsgebouw en het Opleidingsinstituut Zorg en Welzijn.

Het ontwerp van de E- en W-installaties draagt met vernieuwende en duurzame installatietechnische maatregelen bij aan een flexibel en duurzaam gebouw. Het Nieuwe Universiteitsgebouw heeft het 4-sterren BREEAM Nieuwbouw Ontwerpcertificaat gekregen. Deze op één na hoogst mogelijke duurzaamheidsscore is uniek voor een onderwijsgebouw.

In het NU gebouw is het Slimline vloersysteem aangebracht. Het Slimline vloersysteem heeft een belangrijke steen bijgedragen aan de duurzaamheidsambities. De prefab vloerelementen heeft voordelen geboden op het gebied van materiaalverbruik (minder beton), afvalmanagement, bouwplaats- en omgevingsmanagement tijdens de bouw.



Tijdens de gebruiksfase moet Slimline bijdragen aan het duurzaamheidskarakter met energiezuinige klimaatbeheersing en de scheiding van inbouw en drager. Daardoor zijn installaties

permanent bereikbaar in de vloer en kunnen indelingen of zelfs functies eenvoudig worden aangepast. Op die manier worden zowel de technische als de economische levensduur van het gebouw verlengd.

Mede door toepassing van het slanke en integrale Slimline vloersysteem is het bouwteam erin geslaagd om, ondanks een omvangrijk programma, binnen de beperkte gebouwhoogte een extra verdieping aan het gebouw toe te voegen.

1.3.2. Initium

Het Initium is begin 2011 in gebruik genomen. Het gebouw van ca. 10.000 m² huisvest de faculteit rechtsgeleerdheid, het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) en het vertaalcentrum van de VU. Naast een grote collegezaal en 8 groepsruimten zijn hier ongeveer 325 (flexibele) werkplekken gerealiseerd. Met het oog op de toekomstige ontwikkelingen van het VU-kwartier is de gebruikersperiode vastgesteld op een periode 15 tot 20 jaar. Het gebouw vormt de opmaat voor de nieuwe gebouwen op de toekomstige campus.

Twee relatief nieuwe gebouwen aan de rand van de campus (het Initium en de vernieuwde entree van het hoofdgebouw) zijn gezichtsbepalend voor de uitstraling van de bestaande campus. Door de zorgvuldige positionering, verspringend uit de rooilijnen van de bestaande bebouwing, nemen zij een markante plek in. Het gebouw Initium voegt zich door eenzelfde genuanceerde positionering tussen de bestaande bebouwing van de campus (hoofdgebouw, Cyclotron en Wis- en Natuurkunde). Het gebouw nestelt zich in de omgeving en neemt een gezichtsbepalende positie in. Vanwege de poortfunctie van het gebouw heeft de onderdoorgang een hoogwaardige, lichte en transparante uitstraling. Contrasterend met de transparante, lichte onderdoorgang is de buitenschil behoudend en donkerder van kleur. Door het gesloten karakter van de buitengevel onderscheidt het Initium zich van de bestaande bebouwing. Het gesloten gevelconcept met grote openingen past bij het uitgangspunt van een onderscheidend, nieuw gezicht aan de rand van de campus.

1.4 Verantwoordelijkheden

De opdrachtgever van deze aanbesteding is de VU, namens deze de Facilitaire Campus Organisatie (FCO). In opdracht van FCO wordt deze aanbesteding uitgevoerd in samenwerking met de Dienst Financiën/ Afdeling Inkoopmanagement.

1.5 Contact

Deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- b. Het stellen van vragen door Gegadigden via de vraag-en-antwoordmodule van TenderNed plaatsvindt;

- c. Antwoorden doorlopend en middels de Nota van inlichtingen via TenderNed verstrekt worden door de Aanbestedende Dienst;
- d. Aanmeldingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend;
- e. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via de berichtenmodule van TenderNed

Wij verzoeken u bij al uw correspondentie de naam van de aanbesteding 'EA Gebouwonderhoud NU gebouw en Initium' en het projectkenmerk FCO20206 te vermelden.

1.6 Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Duurzaamheid staat bij de VU hoog in het vaandel en is één van de drie speerpunten in de strategie 2020-2025 van de VU. Duurzaamheid is een integraal onderdeel van onderwijs en onderzoek, van de bedrijfsvoering en de gebouwen op de VU Campus, zowel in onderhoud en beheer als in bouwprojecten. De VU wil tot de top 10 behoren van internationale duurzame universiteiten en ondersteunt duurzaamheids-initiatieven. Zo is in 2014 de Green Office VU opgericht, een platform door studenten dat studenten, medewerkers en ondersteunende diensten verbindt en bijdraagt aan de uitvoering van het duurzaamheidsbeleid van de VU. Sinds 2017 is ook de Green Business Club Zuidas op de VU gevestigd. Hier ontmoeten bedrijven, gemeenten en maatschappelijke organisaties elkaar om samen duurzame projecten te initiëren en implementeren op en rond de Zuidas. Voor meer informatie over de strategie van de VU: <https://www.vu.nl/nl/over-de-vu/profiel-en-missie/profielthemas/s4s/index.aspx>

De afdeling Inkoopmanagement is binnen de VU partner voor duurzame inkooptrajecten, die resulteren in diensten, producten en werken die geen schade aan mens, dier of milieu veroorzaken; nu en in de toekomst. Duurzame inkooptrajecten dienen het bedrijfsbelang van de VU en versterken het positieve imago van de VU.

Deze inkooptrajecten worden gekenmerkt door:

- voorzien in de behoeften van huidige generaties zonder daarmee die voor de toekomstige generaties in gevaar te brengen;
- de ambitie van de VU in 2030 50% minder CO2 uitstoot en in 2050 100% minder CO2 uitstoot;
- de ambitie dat de VU in 2030 50% circulair inkoop en in 2050 volledig circulair inkoop. Dit houdt in dat we streven naar een halvering van het gebruik van primaire grondstoffen in 2030 en dat we in 2050 geen primaire grondstoffen meer gebruiken;
- aandacht voor ARBO-aspecten, zoals veiligheid;
- rekening te houden met sociale aspecten, waaronder het tegengaan van kinderarbeid.

Maatregelen zijn onder andere:

- ge- en verbruiksartikelen die de VU inkoop, dienen na gebruik te kunnen worden teruggekeerd in de technosfeer (recycling) of af te worden gebroken in de biosfeer (biologisch afbreekbaar), zonder daarbij schadelijke effecten te veroorzaken of grote hoeveelheden energie te verbruiken.
- tijdens de looptijd van overeenkomsten wordt samen met de leverancier gezocht naar oplossingen om afvalstromen te beperken of te zoeken naar oplossingen die niet schadelijk zijn voor mens, dier en milieu.

Voor actuele kenmerken van duurzaam inkopen wordt verwezen naar de 'menukaarten' die zijn opgesteld door RVO (voorheen AgentschapNL) via:

(<http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/criteria>)

1.7 Voorbehoud

De VU wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de VU besluit het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten dan hebben de Inschrijvers die meedingen geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. Door een aanbieding te doen stemt de Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

1.8 Planning

Deze aanbesteding is op 28 augustus 2020 aangemeld bij www.TenderNed.nl.

De planning van de aanbesteding ziet er als volgt uit:

Stappenplan openbare procedure	Datum uiterlijk
Start aanbestedingsprocedure	
Publicatie opdracht en aanbestedingsdocumenten op www.TenderNed.nl	28 augustus 2020
Aanmelden bijwonen leveranciersbijeenkomst/schouw	8 september 2020
Leveranciersbijeenkomst/schouw	11 september 2020
Indienen vragen t.b.v. de Nota van Inlichtingen (Dit betreft de uiterlijke datum/het uiterlijke tijdstip waarop uw vragen gesteld moeten zijn. Aangezien wij gebruik maken van een dynamische nota van inlichtingen verzoeken wij u zo spoedig mogelijk uw vragen online te stellen en dus niet te verzamelen en te wachten tot de deadline. Op deze manier kan de VU uw vragen eerder beantwoorden.)	25 september 2020, 14.00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen (Uiterlijk 10 kalenderdagen voor de Sluitingsdatum)	9 oktober 2020
Sluiting van de Inschrijvingstermijn	23 oktober 2020, 10.30 uur

Opening Inschrijvingen en opstellen proces-verbaal van opening	23 oktober 2020
Beoordelingsprocedure	
Beoordelen Inschrijvingen	2 november 2020
Presentaties/Interviews	4 november 2020
Opstellen proces-verbaal van gunning (intern voorgenomen gunningsadvies)	9 november 2020
Voorgenomen gunning naar beoogde Inschrijver en afwijzingen naar afgewezen Inschrijvers (incl. motivering) verzenden	12 november 2020
Gunningsprocedure	
Concretiseringsfase	2 december 2020
Definitieve gunning (minimaal 20 kalenderdagen Standstill-termijn)	2 december 2020
Ondertekening definitieve overeenkomst	7 december 2020
Start dienstverlening	1 januari 2021

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. De Aanbestedende Dienst kan zonder opgave van redenen de planning aanpassen. Indien de planning wordt gewijzigd, zullen de Inschrijvers tijdig worden geïnformeerd over de nieuwe planning middels berichtgeving in TenderNed.

1.9 Gunningscriterium

Het van toepassing zijnde gunningscriterium voor deze opdracht is de beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV) welke verder is uitgewerkt in Hoofdstuk 5 van deze Offerteaanvraag.

De gunningscriteria vallen uiteen in:

- Prijs
- Kwaliteit:
 - o Plan van Aanpak 'Algemeen'
 - o Plan van Aanpak 'MJOP'
 - o Plan van aanpak 'Duurzaamheid'
 - o Presentatie en interview

Varianten zijn niet toegestaan.

1.10 Inschrijfkosten

Aan de VU kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving.

2. Voorschriften

Indien u zich als Gegadigde wenst aan te melden voor deze aanbesteding dan dient u zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de onderstaande algemene aanbestedingsvoorschriften. Dit doet u door het indienen van een rechtsgeldig ondertekend 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

2.1 Aanbestedingsvoorschriften

Afwijkende offertes kunnen terzijde worden gelegd indien de aard van de afwijking van dusdanige aard is dat, naar mening van de Aanbestedende Dienst, eventueel herstel zou leiden tot een verandering van de aanbieding.

- Voor de VU is de contactpersoon voor deze aanbesteding te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Inlichtingen kunnen worden ingewonnen onder vermelding van 'Vraag EA Gebouwonderhoud NU gebouw en Initium'.
- Indien Gegadigde besluit om geen aanbieding in te dienen, dan wordt deze verzocht dit aan de contactpersoon van de VU te melden en de aanbestedingsdocumenten te vernietigen.
- Inschrijver is gehouden de door de VU verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure bij schending daarvan. Inschrijver legt deze verplichting eveneens op aan de door hem in te schakelen derden. De VU zal eveneens de door Inschrijver verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Aanbiedingen en correspondentie worden na afloop niet aan de Inschrijver geretourneerd.
- Inkoop, levering- en betalingsvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere algemene voorwaarden van Inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in de definitieve overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de VU.
- Deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden in deze documenten voorkomen. De VU verwacht een proactieve houding van de Inschrijver, hetgeen betekent dat de Inschrijver eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden in deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zo spoedig mogelijk voor de aanbiedingsdatum schriftelijk bij de contactpersoon dient te melden. Heeft Inschrijver dit niet tijdig op de voorgeschreven wijze gemeld dan vervallen de rechten van de Inschrijver jegens de aanbesteder met betrekking tot (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, teksten en indelingen van de aanbestedingsdocumenten te wijzigen dan wel aan te vullen.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in te schrijven onder voorwaarden.

- Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen – daar onder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd - dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.
- De voorlopige gunning wordt schriftelijk aan allen die een Aanbieding hebben ingediend gelijktijdig bekend gemaakt.

2.2 Voorschriften voor het indienen van een Aanbieding

Aan het indienen van een Inschrijving stelt de VU de volgende eisen, de consequenties indien niet wordt voldaan aan deze eisen, zijn vermeld in paragraaf 2.1 – 'Aanbestedingsvoorschriften' van deze Offerteaanvraag.

- De Aanbieding dient digitaal via www.TenderNed.nl te worden ingediend. De Aanbieding dient uiterlijk op de in Hoofdstuk 1 – 'Planning' genoemde sluitingsdatum en tijdstip te zijn ontvangen. TenderNed sluit automatisch de kluis op het geplande tijdstip. Het is niet meer mogelijk om stukken te uploaden of de Aanbieding in te dienen na dit tijdstip. De Inschrijver draagt het risico van de goede en tijdige aanwezigheid van de Aanbieding.
- Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om de Aanbieding op een andere wijze aan te bieden dan via TenderNed.
- Alle gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen te worden aangeleverd in de Nederlandse taal. Tevens dienen alle correspondentie en werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst plaatsvinden in de Nederlandse taal te worden opgesteld c.q. uitgevoerd.
- Het verstrekken van onjuiste gegevens kan te allen tijde tijdens het aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en kan ook na contracteren tot ontbinding van de overeenkomst leiden, onverlet een eis tot schadevergoeding die de VU kan stellen.
- De Inschrijving dient overzichtelijk te zijn en te zijn ingedeeld in overeenstemming met de wijze waarop dit in TenderNed is vastgelegd.
- Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of in het geval van niet-beschikbaarheid van TenderNed vanwege een algemene storing aan het systeem.
- In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de Inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende Dienst.
- De opening van de digitale kluis in TenderNed vindt plaats door twee vertegenwoordigers van de VU. Inschrijvers zijn niet uitgenodigd om de opening bij te wonen. Op verzoek zal een kopie van het proces-verbaal van opening worden toegestuurd.

2.3 Vragen over de aanbesteding

Aan het stellen van vragen over de Aanbesteding stelt de VU de volgende eisen:

- Vragen over de aanbesteding kunnen doorlopend via de vraag-en-antwoord module van TenderNed worden gesteld tot de datum genoemd in de 'Planning' (zie paragraaf 1.8 – 'Planning') en worden zo spoedig mogelijk beantwoord.
- De antwoorden op vragen die binnen de hierboven gestelde termijn worden ontvangen, worden in een digitale geanonimiseerde nota van inlichtingen, conform de in paragraaf 1.8 – 'Planning' genoemde sluitingsdatum bekendgemaakt via TenderNed. De nota('s) van inlichtingen zijn onderdeel van deze Offerteaanvraag en daarmee onderdeel van de opdracht.
- Het is niet toegestaan personen uit de VU-organisatie anders dan via de berichtenmodule van TenderNed of het algemene correspondentieadres van de VU in verband met deze aanbesteding te benaderen, dit op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
- Inzake de beoordeling van de Inschrijving is de VU niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, processen-verbaal, adviezen aangaande kwalificatie aan Inschrijver bekend te maken.

2.4 Pre-bid meeting/Schouw

Door de VU zal een leveranciersbijeenkomst met aanvullend een schouw (locatiebezoek) worden georganiseerd. Tijdens de leveranciersbijeenkomst worden o.a. de filosofie achter het gebouwonderhoud, de principes alsmede de verwachtingen van de VU voor deze aanbesteding nader toegelicht.

De leveranciersbijeenkomst wordt gevolgd door een schouw (rondleiding) waarbij de mogelijkheid wordt geboden de gebouwen binnen de scope te bezichtigen.

Locatiegegevens en een overzicht van de situatie op de VU Campus vindt u op de VU site: <http://www.vu.nl/nl/over-de-vu/contact-routebeschrijving/plattegronden/index.asp>

Inschrijver wordt verzocht eventuele vragen met betrekking tot de leveranciersbijeenkomst en de schouw uiterlijk twee (2) dagen voor de leveranciersbijeenkomst met schouw in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. aanbesteding "EA Gebouwonderhoud NU gebouw en Initium". Gestelde vragen die geen betrekking hebben op de schouw worden beantwoord in de nota van inlichtingen.

Tijdens de leveranciersbijeenkomst en schouw zullen de ingediende vragen die hierop van toepassing zijn worden behandeld en is er eventueel gelegenheid tot het stellen van aanvullende vragen. Alle gestelde vragen inclusief de antwoorden worden onderdeel van de nota van inlichtingen.

De leveranciersbijeenkomst met aanvullend de schouw zal op 11 september **2020**, van **10.00 uur tot 17.00 uur** plaatsvinden. Hierbij kunnen maximaal twee (2) personen per Inschrijver aanwezig zijn, mits deze zich uiterlijk drie (3) dagen voor de bijeenkomst hebben aangemeld via de berichtenmodule van TenderNed onder vermelding van naam en functie van de aanwezige personen.

Inschrijvers ontvangen een bevestiging van deze aanmelding. In deze bevestiging zullen de exacte locatie en de planning bekend worden gemaakt. Vanwege Coronamaatregelen zullen er tijdvakken worden gemaakt waarbinnen de geïnteresseerden een schouw kunnen doen van de gebouwen binnen de scope van deze opdracht.

2.5 TenderNed

TenderNed is het online marktplein voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Op 1 april 2013 is de Aanbestedingswet in werking getreden. Deze wet verplicht alle aanbestedende diensten in Nederland om al hun openbare aanbestedingen eerst op TenderNed te publiceren. De overheid bevordert zo dat alle aanbestedingen van de overheid op één plek zijn te vinden.

TenderNed maakt voor het registreren en inloggen van ondernemers gebruik van eHerkenning. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningmiddel nodig. Voor meer informatie over eHerkenning zie ook het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed:

http://www.tenderned.nl/sites/default/files/In%20zes%20stappen%20digitaal%20inschrijven%20op%20overheidsopdrachten%20via%20TenderNed_0.pdf

2.6 Vragen en klachtenafhandeling

Als u in algemene zin vragen of opmerkingen heeft over het aanbestedingsbeleid van de VU, of als u meent dat u tijdens enige aanbestedingsprocedure van de VU onjuist bent of wordt behandeld of uw vragen niet naar behoren zijn beantwoord, kunt u contact opnemen met de Inkoopmanager van de VU, de heer Remco Stel, via e-mail r.stel@vu.nl. U ontvangt een bevestiging van uw vraag of klacht inclusief een te verwachten afhandeltermijn.

3. Selectieprocedure

In dit hoofdstuk wordt het selectieproces op hoofdlijnen beschreven. Tevens bevat dit hoofdstuk de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

3.1 Aanmelding, wijze van beoordelen

Bij deze Offerteaanvraag is als Bijlage 1 het elektronisch formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) gevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen.

Het UEA is in TenderNed opgesteld. De Inschrijver opent het betreffende UEA via de UEA-module in TenderNed, vult deze in en voegt het bestand, via de module, toe aan de Inschrijving. TenderNed genereert hiervan automatisch een XML- en een PDF-bestand.

De Inschrijving door Inschrijver geschiedt door het indienen van het ingevulde en ondertekende 'UEA' inclusief de daarbij behorende overige te verstrekken gegevens. Door Inschrijving en ondertekening van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft de Inschrijver tevens te kennen akkoord te gaan met de procedure van aanbesteden.

In de Aanbestedingswet is bepaald dat aanbestedende diensten in eerste instantie aan ondernemers alleen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' mogen vragen, in plaats van alle bewijsstukken. In de wet is opgenomen dat het model voor deze verklaring wordt vastgesteld bij of krachtens algemene maatregel van bestuur. Deze algemene maatregel van bestuur is het Aanbestedingsbesluit. In het Aanbestedingsbesluit is bepaald dat het model wordt vastgesteld bij ministeriële regeling en dit is dan ook het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' die ondernemers en aanbestedende diensten op grond van de wet moeten gebruiken.

In het UEA wordt een aantal keer verwezen naar de eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Onder aanbestedingsstukken worden alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht, verstaan. Voorbeelden van ingebrachte documenten in een procedure zijn de aankondiging en het daarbij behorende bestek (ook wel offerteaanvraag genoemd), de Nota van Inlichtingen of een beschrijving van de organisatie van de aanbestedende dienst. Eventuele wijzigingen in de Nota van Inlichtingen bij de aanbestedingsprocedure gaan voor op de eisen zoals gesteld in de aankondiging of het bestek. Voorts kunnen Algemene voorwaarden en een conceptovereenkomst deel uitmaken van de aanbestedingsstukken. Correspondentie via e-mail en dergelijke, waarin mededelingen worden gedaan, valt niet onder het begrip aanbestedingsstukken.

Aanvullend stelt de Aanbestedingswet ook een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) verplicht voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure. De GVA geldt als bewijs dat voor een Inschrijver of inschrijver bepaalde uitsluitingsgronden welke opgenomen zijn in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet van toepassing zijn.

Deze uitsluitingsgronden hebben betrekking op veroordelingen van een Inschrijver of inschrijver voor bepaalde misdrijven genoemd in het Wetboek van Strafrecht (o.a. deelneming aan een criminele organisatie, witwassen, fraude, omkoping), overtreding van beroepsgedragsregels of ernstige beroepsfouten, (waaronder zware en zeer zware overtredingen van de Mededingingswet indien aan de beboete onderneming geen clementie is verleend).

Als de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u binnen 5 dagen de bewijsstukken uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen.

Het is verstandig om een gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen geruime tijd vóór het einde van de wettelijke geldigheidsduur van de verklaring omtrent het gedrag en/of ruim voor de datum van voorlopige gunning van de aanbesteding waar u op inschrijft, omdat de termijn waarbinnen een gedragsverklaring aanbesteden door het bevoegd gezag daadwerkelijk zal worden afgegeven, afhangt van de omstandigheden die betrekking hebben op de aanvrager, en de natuurlijke personen die bestuurder van de onderneming zijn (geweest).

De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd via onderstaande link:
<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>

3.2 Inschrijving; beoordelingsaspecten

De Inschrijving wordt beoordeeld op:

1. Vormvereisten (VE) - juistheid en volledigheid;
2. Uitsluitingsgronden (UG) – verplicht en facultatief;
3. Geschiktheidseisen (GE);
4. Gunningeisen (EIS) – uitgewerkt in Hoofdstuk 4 – 'Programma van Eisen';
5. Gunningcriteria – wensen (W) – uitgewerkt in Hoofdstuk 5 – 'Gunningsprocedure'.

3.2.1. Toets van de juistheid en volledigheid

- VE 1. Is de Inschrijving conform het gestelde in deze Offerteaanvraag aangeboden? Indien dit niet het geval is kan de Inschrijver uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure.
- VE 2. Conformeerde de Inschrijver zich aan de voorwaarden uit de Offerteaanvraag? Inschrijver dient dit aan te tonen door het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' voor akkoord te ondertekenen en deze bij zijn Inschrijving te voegen als bijlage. Indien de Inschrijver of een lid van het samenwerkingsverband zich met één of meerdere artikelen niet akkoord verklaart of de tekst wijzigt dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zal tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

3.2.2. Toets van de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

UG 1. De uitsluitingsgronden welke zijn vermeld in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn allen van toepassing op deze aanbesteding.

Inschrijvers die voldoen aan een of meer van de uitsluitingsgronden (opgenomen in het UEA) zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

3.2.3. Toets van de geschiktheidseisen

Om te beoordelen of de Inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren heeft de Aanbestedende Dienst geschiktheidseisen opgesteld. Geschiktheidseisen zijn minimeisen, wat betekent dat aan deze eisen voldaan moet worden.

Het niet voldoen aan één of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de betreffende Inschrijver aan de aanbestedingsprocedure.

Om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient Inschrijver Deel IV van het UEA in te vullen. Na voorlopige gunning dient inschrijver onderhavige documenten ter beschikking te stellen. Als inschrijver als combinatie of samenwerking inschrijft zijn alle eisen van toepassing op alle combinanten.

De geschiktheidseisen hebben betrekking op de volgende onderdelen:

3.2.3.1. Financiële en economische draagkracht

Door het akkoord verklaren van Deel IV UEA, verklaart Inschrijver aan onderstaande geschiktheidseisen te voldoen.

GE 1. Continuïteit

Inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele overeenkomst. Bij Inschrijver zijn geen mogelijke claims bekend of gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst zijn geen investeringen noodzakelijk die zijn bedrijf in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.

De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

Na voorgenomen gunning zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant.

GE 2. **Verzekering**

Inschrijver dient aan te tonen, op het moment van gunning, op adequate wijze verzekerd te zijn, dan wel bereid en in staat om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver dient te verklaren dat zijn onderneming adequaat is verzekerd en verzekerd zal blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst, met een dekking van tenminste EURO 2.500.000,- per jaar.

Na voorgenomen gunning zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een recente kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar met daarin opgenomen:
 - o De dekking, en
 - o De maximale dekking per verzekeringsjaar, en
 - o De geldigheidsduur van de verzekering.
- Dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is bij de gunning af te sluiten.

3.2.3.2. *Beroepsbevoegdheid*

GE 3. **Rechtsgeldige Inschrijving**

Inschrijver dient te verklaren dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan zes maanden.

Na voorgenomen gunning zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Offerte, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Offerte.

In het geval dat Inschrijver ervoor kiest personen te machtigen zijn onderneming voor de aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel II.B.

Indien de Offerte wordt ingediend door een samenwerkingsverband (combinatie), dient ieder lid van het verband een bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen **na voorgenomen gunning**. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Offerte, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Offerte.

3.2.3.3. *Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid*

GE 4. **Ervaring (competenties, referenties)**

Om aan te tonen dat de Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de opdracht dient Inschrijver referenties te overleggen van vergelijkbare opdrachten. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan de gevraagde ervaringseisen. Daarnaast dient Inschrijver per referentie het format – 'Referentieopdrachten' (Bijlage 2) in te vullen voor nadere toelichting.

Inschrijver dient **bij zijn Inschrijving** relevante referentieopdrachten te overleggen waaruit niet alleen zijn ervaring blijkt, maar ook dat hij beschikt over de noodzakelijke capaciteiten en expertise op de punten die van essentieel belang zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen de te verstrekken opdracht.

Referentie-eisen:

- Hierbij betreft het referentieopdrachten die in de afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd en afgerond of die nog in uitvoering zijn. Projecten die langer dan drie (3) jaar geleden zijn afgerond zijn dus niet toegestaan.
- De referentieopdracht mag betrekking hebben op opdrachten uitgevoerd voor de VU.
- De kerncompetenties van deze opdracht zijn:
 - o Planmatig en niet planmatig gebouwonderhoud op basis van een prestatieverplichting.
 - o Energiebeheer met concrete maatregelen en aantoonbaar behaalde prestaties.
 - o Ervaring met onderhoud van een onderwijsgebouw van minimaal 25.000 m² BVO met verschillende functies zoals onderwijs, kantoren en onderzoek.

Inschrijver dient per gevraagde kerncompetentie het format in Bijlage 2 - 'Referentieopdrachten' in te vullen. Gevraagd wordt om één (1) referentie per kerncompetentie, dus maximaal drie (3) referentieopdrachten.

Indien u kunt aantonen binnen een bepaalde referentieopdracht ervaring te hebben opgedaan met meerdere gevraagde kerncompetenties, kunt u met minder referentieopdrachten dan het maximum volstaan.

Na voorgenomen gunning kan de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Per ingediende referentieopdracht een tevredenheidsverklaring/verklaring van (goede) uitvoering door de partij voor wie de opdracht is uitgevoerd.

Inschrijver stemt er zonder voorbehoud mee in dat de Vrije Universiteit contact opneemt met de opgegeven contactpersonen zonder dat de Vrije Universiteit Inschrijver hiervan op de hoogte hoeft te stellen.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en Inschrijver beschikt hierdoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties, leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving.

3.2.3.4. *Kwaliteitssysteemcertificaat*

GE 5. **Kwaliteitssysteemcertificaat**

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen kwaliteitssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht, en deze na voorgenomen gunning kunnen overleggen. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

Na voorgenomen gunning dient Inschrijver een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

- Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie.
- Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
- De Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient in maximaal drie (3) vel A4 aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

3.2.3.5. *Maatregelen inzake milieubeheer*

GE 6. **Maatregelen inzake milieubeheer**

Opdrachtgever hecht waarde aan het selecteren van een milieubewuste Opdrachtnemer en selecteert partijen die aantoonbaar milieubewust ondernemen. Inschrijver dient bij voorkeur over een geldig milieucertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie zoals NEN ISO14001:2015 of vergelijkbaar te beschikken. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

Na voorgenomen gunning dient Inschrijver een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen of een beschrijving van het managementsysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval de aard en hoeveelheid van in te zetten (schoonmaak)middelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het opdracht gerelateerde transport) te verminderen;
- de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerkers ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- de monitoring (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

4. Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de uitgangspunten voor de inrichting van de samenwerking tussen de Facilitaire Campus Organisatie, afdeling Vastgoedbeheer (VGB) en Opdrachtnemer voor het totale beheer en onderhoud van het NU-gebouw en Initium en is opgesteld om u duidelijkheid te geven over de eisen die de VU stelt aan de beoogde dienstverlening.

Een Offerte die niet aan het Programma van Eisen voldoet wordt terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

In dit PvE wordt aangegeven op welke wijze VGB invulling wenst te geven aan de regierol. Daarbij is het van belang dat Opdrachtnemer het beheer en onderhoud uitvoert in de geest zoals in dit PvE is beschreven. Dit wil zeggen dat Opdrachtnemer begrijpt dat alle werkzaamheden waar zij verantwoordelijk voor is, zodanig worden verricht dat dit de minst mogelijke verstoringen en de maximale veiligheid van de primaire bedrijfsprocessen binnen de gebouwen geeft. Het resultaat voor de klant van VGB is de beschikbaarheid van de gebouwen voor onderwijs, onderzoek, ontmoetingen en kantoorwerkzaamheden.

Het PvE bevat prestatie-eisen die aan Opdrachtnemer worden gesteld inclusief de wijze waarop VGB de resultaten wil monitoren. Tevens geeft het PvE inzicht in hoe en wanneer wordt ingegrepen op het moment dat prestaties achterblijven bij de gemaakte afspraken.

Opdrachtnemer is naast VGB mede verantwoordelijk voor het totale onderhoud en beheer van de gebouwen, volgens de bijgevoegde Assetlijst (onderdeel van Bijlage 4, Prijzenblad). Opdrachtnemer bemoeit zich specifiek en actief met het organiseren en uitvoeren van al het noodzakelijke onderhoud.

4.1 Doelstellingen Algemeen

De afdeling VGB heeft met het onderhoudscontract de volgende doelstellingen:

- het grip hebben en houden middels een regierol op beheer, onderhoud en exploitatie;
- het afsluiten van een overeenkomst met één aanbieder;
- het realiseren van een zo hoog mogelijk service- en kwaliteitsniveau;
- het realiseren van een juiste prijs-kwaliteitverhouding;
- transparantie in kosten en informatie;
- het onderhouden van de gebouwen, wat niet alleen de gewenste functionaliteit oplevert, maar er tevens voor zorgt dat de gewenste beschikbaarheid en betrouwbaarheid gedurende de levensduur (in relatie tot de vereiste bedrijfsvoering) wordt gewaarborgd;
- het beperken van de levensduurkosten door een optimaal investerings- en exploitatieprogramma;

- het monitoren van het functioneren van de gebouwen, passend bij de ontwikkelingen van de bedrijfsprocessen en een continue verbetercyclus;
- borgen bedrijfszekerheid van primaire bedrijfsprocessen binnen de gebouwen;
- naleving normen, wet- en regelgeving;
- veiligheid, gezondheid en welzijn van gebruikers en omgeving;
- hoge klanttevredenheid.

4.2 Doelstellingen duurzaamheidsambities VU

Duurzaamheid is één van de drie speerpunten in de strategie 2020-2025 van de VU (zie ook 1.6). Dit betekent voor het gebouwonderhoud het volgende:

- Maximale bijdrage leveren aan de ambitie van de VU om in 2030 minder 50% CO2 uitstoot te hebben en in 2050 100% minder CO2 uitstoot te hebben.
- Maximale bijdrage leveren aan de ambitie om in 2030 een halvering van het gebruik van grondstoffen te realiseren en in 2050 100% minder grondstoffen te gebruiken. Bijvoorbeeld door het gebruik van primaire grondstoffen te verminderen, grondstoffen en materialen te hergebruiken in gesloten kringlopen, primaire en eindige grondstoffen vervangen door bio-based grondstoffen.
- Dat bij onderhoudsplannen en offertes de MKI waarde (Milieukosten Indicator waarde) aangegeven wordt. Daarbij streeft de VU naar zo laag mogelijke milieukosten.

4.3 Proactieve houding

De operationele uitwerking geschiedt op het moment dat VGB en Opdrachtnemer deze ook contractueel hebben geborgd.

Het is aan Opdrachtnemer om vervolgens te bepalen op welke wijze het beheer en onderhoud wordt ingevuld, zodat zij de omschreven prestaties realiseert, waarmee wordt geborgd dat bedrijfsprocessen ongestoord doorgang kunnen vinden. Hierbij is het uitgangspunt dat Opdrachtnemer een proactieve houding heeft bij de invulling van al haar werkzaamheden en het oplossen van (ver)storingen. Met een proactieve houding wordt bedoeld dat het 'handelen' voorop staat in plaats van het alleen strikt naleven van de contractuele verplichtingen. Ook wanneer werkzaamheden niet in de scope van het contract vallen maar direct om actie vragen, zoals bijvoorbeeld bij een gevaarlijke situatie verwachten wij van Opdrachtnemer dat deze direct zal handelen. Wanneer vervolgens achteraf blijkt dat een verrichte handeling niet binnen de contractuele verplichtingen lag maar wel noodzakelijk was, zullen VGB en Opdrachtnemer in overleg treden om deze handeling alsnog betaalbaar te stellen.

Daarnaast wordt onder proactief handelen verstaan dat Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies geeft en daarmee zorg biedt en verantwoordelijkheid neemt voor de gebouwen.

4.4 KPI's en Prestatie Onderhoudsniveaus

De Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) vormen samen met de Prestatie Onderhoudsniveaus de kern van dit document waarop Opdrachtnemer verantwoording aflegt aan VGB.

De KPI's helpen in de dagelijkse praktijk om de afgesproken operationele doelstellingen te monitoren. Aan de hand van de doelstellingen die in de KPI's worden omschreven wordt beoordeeld of Opdrachtnemer er in slaagt om de afspraken waar te maken. De KPI's bevatten zodoende normen die Opdrachtnemer stimuleren om continu te verbeteren en de Total Cost of Ownership te optimaliseren.

De Prestatie Onderhoudsniveaus helpen om periodiek het afgesproken onderhoudsniveau te monitoren. In de Prestatie Onderhoudsniveaus wordt het minimale onderhoudsniveau beschreven waaraan de verschillende ruimtes te allen tijde moeten voldoen. Opdrachtnemer laat doormiddel van het ondertekenen van een prestatieverklaring weten hieraan te voldoen.

Zowel planmatig- als niet planmatig onderhoud maken deel uit de uitvraag en zijn onderdeel van de aanbidding

4.5 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening betreft al het planmatig en niet planmatig onderhoud aan de gebouwen en installaties van het NU- en Initiumgebouw. De totale scope dient door de Opdrachtnemer te worden afgeprijsd. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor zowel het niet planmatig als het planmatig onderhoud een vast bedrag per jaar ontvangt.

Opdrachtnemer beheert en onderhoudt in opdracht van de VU 8 jaar (4 jaar lang, inclusief optioneel een verlenging van 2 keer 2 kalenderjaren) de gebouwen. Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor zowel het goed functioneren als het in goede conditie brengen en houden van de gebouwen conform de assetlijst). Hieronder wordt ook bedoeld, indien van toepassing, het regie voeren over de garantie aanspraken. Opdrachtnemer voert zodanig beheer en onderhoud uit aan de gebouwen dat deze op het door VGB gewenste kwaliteitsniveau worden gehouden, om klachten van gebruikers, verstoring van de bedrijfsprocessen (onderwijs, onderzoek, ontmoeten en kantoren) en uitval van installaties te voorkomen en de veiligheid te garanderen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en uitvoeren van al het noodzakelijke onderhoud met zo min mogelijk verstoring van het bedrijfsproces waarbij de prestatie-eisen zoals opgenomen in dit PvE als ondergrens gelden.

De scope van de dienstverlening betreft al het planmatig en niet planmatig onderhoud aan de gebouwen en installaties van het NU- en Initiumgebouw. De totale scope dient door de Opdrachtnemer te worden afgeprijsd.

4.5.1. Werking contract

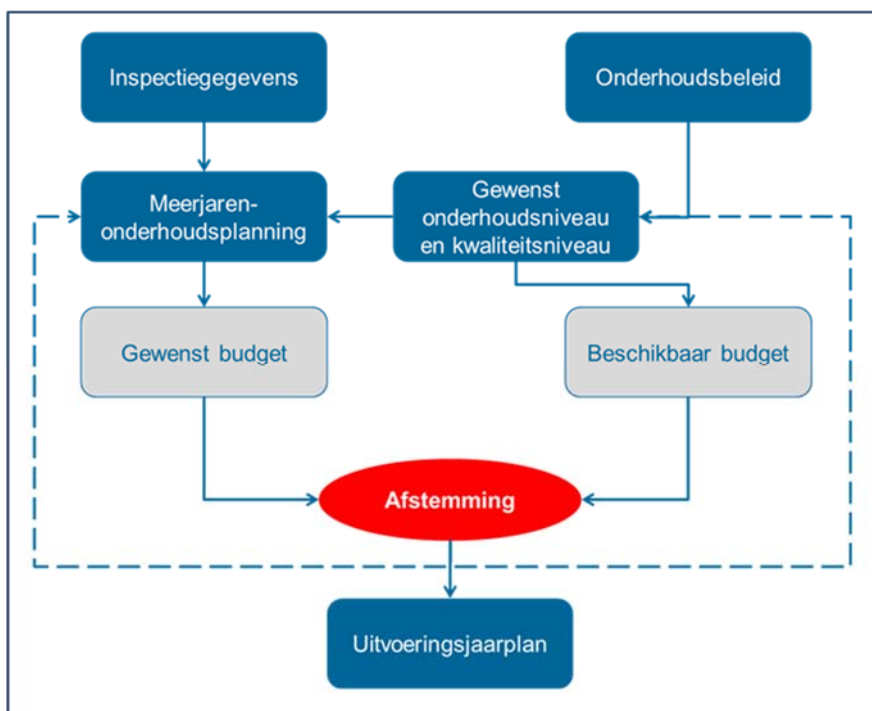
De Opdrachtnemer brengt het planmatig onderhoud in beeld, inclusief een budgetraming, middels een MJOP met een horizon van 30 jaar. Hiervoor dient het Format VU MJOP gebruikt te worden (bijlage 10). VGB heeft een onderhoudsbeleid opgesteld voor al haar gebouwen. Op basis van dit onderhoudsbeleid worden jaarbudgetten bepaald.

Jaarlijks vindt afstemming plaats tussen VGB en leverancier over benodigd budget zoals aangegeven door leverancier in het jaarplan en het beschikbaar budget van VGB. Het jaarplan wordt daarvoor gegenereerd uit het MJOP (zie Figuur 1). De afstemming gebeurt door middel van prioritering van onderhoudsactiviteiten. Deze prioritering vindt plaats door het toepassen van een of meerdere Prestatie Onderhoudsniveaus (zoals in paragraaf 4.5.2 gedefinieerd). Met het vaststellen van het uitvoeringsjaarplan is ook de totale opdrachtsom planmatig onderhoud voor Opdrachtnemer, voor dat betreffende onderhoudsjaar, definitief bekend.

Bij het aanleveren van het uitvoeringsjaarplan geeft Opdrachtnemer tevens een prestatieverklaring af waaruit blijkt dat de gebouwen zich op het overeengekomen onderhoudsniveau bevinden. Het uitvoeringsjaarplan geeft namelijk op basis van de actueel technische staat van het gebouw aan welk onderhoud het komend jaar moet worden uitgevoerd om het gebouw, gebouw gebonden installaties en apparaten op het overeengekomen onderhoudsniveau te houden.

VGB behoudt zich het recht voor af te wijken van de kaders (onderhoudsniveaus) indien de technische en/of budgettaire situatie daar aanleiding toe geeft. VGB kan zo maximaal haar regierol vervullen.

Deze werkwijze is ook van toepassing op het jaarplan 2021 dat bij de inschrijving wordt ingediend, met uitzondering van de prestatieverklaring.



Figuur 1: Jaarlijkse afstemming gewenst budget/kwaliteit op beschikbaar budget

4.5.2. Specifieke vraag

De specifieke vraag van VGB aan opdrachtnemer betreft het integraal onderhouden en beheren van de gebouwen en is als volgt nader gedefinieerd:

- Taken in het kader van organiseren en uitvoeren van al het noodzakelijk beheer en onderhoud, 24 uur per dag en 7 dagen per week.
- Het gebruiken van een door Opdrachtgever in te zetten (zowel vullen als actualiseren) geautomatiseerd FMIS (Planon).
- Het gebruiken van de mogelijkheden die het Gebouw Beheer Systeem (GBS) biedt in het kader van alle noodzakelijke onderhoud conform autorisatieprotocol VGB.
- Het verstrekken van managementinformatie (o.a. rapportages) en adviezen inzake beheer en onderhoud van de bouwdelen, elementen en gebouw gebonden installaties, uitgevoerd onderhoud, status van geleverde prestaties.
- Opstellen meerjarenonderhoudsplannen en meerjarenprognose met een horizon van 30 jaar.
- Periodiek actualiseren (elke 3 jaar) meerjarenonderhoudsplanning en jaarlijks opstellen uitvoeringsjaarplan.
- Opstellen en bijhouden van een handboek beheer en onderhoud ten behoeve van de gebouwen;
- Opstellen van een implementatieplan ten behoeve van het onderhoudscontract van de gebouwen;

- Het actualiseren en aanvullen van de assetlijst in het Gebouwdossier
- Het indienen van verbetervoorstellen.
- Het uitvoeren dan wel coördineren van wettelijke verplichte keuringen, inspecties en testen.
- Het oplossen van afkeurpunten uit keuringen, inspecties en testen.
- Garantie op werkzaamheden en onderhoudstermijnen voor (onderdelen van de) gebouwen en/of installaties.
- Het gedelegeerd verantwoordelijk zijn voor die elektrotechnische installaties waarvoor de wetgever volgens NEN 3140 kerninstallatieverantwoordelijke of een werkverantwoordelijke voorschrijft.
- Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden naar aanleiding van het VU legionella beheerplan, volgens de ISSO 55.2 norm en de NEN 1006.
- Inregelen installaties zodat maximaal rendement van de installatie benut wordt, waarbij een optimum bereikt wordt voor comfort en energiebesparing.

Het beheer en onderhoud moet gebeuren volgens de gestelde eisen in het contract, het onderhavige PvE, tijdens tenderfase verstrekte Nvl's, VU inkoopvoorwaarden, wettelijke normen en richtlijnen en eisen van fabrikanten en/of producenten. Voor het goed laten verlopen van het beheer en onderhoud is communicatie en rapportage (transparantie en inzichtelijkheid) naar alle betrokken partijen een vereiste.

Binnen het bedrijfsproces van de VU kunnen er werkzaamheden plaatsvinden die invloed hebben op de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wordt hierover in het maandelijks overleg met VGB geïnformeerd en dient hier, indien nodig, passende maatregelen te nemen.

De gebruikers van de gebouwen (medewerkers, studenten en bezoekers) staan centraal en er wordt gestreefd naar een optimaal werk- en leefklimaat. Tevens is een goede afhandeling van klachten met betrekking tot het onderhoud, gebruik of instelling van gebouw en gebouw gebonden installaties, gemeld door gebruikers een belangrijke succesfactor. Dit is een expliciet onderdeel van de gevraagde dienstverlening en Opdrachtnemer dient hier te allen tijde rekening mee te houden.

4.5.3. Begrippen

Niet planmatig onderhoud

Het niet planmatig onderhoud omvat al het onderhoud aan bouwdelen, elementen, sub-elementen en/of installaties waarvan de activiteiten niet te plannen zijn in tijd, omvang en geld. Voorbeelden (niet limitatief): niet planmatig onderhoud is onderhoud naar aanleiding van een klacht, een reparatieverzoek of een storingsmelding.

Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud omvat al het onderhoud dat georganiseerd en uitgevoerd wordt op basis van verwachtingen in tijd, omvang, geld en risico. Planmatig onderhoud draagt bij aan de omvang van niet planmatig onderhoud.

Voorbeelden (niet limitatief):

- onderhoud en/of vervangingen dat georganiseerd en uitgevoerd wordt/worden aan de hand van de vooraf opgegeven prestatie onderhoudsniveaus en overige in dit document gestelde eisen;
- (wettelijke) keuringen, inspecties en onderhoudsactiviteiten die voortvloeien uit wet- en regelgeving en/of veiligheidsbeleid, veiligheidsoverwegingen en/of uit product/fabrikantspecificaties;
- terugkerende voorzienbare en planbare onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op het handhaven van de gewenste kwaliteit van bouwdelen en installaties in het gebouw;
- onderhoudsactiviteiten en/of vervangingen die de functionele en/of gebruikstechnische kwaliteit van het gebouw verbeteren.

Meerjarenonderhoudsplanning

De meerjarenonderhoudsplanning (MJOP) is de planning en kostenraming in de tijd van alle onderhoudsactiviteiten met betrekking tot het geplande onderhoud. De meerjarenonderhoudsplanning is gebaseerd op de feitelijke onderhoudstoestand (conditie) en aannames van de levensduur van bouwdelen, onderhoudscycli en de gekozen onderhoudsstrategie en het gewenste kwaliteitsniveau van het gebouw. Voor de inhoudelijke eisen van het MJOP verwijzen we naar paragraaf 4.7.1 'Kwaliteitseisen algemeen MJOP'.

Uitvoeringsjaarplan

Het uitvoeringsjaarplan is een van de meerjarenonderhoudsplanning afgeleid jaarplan dat is afgestemd met het beschikbare budget voor het geplande onderhoud.

Primaire grondstoffen

Dit zijn grondstoffen die al dan niet gevolgd door een of meerdere bewerkingsstappen uit de natuur gedolven zijn.

4.6 Prestatie eisen

In dit hoofdstuk worden prestatie eisen geformuleerd. Achtereenvolgens wordt ingegaan op:

- Algemene prestatie eisen
- Prestatie Onderhoudsniveaus (Prestatie-eisen ten aanzien van de technische staat (Conditie) en maximaal aanvaardbare risico's bij gebreken aan het bouwdeel en/of installatie(deel) niveau)
- Storingen
- Respons- en hersteltijden

- Eisen bij calamiteiten
- Molest

In deze paragraaf is aangegeven op welke wijze met de door Opdrachtnemer te leveren prestaties wordt om gegaan. Hierbij wordt benadrukt dat het omgaan met prestatie eisen bedoeld is om aan te geven voor welke doelstellingen Opdrachtnemer verantwoordelijk is en waarover verantwoording wordt afgelegd.

4.6.1. Algemene prestatie eisen

De volgende algemene prestatie eisen zijn van toepassing:

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in stand houden van de (fysieke) conditie van de bouwkundige delen, elementen en gebouw gebonden installaties behorend tot de gebouwen, op een zodanig niveau dat continu aan de vereiste prestaties in paragraaf 4.5.2 'Prestatie onderhoudsniveaus' en alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt voldaan. Dit houdt in dat alle voorkomende en noodzakelijke onderhouds- en vervangingswerkzaamheden van welke aard en omvang dan ook door Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd.
- De vangnetconstructie conform 'NEN 2767 : 2013 deel 1 bijlage F' wordt slechts toegepast als indicatie voor het plannen van een vervangingsmoment van specifieke installatiedelen en/of sub-elementen zoals aangegeven in 'NEN 2767 : 2008 deel 2'. Er wordt in overleg met de afdeling VGB bepaald wanneer tot vervanging wordt overgegaan ingeval van:
 1. aanwezigheid van concrete technische gebreken gerelateerd aan het geëiste onderhoudsniveau, of
 2. in geval van excessieve toename van het niet planmatig onderhoud die niet meer in verhouding staan tot de vervangingskosten, of
 3. innovatieve ontwikkelingen die aantoonbaar (door middel van een business case Opdrachtnemer) de levensduurkosten (TCO) en/of het afbreukrisico gunstig beïnvloeden.
- Er worden geen harde eisen gesteld aan de onderhoudsintervallen (theoretische levensduurcycli) ten aanzien van het inplannen van onderhoudsactiviteiten of vervangingen op basis van de conditie. Het is aan Opdrachtnemer om deze onderhoudsintervallen te bepalen in relatie tot de eisen in dit PvE. Deze intervallen zijn wel van invloed op het maximaal toelaatbare kostenniveau over een periode van gemiddeld 30 jaar (inclusief eerste planjaar). Het is aan Opdrachtnemer om op basis van 'slim onderhoud' deze kosten zo laag mogelijk te houden en onderhoudsactiviteiten op basis van conditie en risico's zo lang mogelijk uit te stellen. De onderhoudsniveaus zijn maatgevend voor het planmatig onderhoud en kader stellend voor niet planmatig onderhoud. Uitzondering op bovenstaande zijn de onderhoudsintervallen die voortkomen uit wet- en regelgeving en/of garantieverplichtingen.

- Opdrachtnemer moet aantoonbaar zorg besteden aan de bouwkundige delen/elementen en gebouw gebonden installaties ter voorkoming van excessieve slijtage en degradatie. Opdrachtnemer verplicht zich aan alle prestatie eisen, van dit PvE te voldoen en wordt op haar prestatie beoordeeld door middel van KPI's. Dit betekent dat waar nodig, naar aanleiding van constatering met betrekking tot het in gevaar komen van het bedrijfsproces of de technische levensduur, die worden gedaan tijdens de planmatige onderhoudswerkzaamheden, niet planmatig onderhoud moet worden gepleegd.
- Wanneer sprake is van het ontstaan of de aanwezigheid van ernstige gebreken (zie deel 2 van NEN 2767: versie 2008) die de technische staat en functionaliteit in welke mate dan ook aantasten, moet Opdrachtnemer aantonen dat ondanks haar inspanningen dit niet te voorkomen was. Het op het juiste moment opnemen van planmatig onderhoud in het MJOP, om het ontstaan van ernstige gebreken te doen voorkomen, is verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
- Te allen tijde moet voldaan worden aan geldende wet- en regelgeving. Dit geldt voor de conditie van de gebouwen en de gebouw gebonden installaties, de inzet van medewerkers, de wijze waarop onderhoud wordt uitgevoerd en alle werkzaamheden die daarmee verband houden. Op geen enkele wijze mag afbreuk worden gedaan aan de veiligheid en gezondheid in het algemeen en medewerkers, studenten en bezoekers van de VU en medewerkers van Opdrachtnemer in het bijzonder. Een wijziging van wet- en regelgeving die gevolgen heeft voor beheer en onderhoud van de gebouwen betekent een wijziging in de overeenkomst. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan VGB voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor VGB, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.

4.6.2. Prestatie onderhoudsniveaus

Het prestatie onderhoudsniveau geeft de minimale eis aan van de technische staat waarin de gebouwen minimaal moeten worden gehouden. Het prestatie onderhoudsniveau is opgesteld op basis van conditieafhankelijk en risico gestuurd onderhoud conform NEN 2767: deel 1-2013 en deel 2 -2008.

In de gedefinieerde onderhoudsniveaus wordt met de conditie de minimale technische staat aangegeven. De aanwezigheid van gebreken (zie voor het gebrekenoverzicht NEN 2767: 2008 deel 2) houdt in dat er een risico aanwezig is indien een gebrek niet wordt hersteld of een planmatige onderhoudsmaatregel wordt uitgesteld. De aanvaardbaarheid voor de afdeling VGB van de mate van risico bepaalt of een dergelijk gebrek op korte of langere termijn moet worden hersteld. Indien er sprake is van een voor de afdeling VGB onaanvaardbare mate van risico moet dit gebrek worden opgelost of de planmatige onderhoudsmaatregel moet worden uitgevoerd.

De mate waarin het bedrijfsproces van de VU risico loopt in combinatie met de aard van de werkzaamheden en mogelijk bijkomende gevolgen is maatgevend voor de wijze van handelen door Opdrachtnemer. Afhankelijk van de risicoaspecten (de noodzaak waarom het gebrek moet worden opgelost, of de planmatige onderhoudsmaatregel moet worden uitgevoerd) zal Opdrachtnemer een gebrek oplossen door middel van het niet planmatig onderhoud, planmatig onderhoud op korte (1e planjaar) of langere termijn (na het 1e planjaar). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de afdeling VGB op de juiste wijze wordt geïnformeerd door middel van (schriftelijke) rapportages en eventueel de afdeling VGB bij vervolgacties betreft of daarover afdoende adviseert.

De maximaal aanvaardbare risico-acceptatie op gebreksniveau ten aanzien van diverse beleidsaspecten is gebaseerd op NEN 2767:2013 deel 1 bijlage D. De afdeling VGB hanteert daarbij een set beleidsaspecten/parameters die voortkomen uit het primaire bedrijfsproces dat in het NU-gebouw plaatsvindt en welke samenhangen met VU-beleid en de risicoanalyses die de afdeling VGB uitvoert. Per aspect wordt aangegeven of bij het uitstellen van herstel het aangetroffen gebrek:

1. geen/zeer gering effect mag hebben op de betreffende beleidsaspect/parameter;
2. een matig effect mag hebben op de betreffende beleidsaspect/parameter;
3. een sterk of ernstig effect mag hebben op de betreffende beleidsaspect/parameter.

Een prestatie onderhoudsniveau bevat een tabel waarin een acceptabele toelaatbare invulling per aspect/parameter als resultaat van het onderhoudsbeleid is weergegeven. De tabel kan als volgt gelezen worden. Kolom 1 is een weergave van de relevante beleidsaspecten waarop de mate van uitstel van herstel van een aangetroffen gebrek wordt gescoord. In de tweede kolom is de mate van acceptatie weergegeven die in de kolommen daarna met groene of rode vlakken is gekleurd. Tijdens gegevensverzameling en het bepalen van onderhoudsuitvoering wordt de mate van effect aangegeven met de scores 1 (geen/gering effect), 2 (matig effect) of 3 (sterk effect).

In paragraaf 4.12 'Nadere toelichting op de werking van risico/beleidsparameters' zijn de zes beleidsaspecten nader gedefinieerd en wordt de betekenis verder uitgewerkt en toegelicht.

De gebouwen moeten te allen tijde (ten minste) aan de onderhoudsprestatie-eisen behorende bij het minimumniveau voldoen.

4.6.2.1 Gedefinieerde onderhoudsniveaus

De afdeling VGB hanteert verschillende onderhoudsniveaus gericht op (onder)delen van het NU- en Initiumgebouw. Voor onderwijsfuncties, ontmoetingsfuncties en kantoorfuncties en overige medewerkers-gebieden geldt een basisniveau. Vervolgens is er een technisch niveau voor het casco, de gebouw gebonden installaties en technische ruimten van het NU-gebouw. Voor de entree, bezoekers-gebieden en wachtruimten, ontvangstgebieden geldt een onderhoudsniveau publiek.

Hierna zijn deze beknopt beschreven en worden vervolgens gekoppeld aan de (delen van) bouwlagen en ruimten. Omdat onderhoudsniveaus gekoppeld zijn aan functies, zal bij functiewijziging van de ruimte het onderhoudsniveau mogelijk worden aangepast.

Bij het werken met onderhoudsniveaus is het uitgangspunt dat Opdrachtnemer de onderhoudsmomenten zo optimaal mogelijk op elkaar afstemt en voorstellen doet voor verbeteringen. Hierbij wordt een beroep gedaan op een proactieve houding, adviesvaardigheden en oplossingsgerichtheid van Opdrachtnemer. Dit kan van toepassing zijn voor het gehele NU-gebouw of onderdelen daarvan of de gebouw gebonden installaties.

Zowel het NU- als Initiumgebouw en haar afzonderlijk te onderscheiden gebouw- en installatiedelen, ruimten, bouwdelen, installaties, installatieonderdelen en sub-elementen moeten gedurende de contractperiode ten minste het overeengekomen prestatie onderhoudsniveau hebben. Voor installaties geldt dat een installatie(onderdeel) die in NEN 2767 deel 2 versie 2008 als meervoud is omschreven meerdere malen aanwezig kan zijn. In dat geval zijn de overeengekomen prestatie onderhoudsniveaus per enkelvoudig installatie(onderdeel) van toepassing. In paragraaf 4.5.3 'Vaststelling voldoen aan prestatie onderhoudsniveaus' is omschreven hoe VGB bepaalt of voldaan is aan de gestelde prestatie onderhoudsniveaus .

De parameterset op basis waarvan de standaard onderhoudsplanung wordt bepaald, is steeds opgenomen in een tabel. In tabelvorm is hier weergegeven wat de opbouw van de parameterset is die wordt toegepast en die bepaalt of een activiteit in de uitvoering van het meerjarenonderhoud wordt opgenomen. De waarde van de parameters in de tabellen is een grenswaarde. Dat wil zeggen dat een activiteit in uitvoering wordt opgenomen als een aan een gebrek toegekende parameter groter is dan de grenswaarde in de tabellen. De grenswaarde voor de conditie is gegeven op niveau van bouwdeel/installatieniveau, element en sub-element.

Een "onderhoudsniveau" wordt vanuit de techniek bepaald door de toegekende grenswaarde in de parametertabellen. Hoe hoger het onderhoudsniveau des te minder inbreuk op bepaalde prestaties toelaatbaar is.

4.6.2.2 Prestatie onderhoudsniveau Basis

Het basisniveau is een onderhoudsniveau dat als doel heeft zo effectief mogelijk te gaan onderhouden. Dit onderhoudsniveau garandeert een normaal, passend bij de functie van het gebouw respectievelijk gebied of ruimte, en veilig gebruik voor alle gebruikers (medewerkers, bezoekers, studenten). Dit betekent het minimaliseren van de kosten tegenover maximaliseren van de technische staat voor dit onderhoudsniveau. De uitstraling is functioneel zonder dat er een verwaarloosde indruk ontstaat. Uitgangspunt bij het bepalen van de uitvoeringsplanung voor onderhoud op basis van dit onderhoudsniveau is het voorkomen van elk gevaar voor gebruikers.

Het functioneren en gebruik van het gebouw mogen slechts incidenteel worden verstoord door gebreken. Het ontstaan van verstoringen c.q. calamiteiten moet preventief worden voorkomen door het op tijd en gestructureerd uitvoeren van planmatig preventief onderhoud. Het onderhoud aan de bouwdelen van het interieur wordt projectmatig en planmatig preventief aangepakt. Gebouwmatische ingrepen aan het interieur worden zoveel mogelijk projectmatig gecombineerd en geclusterd per deelgebied. Eventueel vindt verbetering plaats bij herinrichting of bij mutatie.

Naast de algemeen geldende eisen zijn er de volgende specifieke eisen:

- Gebreken die in welke mate dan ook gevaar voor medewerkers of bezoekers inhouden in de vorm van lichamelijk letsel, mogen niet voorkomen of ontstaan.
- Gebreken die een sterke afbreuk doen aan de kwaliteit van het binnenmilieu mogen niet voorkomen of ontstaan.
- Gestreefd wordt naar het beperken van storingsonderhoud door het op tijd preventief opnemen van planmatig onderhoud.
- Reparaties hebben de voorkeur boven integrale vervanging zolang dit aantoonbaar kostentechnisch en op grond van de beheersing van de risico's acceptabel is. Verbetervoorstellen voorzien van Life Cycle Costs (LCC)-berekeningen worden gedaan door Opdrachtnemer.
- Bij vervanging wordt eenzelfde materiaal of een duurzamer en/of onderhoudsruimer materiaal toegepast/teruggeplaatst met in acht name van "moderne" materialen en terugverdiertijden waarbij tevens wordt voldaan aan de vigerende eisen. Verbetervoorstellen met Life Cycle Costs (LCC)-berekeningen worden gedaan door Opdrachtnemer.
- Ter voorkoming van klachten wordt hang- en sluitwerk planmatig onderhouden.
- Schades ten gevolge van onderhoudswerkzaamheden aan LBK-onderdelen, appendages, componenten en isolaties worden direct hersteld.

Basis niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

Figuur 2: Prestatie onderhoudsniveau Basis

4.6.2.3 Prestatie onderhoudsniveau Technisch

Dit onderhoudsniveau komt overeen met het basisniveau en legt in aanvulling op het basisniveau meer nadruk op gebreken aan bouw delen of installaties die effect hebben op het functioneren. Het onderhoud aan de bouw delen van het exterieur, casco en de gebouw gebonden installaties wordt projectmatig en planmatig preventief aangepakt.

Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen zoals weergegeven bij het basisniveau van toepassing.

Technisch niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

Figuur 3: Prestatie onderhoudsniveau Technisch

4.6.2.4 Prestatie onderhoudsniveau Leegstand

Het leegstandsniveau is een onderhoudsniveau dat als doel heeft zodanig te onderhouden dat de technische staat van onderdelen van het gebouw zodanig is dat er geen gevaar voor gebruikers kan ontstaan. Gebreken worden in principe niet planmatig verholpen, maar alleen op basis van meldingen. Een aantal werkzaamheden worden evenwel planmatig uitgevoerd. Als grenswaarde voor de conditie wordt 4 aangehouden. Deze conditie komt overeen met de laagste waarde die op basis van veroudering van installaties bereikt kan worden.

Voor gebouwdelen die onder het minimumniveau vallen, krijgt VGB de garantie dat deze ten minste voldoen aan de volgende eisen:

- De gebouwen zijn wind- en waterdicht.
- Gebreken die een direct gevaar voor gebruikers inhouden in de vorm van lichamelijk letsel, mogen niet voorkomen.
- De gebouwen voldoen te allen tijde aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen.

Aanwezige gebreken worden op basis van klachtenonderhoud verholpen. Gebreken die bij meerdere gebouwdelen aanwezig zijn of regelmatig terugkeren worden bij onevenredig grote tijdbesteding integraal planmatig verholpen, één en ander afhankelijk van de resterende gebruiksduur en de aard van de klachten.

Minimum niveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen/geringe afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Matig effect acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Sterke afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		4	

Figuur 4: Prestatie onderhoudsniveau Leegstand

Dit leegstandsniveau kan tussentijds tijdens de contractperiode van toepassing worden verklaard voor specifieke ruimtes/functies die binnen een bepaalde termijn door de VU worden afgestoten of waar mutaties gaan plaatsvinden. Onderhoud volgens het geldende basis onderhoudsniveau of technisch onderhoudsniveau voor de huidige functie is niet meer nodig. Andere redenen om het minimumniveau op (onderdelen van) de gebouwen van toepassing te verklaren zijn projectmatige verbeteringen op korte termijn.

4.6.2.5 Prestatie onderhoudsniveau Publiek

Dit onderhoudsniveau komt overeen met het basisniveau en legt in aanvulling op het basisniveau meer nadruk op gebreken aan bouwdelen of installaties die effect hebben op uitstraling. Het onderhoud wordt over planmatig aangepakt. Incidenteel worden, indien noodzakelijk voor het handhaven van een hoog uitstralingsniveau, delen van het gebouw/een ruimte aangepakt.

Naast de algemeen geldende eisen zijn de specifieke eisen zoals weergegeven bij het basisniveau van toepassing.

Publieksniveau		Geen/gering effect	Matig effect	Sterk effect
Aspect	Invulling			
Functioneren bedrijfsproces	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Veiligheid/W&R	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Binnenmilieu	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Uitstraling/beeldkwaliteit	Geen afbreuk acceptabel	1	2	3
Vervolgschade	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Klachtenonderhoud	Matige afbreuk acceptabel	1	2	3
Conditie	Minimum conditie		3	

Figuur 5: Prestatie onderhoudsniveau Publiek

4.6.2.6 Onderhoudsniveaus gekoppeld aan bouwlagen, elementen en ruimten

Op zowel de tekeningen als in de ruimtelijsten is een koppeling gelegd tussen hiervoor beschreven onderhoudsniveaus en de verschillende ruimten. Tevens is in de inventarisatielijsten van de bouwkundige elementen en de installaties een koppeling gelegd met de onderhoudsniveaus.

4.6.3. Vaststelling voldoen aan prestatie onderhoudsniveaus

Periodiek heeft de afdeling VGB de mogelijkheid om een audit uit te laten voeren en te toetsen of voldaan wordt aan de overeengekomen prestatie onderhoudsniveaus. De afdeling VGB bepaalt welke onafhankelijke partij de audit uitvoert en betaalt deze. De afdeling VGB en Opdrachtnemer:

- verstrekken de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek onmiddellijk alle informatie die de onafhankelijke redelijkerwijs noodzakelijk acht voor het uitvoeren van een audit.
- verschaffen de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek toegang tot alle ruimten in het NU-gebouw.
- mogen uitvoering van periodieke kwaliteitsmetingen bijwonen.
- zien er op toe dat de onafhankelijke derde bij het uitvoeren van een audit het bedrijfsproces zo min mogelijk verstoort.

Als Opdrachtnemer twijfelt aan de juistheid van het resultaat van de periodieke audit/kwaliteitsmeting mag zij deze verifiëren en zelf een audit uit laten voeren. Kosten voor het laten uitvoeren van een verificatie audit zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De afdeling VGB moet hieraan medewerking verlenen. Indien deze tweede onafhankelijke audit echter aantoonde dat het resultaat van de oorspronkelijke audit onjuist was betaalt VGB alsnog de kosten van de tweede audit.

De afdeling VGB kan te allen tijde gemotiveerd restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot de gebouwen of ruimten van de gebouwen.

De audit wordt uitgevoerd conform NEN 2767 deel 1 versie 2019 en deel 2 versie 2008 inclusief de systematiek voor het toepassen van de risico-aspecten uit bijlage D van deel 1. Voor de toepassing van de vangnetconstructie en het gebrek "verval" tijdens de audit wordt verwezen naar hetgeen daarover is opgenomen in paragraaf 4.5.1 'Algemene prestatie eisen'.

Indien afwijkingen worden geconstateerd dient de te selecteren leverancier voor eigen rekening en risico te herstellen conform de geldende respons- en hersteltijden opgenomen in paragraaf 4.5.5 'Respons- en hersteltijden'.

4.6.4. Storingsmeldingen

De gebruiker van de gebouwen heeft tijdens werkdagen van 8.30-17.00 uur een servicedesk ten behoeve van het centraal ontvangen van meldingen. Op werkdagen van 16.30-8.30 uur, op zaterdag en op zon- en feestdagen komen meldingen binnen bij het Coördinatie Centrum Energie (CCE) van de VU.

De servicedeskmedewerkers maken onderscheid in type meldingen in de categorieën klachten, wensen, informatieverzoeken of storingen, en zetten de melding door naar Opdrachtnemer. Een melding wordt doorgezet aan het centrale storingsnummer of het centrale e-mailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt de melding vast in haar eigen geautomatiseerde FMIS/VGMIS systeem.

Opdrachtnemer neemt elke storingsmelding van VGB zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing. Het kan voorkomen dat storingen mogelijk veroorzaakt worden door molest (ondeskundig), onoordeelkundig gebruik of achterstallig onderhoud. Tevens komt het voor dat storingen dubbel gemeld worden en dat storingen verkeerd of onterecht gemeld worden. In al deze gevallen wordt door VGB Opdrachtnemer ingeschakeld voor nader onderzoek en/of het verhelpen van de storing. Indien een storing door VGB wordt toegewezen aan Opdrachtnemer dient deze de storing zonder enig voorbehoud en met inachtneming van de gestelde respons- en hersteltijden zoals beschreven in paragraaf 4.5.5 in behandeling te nemen.

Partijen maken nadere afspraken over de vervolgstappen die zij doorlopen na gereed melding van een storingsmelding die valt in de categorieën molest (ondeskundig), onoordeelkundig gebruik, dubbel gemeld, verkeerd of onterecht doorgezet aan Opdrachtnemer. Verrekening van dit type storingsmeldingen conform tarieven in bijlage 4 'Prijzenblad'.

Het proces voor het gereed melden van storingen is zal later worden uitgewerkt. In ieder geval dient de Opdrachtnemer een storing gereed te melden in het FMIS van Opdrachtgever.

Storingen aan installaties die door het GBS worden gemeld komen 24 uur per dag binnen bij het CCE. Deze zetten de storingen door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft toegang tot GBS om pro actief te kunnen handelen. Het monitoren van het GBS valt niet binnen de scope van Opdrachtnemer.

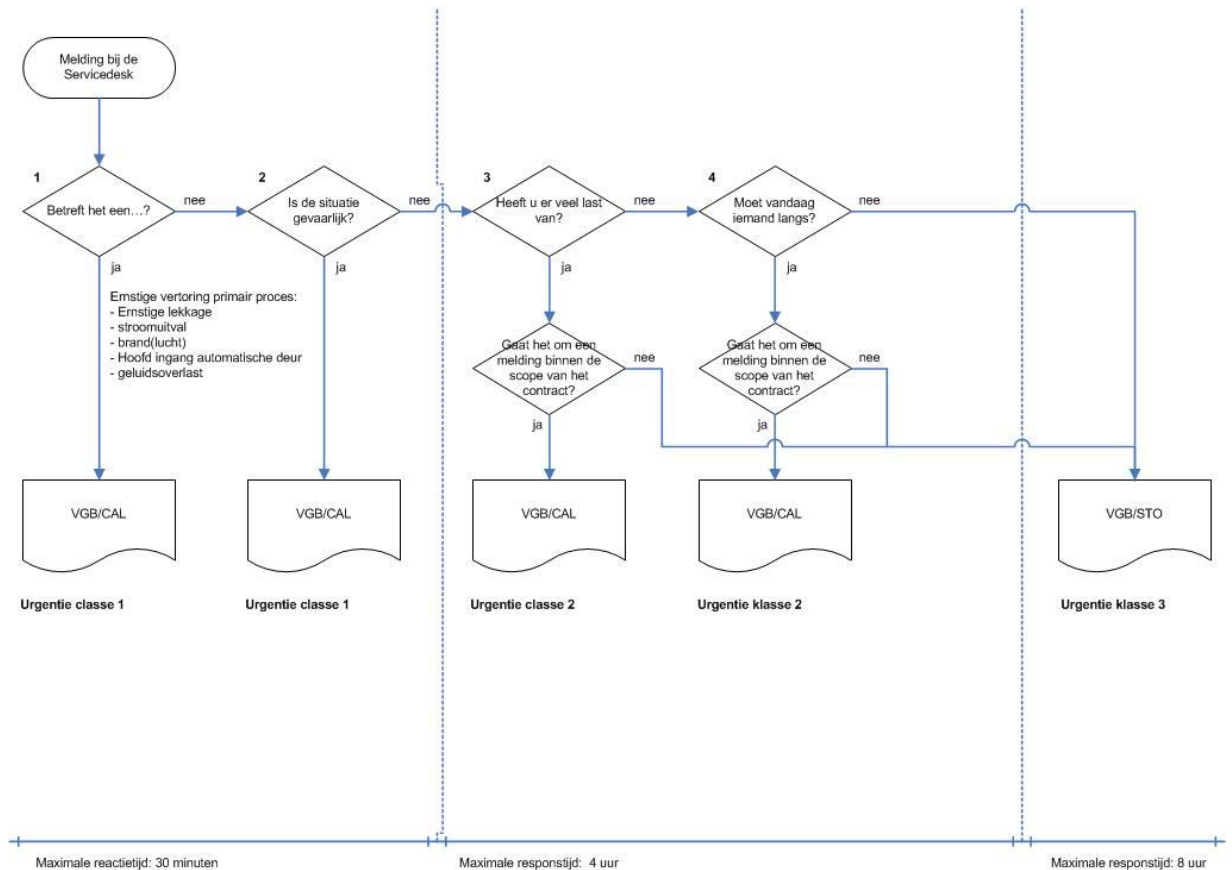
4.6.5. Respons- en hersteltijden

Een melding over gebouw gebonden installaties, bouwkundige delen, elementen en/of (sub)elementen hebben een respons- en hersteltijd zoals in figuur 6 weergegeven. Bij het doorzetten van de meldingen aan Opdrachtnemer maakt de servicedeskmedewerker onderscheid in de urgentietypes.

Urgentie klasse	Max. Responstijd vanaf meldtijdstip	Max. 1e Hersteltijd* vanaf meldtijdstip	Extra Hersteltijd vanaf eerste herstel	
1	1 uur	1,5 uur	8 uur	Gevaar voor mens, dier en milieu of groot risico op vervolgschade. Dit onderhoud zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een calamiteit. Voorbeelden van vervolgschade zijn: het mislukken van proeven, het mislukken van (promotie)onderzoek, verstoringen in het primaire proces. Alle genoemde tijden behorende bij deze urgentieklasse gelden 24/7
2	4 uur	8 uur	12 uur	De responstijd en maximale 1 ^e hersteltijd voor deze urgentieklasse gelden 24/7. Afhandeling 1e lijnstoringen volgens figuur 9.
3	8 uur	12 uur	16 uur	Veel overlast, geen direct gevaar of risico. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of beperkte reservecapaciteit.
* 1e Hersteltijd: dit is de tijd, gemeten vanaf het meldtijdstip, dat een deskundig monteur minimaal de situatie veiligstelt, een analyse van de storing doet, start met reparatie en vervolgacties opstart.				

Figuur 6: Respons- en hersteltijden

Beslissingsdiagram storingen gebouwen

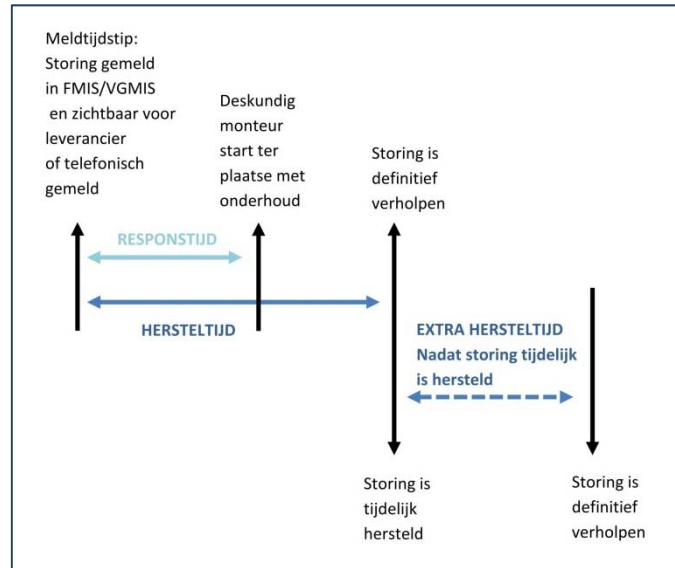


Figuur 7: Beslisschema storingen

Respons- en hersteltijden worden gemeten vanaf het meldtijdstip en zijn van toepassing tijdens werktijden (werkdagen van 7.30-17.00). Buiten werktijden (op werkdagen van 17.00 tot 7.30 uur en tijdens weekenden en nationaal erkende feestdagen) gelden deze ook en worden deze aangevuld met 30 minuten reistijd. Tijdens werktijden is het meldtijdstip het tijdstip waarop de melding door frontdeskmedewerker van VGB is doorgegeven aan Opdrachtnemer. Buiten werktijden is dat het moment waarop (al dan niet succesvol) telefonisch contact opgenomen is met de storingsdienst van Opdrachtnemer. Indien een storing in eerste instantie tijdelijk wordt hersteld, dient de storing daarna definitief verholpen te worden binnen de extra hersteltijd. Een storing is tijdelijk hersteld wanneer de installatie op een veilige wijze een door VGB vereiste prestatie levert.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte administratie van de aard, oorzaak, prioriteitsmelding en het aantal storingen (per installatiedeel en/of bouwdeel). Opdrachtnemer dient te allen tijde deze administratie zowel digitaal als in hard-copy te kunnen aanleveren aan Opdrachtgever.

De werking van de begrippen responstijd, hersteltijd en extra hersteltijd is in figuur 8 respons- en hersteltijden weergegeven.



Figuur 8: Werking respons- en hersteltijden

4.6.6. Eisen bij calamiteiten

In geval van een calamiteit treedt het bedrijfsnoodplan van de VU in werking. In dit noodplan zijn de taken, verantwoordelijkheden, hiërarchie en besluitvorming nader vastgelegd. Opdrachtnemer is gehouden alle noodzakelijke opdrachten en taken uit te voeren (direct dan wel indirect) aangestuurd door het crisisteam van VGB. Indien nodig en voor zover de situatie dit vraagt wordt de inzet van medewerkers van Opdrachtnemer aangepast. Vanaf het moment dat de calamiteit is opgelost, gelden weer de prestatie-eisen zoals opgenomen in dit document.

4.6.7. Installatieverantwoordelijkheid

VGB heeft de installatieverantwoordelijkheid voor haar installaties gedelegeerd naar Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanstelling van een medewerker die als installatieverantwoordelijke voor al dan niet gebouw gebonden installaties zal functioneren.

De installatieverantwoordelijke draagt zorg voor de veiligheid van de elektrische installaties conform:

- NEN-EN 50110-1: 1998 Bedrijfsvoering van elektrische installaties. Algemene bepalingen.
- NEN 3140: 1998 Bedrijfsvoering van elektrische installaties; Aanvullende Nederlandse bepalingen voor laagspanningsinstallaties.

4.6.8. Molest

De kosten voor het herstellen van molest vallen buiten de scope van Opdrachtnemer. Met molest wordt bedoeld schade en/of klachten aan bouwdelen installatiedelen door geweld, gewelddaden van derden en storingen en/of verstoringen door ondeskundig gebruik, het niet volgens de voorschriften van de leverancier bedienen van de installaties, installatie delen of bouwdelen. Opdrachtnemer zal waar mogelijk bewijslast aan dienen te leveren om aan te tonen dat er sprake is van molest of ondeskundig gebruik. Voor het overige zijn de prestatie eisen in dit PvE van toepassing.

4.6.9. Schoonmaak na onderhoudsactiviteiten

Indien bij het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten aanvullende werkzaamheden moeten worden gedaan door de schoonmaakdienst dient Opdrachtnemer hierover coördinatie te voeren en zullen de kosten voor rekening zijn van Opdrachtnemer.

4.7 Kritische prestatie indicatoren

De Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) zijn bedoeld om prestaties in één oogopslag zichtbaar te maken. Het gaat hierbij niet alleen om het inzicht in het presteren en de vitaliteit van een organisatie, maar ook om het in de peiling houden van alle processen die essentieel zijn voor het handhaven van de juiste koers en minimale verstoring van het bedrijfsproces. Kader voor Kritische Prestatie-Indicatoren is:

- **Simpel:** gemakkelijk te vergaren, dat wil zeggen voortbouwend op wat er al is.
- **Zichtbaar en informatief:** inzichtelijk, geven in één oogopslag behaalde resultaten en de trend weer.
- **Motiverend en beïnvloedbaar:** vergelijkbaar, mobiliserend en binnen het eigen verantwoordelijkheidsgebied.
- **Onderdeel van beleid:** aansluitend bij organisatiedoelstellingen of urgent kwaliteitsprobleem.
- **Bevorderen klantgerichtheid:** meten van de tevredenheid van de interne of de externe klant.
- **Opgesteld met betrokkenen:** top-down én bottom-up! Acceptabel door inbreng in 'wat' en 'hoe' er gemeten gaat worden.

4.7.1. KPI's

De exacte set van KPI's wordt in onderling overleg vastgesteld tijdens de concretiseringsfase. Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contracten of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's. Op de hieronder beschreven KPI's wenst VGB in ieder geval te sturen.

1. Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer
2. Gegevensbeheer gebouwdossier
3. Respons- en hersteltijden
4. Binnenklimaat
5. Beschikbaarheid gebouw
6. Duurzaamheid

KPI 1	Tevredenheid dienstverlening Opdrachtnemer	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit van dienstverlening op basis van het aantal klachten	Betreft alle soorten klachten ten aanzien van de dienstverlening van opdrachtnemer. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communicatie ▪ Facturatie ▪ Informatiedeling ▪ Pro-activiteit, houding en gedrag ▪ Kwaliteit geleverd werk, waaronder MJOP en uitvoeringsjaarplan ▪ Rapportage ▪ Verbetervoorstellen
Welke prestaties meten?	Aantal terechte en verwijtbare klachten.	
Hoe meten? (middel)	Melden en registreren van klachten.	
Hoe meten? (frequentie)	Elk halfjaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	Klacht wordt door Realisatiemanagement/VGB (Opdrachtgever) gemeld bij Opdrachtnemer, klacht ter info doorsturen naar Contractmanagement. Opdrachtnemer neemt klacht op in rapportage.
Norm	Onvoldoende: meer dan 3 klachten Voldoende: 3 klachten of minder Goed: 0 klachten	Aantal klachten per jaar
Actie	Bij een onvoldoende of onacceptabele score levert de leverancier binnen 3 weken een verbeterplan aan.	

Figuur 9: KPI 1 'Tevredenheid dienstverlening'

KPI 2	Gegevensbeheer gebouwdossier	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Actueel en compleet gebouwdossier beschikbaar hebben voor diverse informatiebehoeften	Het gebouwdossier geeft doorlopend de actuele situatie van het gebouw weer.
Welke prestaties meten?	Actualiteit, compleet en beschikbaar zijn van het gebouwdossier	
Hoe meten? (middel)	Inspectie en data analyse	Steekproef in praktijk matchen met gebouwdossier.
Hoe meten? (frequentie)	1x per kwartaal (4x per jaar)	Onaangekondigd.
Wie meet?	VGB	VGB doet gebouwronde en data analyse. Opdrachtnemer loopt mee op verzoek.
Norm	Het gebouwdossier is doorlopend in een kalenderjaar voor minimaal 98% up-to-date, compleet en 24/7 digitaal door VGB te raadplegen	Alle onderhoudswerkzaamheden die leiden tot aanpassing in het gebouwdossier zijn binnen 2 weken verwerkt in het gebouwdossier.
Actie	Bij niet nakomen van prestatie volgt het herstellen van gebreken binnen 1 week	

Figuur 10: KPI 2 'Gegevensbeheer gebouwdossier'

KPI 3	Respons en hersteltijden	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Oplossing meldingen binnen de gestelde respons- en hersteltijden	
Wat meten?	Overschrijding door het meten van doorlooptijd ten opzichte van de toegestane respons- en hersteltijden	
Hoe meten? (middel)	FMIS leverancier	Overschrijdingen dienen direct inzichtelijk te zijn in FMIS leverancier. Daarnaast dient leverancier periodiek rapportages met doorlooptijden aan te leveren.
Hoe meten? (Frequentie)	Real time door leverancier	
Wie meet?	VGB	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor invoeren gegevens en rapporteren.
Norm	Meldingen urgentieklasse 1: 99% Meldingen urgentieklasse 2: 95% Meldingen urgentieklasse 3: 95%	Aantal gevallen van overschrijding van herstel- of responstijd. Hersteltijd prevaleert boven responstijd. Voorbeeld: Bij meldingen met urgentieklasse 1 mag slechts 1 op de 100 meldingen de herstel- of responstijd overschreden worden. Reistijd buiten kantoortijden is gesteld op 30 minuten.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel bij Opdrachtgever aan te leveren.	

Figuur 11: KPI 3 'Respons- en hersteltijden'

KPI 4	Binnenklimaat	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Het realiseren van een binnenklimaat volgens de door Opdrachtgever gestelde eisen	
Welke prestaties meten?	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatuur - Luchtsnelheid - PPM's 	
Hoe meten? (middel)	GBS	
Hoe meten? (frequentie)	Realtime en steekproef, minimaal 4 x per jaar	Realtime via GBS Steekproef: door middel van een lokale meting van representatieve omvang
Wie meet?	VGB	Opdrachtnemer voert in en rapporteert. VGB levert gegevens aan en biedt opdrachtnemer de mogelijkheid om gegevens op te halen in GBS.
Norm	<p><u>Binnentemperatuur</u></p> <p>Zomer: Tussen 22 en 26 graden Celsius</p> <p>Winter: tussen 20 en 23 graden Celsius</p> <p>Bij overschrijding buitentemperaturen dan absolute ondergrens 15 graden Celsius</p> <p><u>Luchtsnelheid</u> Zomer: maximaal 0,25 m/s Winter: maximaal 0,15 m/s</p> <p><u>Concentratie CO2</u> < 900 de PPM</p>	<p>Buitentemperatuur tussen -10 en 28 graden Celsius</p> <p>Indien het niet behalen van de normen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, zal hem dit niet worden aangerekend.</p>
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij Opdrachtgever aan te leveren.	

Figuur 12: KPI 4 'Binnenklimaat'

KPI 5	Beschikbaarheid gebouw	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Geen verstoring van het bedrijfsproces binnen het gebouw door het niet beschikbaar zijn van een ruimte.	
Welke prestaties meten?	Verstoring beschikbaarheid ruimten veroorzaakt door het in storing zijn van een bouwdeel en/of installatiedeel. Een ander op basis van gemelde klachten.	.
Hoe meten? (middel)	FMIS leverancier	
Hoe meten? (Frequentie)	Doorlopend	1x per maand rapportage aan VGB door Opdrachtnemer
Wie meet?	VGB	Input gegevens door Opdrachtnemer aan de hand van gemelde klachten over beschikbaarheid ruimte. Rapportages door Opdrachtnemer
Norm	99,8% beschikbaarheid gebouwen en alle ruimten daarbinnen zodat bedrijfsprocessen doorgang vinden. Op alle dagen tussen 7:30 – 22:00 uur. De maximale storingsomvang conform paragraaf 4.5.5 'Respons- en hersteltijden'. Acceptatie van maximaal 2 identieke gebeurtenissen/verstoringen per jaar in het gebouw/ruimte.	Elke verstoring van het bedrijfsproces, dat leidt tot een lagere beschikbaarheid dan 99,8%, veroorzaakt door het in storing* zijn van een bouwdeel en/of installatiedeel binnen scope van Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ in een ruimte zelf, of ▪ in een op enigerlei wijze met een ruimte verbonden andere ruimte, waardoor het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden. VGB geeft aan dat het bedrijfsproces geen doorgang kan vinden en meldt dat aan Opdrachtnemer en VGB. Einde storing = vaststelling door medewerker van de VU dat verstoring van het bedrijfsproces is verholpen. Beschikbaarheid wordt vastgelegd in FMIS Opdrachtgever. * Te plannen onderhoud moet 2 maanden van te voren in overleg met VGB worden ingepland. Het te plannen onderhoud leidt nooit tot het ongewenst/ongepland niet beschikbaar zijn van een ruimte.
Actie	Bij niet behalen van prestatie dient Opdrachtnemer binnen 2 weken verbetervoorstellen bij Opdrachtgever aan te leveren.	

Figuur 13: KPI 5 'Beschikbaarheid gebouwen'

KPI 6	Duurzaamheid	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimaal bijdragen aan de duurzaamheidsambities van de VU	Deze KPI zal in samenwerking met de Opdrachtnemer worden ingevuld.
Welke prestaties meten?	Nader uit te werken	
Hoe meten? (middel)	Nader uit te werken	
Hoe meten? (Frequentie)	Nader uit te werken	
Wie meet?	Volgt	
Norm	Volgt	
Actie	Volgt	

Figuur 14: KPI 6 'Duurzaamheid'

4.7.2. Vaststelling voldoen aan KPI's

Per KPI is in bovenstaande tabellen aangegeven welke mogelijkheden VGB heeft om periodieke audits/metingen uit te (laten) voeren en te toetsen of voldaan wordt aan de gestelde KPI-norm. Indien VGB van mening is dat een audit/meting uitgevoerd dient te worden door een onafhankelijke partij, dan bepaalt VGB welke onafhankelijke partij deze audit/meting uitvoert. VGB en Opdrachtnemer:

- verstrekken de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek onmiddellijk alle informatie die de onafhankelijke redelijkerwijs noodzakelijk acht voor het uitvoeren van een audit.
- verschaffen de onafhankelijke derde die een audit uitvoert op zijn verzoek toegang tot alle ruimtes in het gebouw.
- mogen uitvoering van periodieke metingen bijwonen.
- zien er op toe dat de onafhankelijke derde bij het uitvoeren van een audit het zorgproces zo min mogelijk zal verstoren.

Als Opdrachtnemer twijfelt aan de juistheid van het resultaat van de periodieke audit/meting mag zij deze verifiëren en zelf een audit uit (laten) voeren. De kosten zijn voor Opdrachtnemer. VGB moet hieraan medewerking verlenen. VGB kan restricties stellen aan de te overleggen informatie en/of toegang tot het gebouw of ruimtes van het gebouw.

Alle in paragraaf 4.6.3 omschreven grenswaarden (normen waaraan moet worden voldaan) zijn exacte getallen. Behaalde/gescoorde waarden worden naar boven of beneden afgerond op het aantal decimalen gerelateerd aan de gehanteerde grenswaarde van de KPI.

4.7.3. Tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven prestaties en KPI's. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer moet voldoen aan de norm (= goed). Per kalenderjaar zijn er afwijkingen (afhankelijk van de zwaarte) van de KPI('s) toegestaan. In figuur 15 is per KPI de afwijking (grenswaarde) in 'matig' en 'onvoldoende' aangegeven.

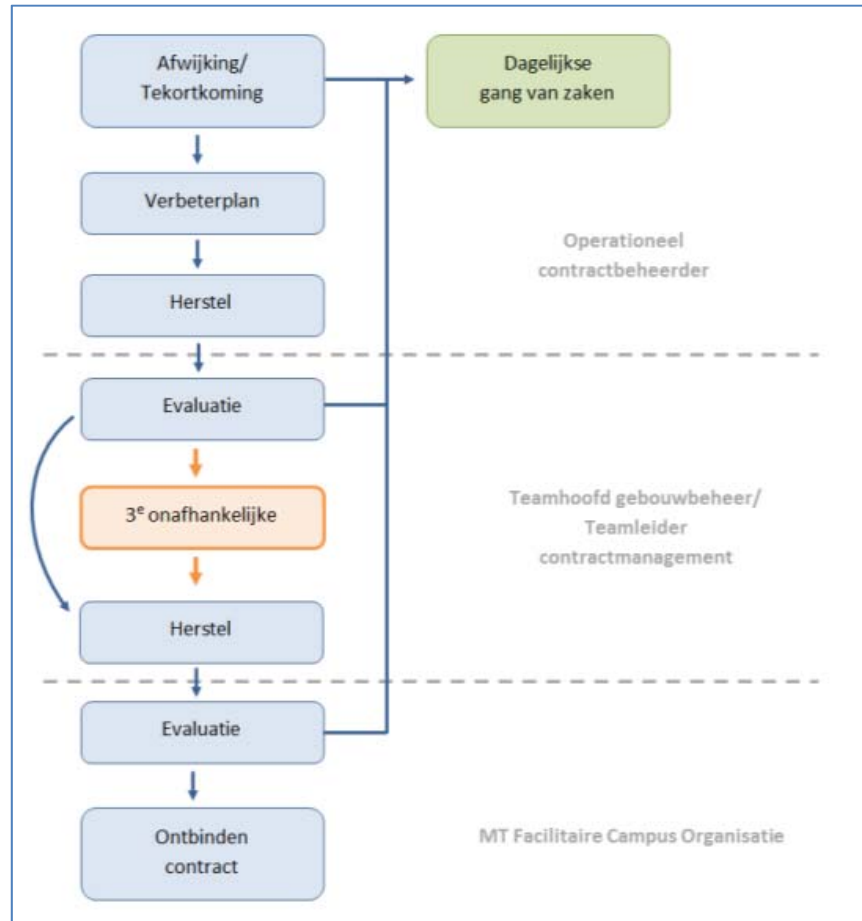
KPI Beoordeling	1	2	3	4	5	6
	Tevredenheid Dienst- verlening	Gegevens- beheer gebouwdossier	Respons- en hersteltijden	Binnenklimaat	Beschikbaarheid	Duurzaamheid
Goed (=norm)	0	98%	Urg 1: 100% Urg 2: 95% Urg 3: 95%	Voldoen aan de eisen	99,5%	Volgt
Matig	< 3	> 95 < 98%	Urg 1: $\geq 99 < 100\%$ Urg 2: $\geq 92 < 95\%$ Urg 3: $\geq 92 < 95\%$	-	-	Volgt
Onvoldoende	≥ 3	< 95%	Urg 1: < 99% Urg 2: < 92% Urg 3: < 92%	Niet voldoen aan de eisen	< 99,5%	volgt

Figuur 15: Afwijking grenswaarde per KPI

Per jaar is het toegestaan om op een KPI een onvoldoende en/of matig te scoren. Echter dient deze KPI in het volgende jaar volgens de norm te zijn. Bij een herhaaldelijke tekortkoming op eenzelfde KPI behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst (zie figuur 16 Escalatiemodel).

Tevens bestaat de mogelijkheid dat bij herhaaldelijke tekortkoming niet over zal worden gegaan tot verlenging van de overeenkomst zoals genoemd in paragraaf 4.4 'Scope van de dienstverlening'.

Volgens paragraaf 4.9 'Communicatie en rapportage' worden tussentijdse contractevaluaties gehouden, waarin ook de behaalde prestaties per KPI worden besproken en geëvalueerd. Doel is om vroegtijdig inzicht te krijgen in het wel/niet halen van de prestaties en waar nodig bij te sturen. Bij een negatieve prognose voor het behalen van een KPI, dient gehandeld te worden conform figuur 16. In figuur 16 is weergegeven welke stappen Partijen kunnen doorlopen bij een Tekortkoming Opdrachtnemer.



Figuur 16: Escalatiemodel

4.8 Kwaliteitseisen MJOP

Opdrachtgever wil een objectief, actueel en volledig inzicht krijgen in de technische staat van het gebouw, inclusief het benodigde onderhoud om (onderdelen van) het gebouw in de aangegeven onderhoudsniveaus te houden alsmede inzicht in de onderhoudskosten gedurende de contractperiode en de kosten voor (grote) vervangingen in het bijzonder. Het MJOP en de daaruit voortvloeiende jaarplannen, zijn de basis voor jaarlijkse afspraken met Opdrachtnemer over het uit te voeren planmatig preventieve onderhoud. Het resultaat van het MJOP is dat alle bouwdelen en gebouw gebonden installatiedelen zijn geïnventariseerd en beschikbaar zijn in een geautomatiseerd systeem en het daarvoor benodigde (planmatig) onderhoud is opgenomen.

4.8.1. Kwaliteitseisen algemeen MJOP

- De volgende NEN-normen zijn van toepassing:
 - NEN 3699 "Meetmethode voor het bepalen van netto hoeveelheden van bouwdelen, installatiedelen en resultaten met specificatierichtlijnen".
 - NEN 2767-1: 2019; NEN 2767-2:2008 "Conditiekening".
- Opdrachtnemer stelt een MJOP op met een doorlooptijd van 30 jaar, dit is de zogenoemde 0-Kwaliteitsmeting. Aanlevering aan VGB is uiterlijk eind van de tweede maand na contractering.
- Opdrachtnemer actualiseert het MJOP (met een doorlooptijd van 30 jaar).
- Voor het opstellen van het MJOP vormen de ruimte- en installatiestaten en revisietekeningen de basis. Het MJOP bevat minimaal alle bouwkundige en installatietechnische elementen die Opdrachtnemer gaat onderhouden.
- Het MJOP omvat ten minste de volgende informatie/onderdelen:
 - Een overzicht van onderhoudswerkzaamheden per bouwdeel en gespecificeerd naar soort werkzaamheden.
 - Een overzicht van prijzen en tarieven per eenheid, uitgedrukt in aantallen, m2, manuren of een andere eenheid.
 - Een onderhoudsbegroting planmatig onderhoud inclusief stelposten onvoorziene werkzaamheden en bijstellen MJOP als input voor het jaarplan.
 - Het tijdvak waarop het MJOP betrekking heeft.
 - De frequentie en cyclus van de onderhoudswerkzaamheden.

4.8.2. Kwaliteitseisen (uitvoerings)jaarplan

Het (uitvoerings)jaarplan omvat ten minste de volgende informatie/onderdelen:

- Een overzicht van onderhoudswerkzaamheden per bouw- en installatiedeel en gespecificeerd naar soort werkzaamheden (Planmatig onderhoud en keuringen, testen en inspecties).
- Een uitvoeringsplanning.
- Een beschrijving van de gevolgen van de onderhoudswerkzaamheden voor het bedrijfsproces van de VU.
- Maatregelen ter voorkoming van schade en overlast.
- Prestatieverklaring waaruit blijkt dat over het afgelopen kalenderjaar de overeengekomen prestatie onderhoudsniveaus zijn gerealiseerd.
- Bij elke activiteit in het jaarplan dient te worden aangegeven op welke risico/beleidsparameter dit betrekking heeft.

4.8.3. Eisen inventarisatie MJOP

Opdrachtnemer inventariseert alle voorkomende bouw- en installatiedelen die in de komende 30 jaar onderhoud behoeven. Voor de Inventarisatie moet Opdrachtnemer uitgaan van de opzet en structuur van NEN 2767- deel 2: versie 2008. Als onderlegger dient gebruik gemaakt te worden van het format opgesteld door Opdrachtgever.

Voor elk gebouw gebonden installatie element (indien nodig verder uitgewerkt naar sub-element*) moet minimaal worden vastgesteld (opsomming is niet limitatief):

- locatieaanduiding (bijvoorbeeld verdieping en ruimtenummer);
- NL/SfB code (codes van sub-elementen aan te leveren door Opdrachtgever);
- aantal/hoeveelheid;
- fabricaat;
- type of materiaal;
- bouwjaar;
- capaciteit.

**) Verdere uitwerking kan nodig zijn vanuit aanwezige gebreken en afwijking in conditiescores van de sub-elementen ten opzichte van het element waar deze onderdeel van uit maken.*

Indien elementen, die vallen onder een elementcode die in meervoud zijn gegeven in NEN 2767 deel 2 versie 2008, meerdere keren aanwezig zijn in het gebouw dan dient de elementcode meerdere keren opgenomen te worden in de MJOP. Voorbeeld: inventarisatie van 10 CV-ketels betekent het tienmaal opnemen van code 511110 in de MJOP.

Voor elk bouwkundig element (indien nodig verder uitgewerkt naar sub-element*) moet minimaal worden vastgesteld:

- NL/SfB code;
- hoeveelheid;
- materialisering.

**) Verdere uitwerking kan nodig zijn vanuit aanwezige gebreken en afwijking in conditiescores van de sub-elementen ten opzichte van het element waar deze onderdeel van uit maken.*

4.8.4. Eisen Inspectie

Tijdens de jaarlijkse inspectie (NEN 2767) van Opdrachtnemer wordt, op basis van gebreken, een conditiescore toegekend aan alle geïnventariseerde bouw- en installatie-elementen. Vervolgens worden maatregelen om de gebreken te verhelpen voorgesteld, begroot en in de tijd gezet, opdat de gewenste kwaliteit wordt bereikt.

Van alle geïnventariseerde elementen geldt:

- Gebreken visueel vaststellen en de conditiescore bepalen op basis van NEN 2767 deel 1: 2019.
- Voor elk gebrek dat wordt gepland in de eerste drie planningsjaren aangeven wat het risico-effect (1, 2, of 3) is op de zes beleidsparameters wanneer het gebrek niet zal worden opgelost. Daarbij uitgaande van hetgeen is opgenomen in paragraaf 4.3.3 prestatie onderhoudsniveaus.
- Doelmatige maatregelen voor het oplossen van de gebreken bepalen (adviseren met eventuele alternatieven en/of modificaties), begroten en in de tijd zetten. Dit als input voor het (uitvoerings)jaarplan.

Eventueel noodzakelijk nader specialistisch onderzoek moet specifiek en separaat onder de aandacht worden gebracht van VGB en zijn voorzien van een nadere toelichting en motivatie.

4.8.5. Kwaliteitscontrole MJOP

Om de kwaliteit van het MJOP te borgen voert Opdrachtnemer zelf kwaliteitscontrole uit op onderdelen van het MJOP. De kwaliteitscontrole door Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de aangeleverde resultaten en door het NU-gebouw te bezoeken.

De kwaliteitscontrole vindt plaats op onder andere de volgende aspecten:

- Correct vaststellen van de geconstateerde gebreken, zoals de plaats, materiaal (in geval van installaties ook type, capaciteit, jaartal) ernst, intensiteit en omvang van het gebrek, en het gebruik van de coderingen conform NEN 2767 deel 1: 2019 en deel 2: 2008.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke specifieke en te herleiden locatie-aanduiding. Foto's zijn beschikbaar indien VGB dat verlangt.
- Specifieke lokale en/of manifeste gebreken moeten altijd voorzien zijn van een duidelijke toelichting op oorzaak, gevolg en voorgestelde maatregel ter verdere onderbouwing richting VGB van de noodzaak of urgentie voor herstel. Tevens dient aangegeven te worden aan welke beleidsparameter het gebrek is gekoppeld.
- Correct en zo concreet mogelijk vaststellen van hoeveelheden of omvang van maatregelen (bijvoorbeeld in geval van houtrot en betonschade wordt verwacht dat de herstel hoeveelheid- en kostenbepaling nader wordt onderbouwd of aangetoond hoe deze, bijvoorbeeld op basis van representatieve steekproef, zijn bepaald).
- Correct bepalen van de conditiescore en/of geaggregeerde conditiescore.
- Correct aangeven van effecten van niet verhelpen van geconstateerde gebreken op de zes beleidsparameters.
- Mate van consistentie en logische clustering van activiteiten in het MJOP.

- Het hanteren van de juiste kostenkengetallen per activiteit en onderbouwing van de uitvoeringskosten.
- De doelmatigheid van de voorgestelde maatregelen en beoordeling van eventuele alternatieven.

Ten aanzien van afwijkingen geldt het volgende:

- Afwijkingen in de inventarisatie ten opzichte van de aangetroffen materialen en afwerkingen worden niet geaccepteerd.
- Ten aanzien van de hoeveelheden is de toegestane afwijking maximaal 5%. Bij vaststelling van de afwijking wordt rekening gehouden met de wijze van bepalen (tellen in het veld, tekening, aanname of gebruik norm).
- Ten aanzien van de conditie is in maximaal 5% van de bouw- en installatie-elementen een afwijking van maximaal 1 conditiepunt acceptabel.
- Activiteiten die worden gepland in de eerste drie planningsjaren moeten altijd zijn voorzien van de risico-inschatting bij het niet herstellen van het gebrek.

Opdrachtnemer controleert zelf of output voldoet aan gestelde kwaliteitseisen. VGB toetst indien dit nodig wordt geacht. Bij het overschrijden van de toegestane afwijking moet Opdrachtnemer herstellen en het aangepaste MJOP of de aangepaste input ten behoeve van het (uitvoerings)jaarplan opnieuw ter goedkeuring aan te bieden.

4.8.6. Risicovolle gebreken tijdens (her)inspectie MJOP

Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het MJOP gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes van de gebouwen, dan moet de inspecteur deze gebreken direct melden bij VGB.

Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.

4.9 Algemene procedures

Binnen de VU gelden algemene procedures die eisen stellen aan Opdrachtnemer. Onderdeel van dit PvE zijn tevens de eisen zoals opgenomen in:

- Wegwijzer veiligheid in de VU
- Algemene inkoopvoorwaarden

4.10 Communicatie en rapportage

Operationeel voortgangsoverleg

Het operationeel overleg vindt wekelijks plaats.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Operationeel contractbeheerder Teamhoofd dagelijks beheer	Operationeel management	Actielijst, Operationele rapportage, planning	Wekelijks

Figuur 17: Operationeel overleg

Voortgangsoverleg

Het doel van het voortgangsoverleg is de performanceontwikkeling van het afgelopen kwartaal. Hierbij worden trends besproken, de voortgang van de KPI's, adviezen en verbetervoorstellen en de managementrapportages.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Counterpart Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Operationeel contractbeheerder Contractmanager	Operationeel management Account management	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsmanagementrapportage, waarin bv. opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> uitgevoerd onderhoud; verwacht onderhoud; kosten, onderverdeeld naar kostensoorten; kosten buiten contract. ▪ KPI's ▪ Aandachtspunten 	1x per kwartaal (Uitvoerings)jaarplan eerstvolgende jaar uiterlijk vaststellen eind kwartaal 2.

Figuur 18: Voortgangsoverleg

Strategisch overleg

Het doel van het strategisch overleg is het evalueren van de samenwerking. Daarbij evalueren we de jaarrapportage, ontwikkelingen in het vakgebied, innovaties, trends en toekomstige samenwerking. Ook bespreken van geleverde prestaties op basis van rapportages en verslagen van audits.

Betrokken vanuit eigen organisatie	Counterpart Opdrachtnemer	Inhoud van de communicatie	Structuur en frequentie van de communicatie
Teamhoofd gebouwbeheer Contractmanager	Account manager Directeur	Lange termijn doelstellingen, Jaarevaluatie, Jaarplan Contractwijzigingen Verbeterplannen, Prestatieniveau (KPI's), Audit's	Minimaal 1x per jaar

Figuur 19: Strategisch overleg

4.11 Informatiemanagement

Onderdeel van de scope is het opstellen en actueel houden van het gebouwdossier inclusief informatiedeling tussen VGB en Opdrachtnemer. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de uitgangspunten die hiervoor gelden.

4.11.1. Gebouwdossier

Het gebouwdossier bevat de beheer- en onderhoudshistorie van de gebouwen. Het gebouwdossier is eigendom van VGB en dient actueel gehouden te worden door Opdrachtnemer. De basis voor het gebouwdossier wordt gevormd door de as-built situatie bij aanvang van overeenkomst. In het gebouwdossier zijn ten minste (niet limitatief) de volgende onderdelen opgenomen:

- Actuele tekeningen (bouwkundig en installatie technisch)
- Een actueel installatieoverzicht conform format installatielijst VU
- Vergunningen (ten minste bouwvergunning, gebruiksvergunning en milieuvergunning)
- De data van periodieke (wettelijke) Keuringen
- Onderhouds- en gebruiksadviezen
- Verslaglegging van uitgevoerd onderhoud
- Onderhoudscontracten
- De kwalitatieve staat van het gebouw
- Revisiegegevens
- Certificaten
- Beheerplannen

Het uitgangspunt is dat alle onderhoudswerkzaamheden die leiden tot aanpassing in het gebouwdossier binnen 2 weken zijn verwerkt in het gebouwdossier. Indien gebouwdossier niet is bijgewerkt conform afspraak, krijgt Opdrachtnemer 1 week de tijd om dit alsnog op orde te brengen. Nadere afspraken volgen in de concretiseringsfase.

4.11.2. Informatiedeling

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst onderkent VGB dat informatiemanagement van Opdrachtnemer en informatiedeling tussen VGB en Opdrachtnemer zeer belangrijk is. Opdrachtnemer houdt in het implementatieplan rekening met onderwerpen als communicatie, informatiemanagement en informatiedeling. In het implementatieplan dient Opdrachtnemer onder andere het informatiemanagement op te nemen.

De basis voor alle data is het FMIS (Planon) van Opdrachtgever.

4.12 Nadere toelichting op de werking van risico/beleidsparameters

De opgaven in de velden uitstraling, functioneren bedrijfsproces (gebruikswaarde), binnenmilieu en veiligheid/W&R richten zich op het in kaart brengen van de betekenis van de noodzakelijk geachte herstelmaatregelen ten aanzien van het functioneren van een gebouw. Met andere woorden wat schiet de gebruiker op met het uitvoeren van het noodzakelijk geachte onderhoud.

De opgaven in de velden klachtenonderhoud en vervolgschade richten zich op het in kaart brengen van de financiële gevolgen en gevolgen voor gebruikers in geval van uitstel van de noodzakelijk geachte activiteiten.

Het antwoord op de afzonderlijke aspecten is praktisch het best te benaderen vanuit het stellen van de volgende vraag: Wat gebeurt er indien het noodzakelijk geachte herstel de eerste 3 jaar niet uitgevoerd zou worden?

Het antwoord op deze vraag kan dan zijn:

- Uitstel heeft geen effect op de uitstraling, enz.
- Uitstel heeft een gering effect op de uitstraling, enz.
- Uitstel heeft een duidelijk effect op de uitstraling, enz.

UITSTRALING

Dit aspect richt zich op zaken welke samenhangen met de esthetica/het aanzien/het beleven, enz. Bijvoorbeeld:

1. verkleuring/vergeling/bontheid;
2. vervuiling/bekladding;
3. schimmelaanslag;
4. visuele recht- en strakheid;
5. een eerste indruk van professionaliteit van uitvoering, materiaalgebruik, e.d.;
6. "spraakmakende" klachten met betrekking tot onderhoudstoestand van bouwdelen (houtrot, betonrot, slecht onderhoud, enz.).

Invulling:

- o Er is geen sprake van enige verstoring van de uitstraling, beleving , esthetica.
- o Er is in het normale gebruik, het voorbij gaan, geen sprake van verstoring van de uitstraling. Alleen bij een nadere bestudering of een dagelijkse confrontatie met het gebruik is sprake van verstoring.
- o Er is sprake van een duidelijk zichtbare aantasting van de uitstraling.

FUNCTIONEREN BEDRIJFSPROCES (gebruikswaarde)

Deze parameter richt zich op het eventueel niet meer kunnen gebruiken en verhuren van ruimtes, installaties en faciliteiten en het verstoren van het bedrijfsproces (beschikbaarheid gebouw/ruimte in gevaar) van de gebouwen. Oorzaken kunnen zijn lekkages, het uitvallen van technische installaties, het niet meer kunnen openen of sluiten van entreevoorzieningen etc. Dit aspect richt zich op zaken welke het gebruik van het gebouw en/of gebouwdelen beïnvloeden. Bijvoorbeeld:

1. het open/dicht kunnen doen (ramen/deuren/kranen/schakelaars/schuiven, e.d.);
2. vrije hoogte (deuren);
3. vast kunnen houden/kunnen steunen tegen, e.d. (leuning/hekwerken);
4. doorzicht (beglazing);
5. stevigheid / stijfheid (vloeren/wanden om iets op te hangen);
6. vlakheid (vloeren/wanden – wegzetten kasten/tafels, e.d.);
7. voldoende afmetingen (oppervlak/lengte);
8. voldoende voorzieningen (gas/water/elektra);
9. bereikbaarheid/toegankelijkheid/bruikbaarheid (onlogische plaatsing van bijvoorbeeld schakelaars/kruipruimte onder water, e.d.);
10. beloopbaarheid/stroefheid (trappen/galerijen/balkons);
11. onderhoudbaarheid/reinigbaarheid, e.d.

Invulling:

- Er is geen sprake van enige hinder in het gebruik.
- Er is in het normale gebruik sprake van een geringe verstoring in het gebruik, zoals aanlopen van ramen en/of deuren.
- Er is sprake van een ernstige hinder bij het gebruik van het betreffende bouwdeel. Voorbeelden zijn niet te openen deuren en ramen, ernstige gladheid van vloerafwerkingen etc.

BINNENMILIEU

Dit aspect richt zich op de kwaliteit van de "geconditioneerde lucht" in het gebouw. Bijvoorbeeld:

1. lekkages/vochtdoorslag;
2. tocht-/winddichtheid;
3. warmte;
4. geluid (buren/omgeving/sanitair/rammelende – zingende bouwdelen);
5. luchtverontreiniging/stank;
6. ongedierte.

Invulling:

- Er is geen sprake van afname van de binnenluchtkwaliteit als gevolg van het betreffende gebrek.
- Er is sprake van een beperkte achteruitgang van de kwaliteit van de binnenlucht als gevolg van het betreffende gebrek. Voorbeelden zijn toename van de luchtvochtigheid als gevolg van lekkages, niet functioneren van de CV, etc.
- Er is sprake van een ernstige achteruitgang van de binnenlucht kwaliteit met direct gevaar voor de bewoners. Voorbeelden zijn gaslekkages, lekkages rookgasafvoeren etc.

VEILIGHEID/W&R

Dit aspect richt zich op zaken welke het risico van lichamelijke letsel aan gebruiker, passant, bezoeker, e.d. kunnen inhouden. Dit aspect richt zich op het niet meer voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving van bouw- en installatiedelen. De technische staat van deze onderdelen kan op zich nog goed zijn. De vervangingsinvestering of de onderhoudsactiviteit wordt in dat geval gemotiveerd met deze parameter.

Bijvoorbeeld:

1. letsels ten gevolge van afvallende/afwaaiende voorwerpen/bouwdelen;
2. letsels ten gevolge van het afvallen/doorzakken/doorvallen, e.d. van personen (gebruikers/bezoekers/studenten/medewerkers, enz.) (hekwerken/ontbrekende delen in vloeren/sterk aangetaste vloer-/dakconstructies);

3. letsels ten gevolge van vergiftiging/stikken (gas/rookgassen), brand/ontploffing (gas/elektra), blootstelling aan elektrische stroom;
4. letsels ten gevolge van onvoldoende sterkte/verband van bouwdelen.

Invulling:

- Er is geen sprake van risico's bij het niet verhelpen van het betreffende gebrek.
- Er is sprake van een beperkte risico voor gebruikers, bezoekers etc. De invulling is met name van toepassing op gebreken welke een potentieel probleem kunnen vormen binnen de te beschouwen periode van 3 jaar, maar het nu nog niet zijn. Voorbeelden zijn corrosie van een balkonhek in een gevorderd stadium, houtrot op beperkte schaal in een balkon- of galerijhek etc.
- Er is sprake van een direct gevaar voor de veiligheid van gebruikers.

KLACHTENONDERHOUD

Toename klachtenonderhoud, dit aspect richt zich op de toename van reparaties op grond van klachten, van gebouwgebruikers en/of meldingen vanuit het GBS.

Invulling:

- Binnen de beschouwde 3 jaar is niet te verwachten dat de (financiële) omvang van het normale klachtenonderhoud beïnvloed wordt door uitstel van activiteiten.
- Binnen de beschouwde 3 jaar bestaat er een gerede kans op een incidentele klacht (met financiële gevolgen) van de gebruiker bij uitstel van activiteiten.
- Binnen de beschouwde 3 jaar zijn zeker een klacht en mogelijk zelfs meer klachten (met financiële gevolgen) te verwachten bij uitstel van de activiteit.

VERVOLGSCHADE

Vervolgschade richt zich op de meerkosten van herstelwerkzaamheden bij uitstel van de voorgestelde activiteiten. De vervolgschade beperken zich tot het herstel van bouwdelen en installatie(delen). Schaden aan en herstel van meubilair, inventaris, e.d. blijven buiten beschouwing. Buiten beschouwing blijven ook doktersrekeningen, e.d. in geval van vervolgschade met betrekking tot de gezondheid van gebruikers, e.d.

Invulling:

- Binnen de beschouwde 3 jaar is geen vervolgschade te verwachten. Deze opgave richt zich vooral op onderhoudswerkzaamheden waarbij bouwdelen vervangen worden en waarbij geen uitstraling in schaden naar omliggende bouwdelen zal optreden in geval van uitstel.
- Binnen de beschouwde 3 jaar is geringe vervolgschade te verwachten. Dit kan zich richten op onderhoudswerkzaamheden met een reparatieachtig karakter waarbij de omvang van de te repareren plek geleidelijk toeneemt in de tijd, bijvoorbeeld bij het herstel van houtrot via houtreparaties.

- Binnen de beschouwde 3 jaar is aanzienlijke vervolgschade te verwachten. Dit kan zich richten op het moeten vervangen van andere bouwdelen waarbij de schade aan die bouwdelen zich niet geleidelijk in de tijd ontwikkelt, maar bij éénmalig falen in volle omvang optreedt (bijvoorbeeld het moeten vervangen van dakisolaties, plafonds in geval van uitblijven van herstel aan een dakbedekking).

5. Gunningsprocedure

In dit hoofdstuk is het gunningproces beschreven. De gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (beste PKV).

5.1 Algemeen: minimum eisen

A. Programma van Eisen

De in hoofdstuk 4 - 'Programma van Eisen' van deze Offerteaanvraag weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.

B. Concept overeenkomst, Algemene Inkoopvoorwaarden en SLA

Bijlage 6, 7, 8 bevatten de Concept overeenkomst, de Service Level Agreement en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de VU (AIV). Ten aanzien van de overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden kunnen, in de fase tot het verzenden van de Nota van Inlichtingen door de VU, slechts (eventuele) wijzigingen van ondergeschikte aard worden aangegeven. Ingeval van op- en aanmerkingen dient Inschrijver een tegenvoorstel te doen onder vermelding van het betreffende document en artikelnummer. De VU is niet verplicht de aangeboden wijzigingsvoorstellen over te nemen.

C. Minimumeisen: Veiligheid en ARBO

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met het gestelde in de "Wegwijzer veiligheid Vrije Universiteit" (zie bijlage 9).

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving door zijn medewerkers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen.

Indien aan het gestelde in deze paragraaf niet voldaan wordt zal de Inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Blijkens het indienen van een offerte geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met de minimumeisen als beschreven in deze paragraaf.

5.2 Gunningscriteria en weging

De hierna genoemde aspecten gelden niet als minimumeisen maar als wensen. Indien daaraan niet wordt voldaan, vindt geen uitsluiting van de aanbesteding plaats. Er kunnen op deze aspecten punten gescoord worden.

De gunningscriteria met weging vallen uiteen in:

Gunningscriterium	Weging
5.2.1.1 Plan van Aanpak 'Algemeen'	15
5.2.1.2 Plan van Aanpak 'MJOP'	15
5.2.1.3 Plan van Aanpak 'Duurzaamheid'	15
5.2.1.4 Presentatie en interview	25
Prijs	30
Totaal	100

5.2.1. Kwaliteit

De Aanbiedingen die voldoen aan de vormvereisten en de gunningseisen worden aan de hand van de uitwerkingen van de gunningscriteria beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de wensen voldoen. Het criterium hierbij is dat het antwoord optimaal dient aan te sluiten bij de organisatie van de VU en het doel van de Opdracht.

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de onderstaande documenten te verstrekken met de volgende informatie:

5.2.1.1. Plan van Aanpak 'Algemeen' (15% weging)

Inschrijver dient in het Plan van Aanpak 'Algemeen' in te gaan op de doelstellingen van de opdracht, zoals verwoord in hoofdstuk 4 – 'Programma van Eisen' van deze Offerteaanvraag. Bewijsvoering kan tijdens het verificatiegesprek worden gevraagd.

Inschrijver dient hierbij tenminste in te gaan op de volgende aspecten:

- Het realiseren van een zo hoog mogelijk service-, kwaliteits- en efficiëntieniveau tegen een zo laag mogelijk kostenniveau;
- Het beperken van de levensduurkosten door het optimaliseren van investerings- en exploitatiekosten;
- Veiligheid, gezondheid en welzijn van gebruikers en haar omgeving;
- Het middels een regierol grip hebben en houden op beheer, onderhoud en exploitatie;
- Inrichting samenwerking met het Team Storingen en Calamiteiten (zoals beschreven in paragraaf 4.1.6).

Het Plan van Aanpak 'Algemeen' mag maximaal 4 x A4 beslaan (lettertype Arial 10) en is formatvrij. (inclusief eventuele inhoudsopgave, voorblad en beeldmateriaal)

5.2.1.2. Plan van aanpak 'MJOP' (15%)

Inschrijver dient in het Plan van Aanpak 'MJOP' in te gaan op de totstandkoming van het MJOP en jaarplan.

Inschrijver dient daarbij in te gaan op minimaal de volgende aspecten:

- a. Hoe gaat u te werk om een jaarplan te realiseren waarbij de beleidsparameters uit de prestatie onderhoudsniveaus in geen geval in het geding komen?
- b. Op welke wijze maakt u inzichtelijk welke activiteiten noodzakelijk (doelmatig) zijn om te voldoen aan het gevraagde niveau. En hoe komt u daartoe?
- c. Hoe borgt u en maakt u duidelijk dat u voldoet aan de gestelde KPI's?
- d. Hoe komt u tot de risico's en de te adviseren beheersmaatregelen?

Het Plan van Aanpak 'MJOP' mag maximaal 4 x A4 beslaan (lettertype Arial 10) en is formatvrij. (inclusief eventuele inhoudsopgave, voorblad en beeldmateriaal)

Tijdens de pre-bid meeting zal nadere toelichting worden gegeven op bovenstaande wensen en kunnen vragen worden gesteld.

5.2.1.3. Duurzaamheid/circulariteit (15%)

Duurzaamheid is één van de speerpunten in de strategie van de VU. In paragraaf 1.6 en 4.2 zijn deze duurzaamheidsambities beschreven. VGB wenst van Inschrijver een plan van aanpak waarin is beschreven op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven gedurende de contracttermijn en in het MJOP van 30 jaar.

Het Plan van Aanpak 'Duurzaamheid' mag maximaal 4 x A4 beslaan (lettertype Arial 10) en is formatvrij (inclusief eventuele inhoudsopgave, voorblad en beeldmateriaal).

In de concretiseringsfase zullen de duurzaamheidsmaatregelen, zoals beschreven in het door inschrijver aangeboden Plan van Aanpak 'Duurzaamheid' worden vertaald in concrete afspraken. Deze afspraken worden vastgelegd in de SLA. Hierop zal gedurende de contractperiode op worden gestuurd.

5.2.1.4. Beoordeling door middel van interviews (25% weging)

• **Presentatie invulling concepten**

Bij dit onderdeel presenteert u hoe u invulling gaat geven aan de opdracht aan de hand van het ingediende Plan van Aanpak 'Algemeen', Plan van Aanpak 'MJOP' en Plan van Aanpak 'Duurzaamheid'. De presentatie mag maximaal 20 minuten duren en is de voorbereiding op de interviews. Voor de presentatie kunt u geen punten scoren.

- **Interviews**

De VU is van mening dat de aangeboden Sleutelfunctionarissen een belangrijke rol vervullen om de Opdracht tot een succes te maken. Er zal per Inschrijver één (1) functionaris worden geïnterviewd. Ter illustratie van het functieniveau: de sleutelfunctionaris dient de uitvraag om te kunnen zetten in concrete onderhoudsactiviteiten.

Aan de hand van de interviews wordt beoordeeld of de Sleutelfunctionarissen de Opdracht binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen. De vragen zullen hier nadrukkelijk op gericht zijn.

Het te houden interview duurt maximaal 20 minuten.

U dient de cv en rol van de Sleutelfunctionaris bij de inschrijving in te dienen. Hiervoor dient gebruik gemaakt te worden van bijlage 3.

Voorwaarde is dat de persoon die Inschrijver als Sleutelfunctionaris afvaardigt ook daadwerkelijk en actief wordt ingezet bij het uitvoeren van de Opdracht.

Het gestelde in de interviews maakt integraal onderdeel uit van de Inschrijving. De Inschrijving (inclusief de interviews) maakt na de definitieve gunning onderdeel uit van de Overeenkomst.

De VU wijst er nadrukkelijk op dat de Sleutelfunctionaris van de Inschrijver tijdens de presentatie en het interview alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mag geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Het is niet toegestaan, tijdens de presentatie of het interview af te wijken van wat is ingediend, in die zin, dat er een essentiële wijziging dan wel substantiële aanvulling ontstaat op de Inschrijving.

5.2.2. Prijs

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de ingevulde Prijsbladen (Bijlage 4) te verstrekken met daarin de onderstaande prijscomponenten:

	Omschrijving	Toelichting	Prijs
1	Bouwkundig		
	- Planmatig	Bedrag uit MJOP	€ -
	- Niet-planmatig	Vast bedrag per jaar	€ -
2	Installaties		
	- Planmatig	Bedrag uit MJOP	€ -
	- Niet-planmatig	Vast bedrag per jaar	€ -
3	Vaste kosten beheerorganisatie		€ -
4	Opstellen en actualiseren MJOP & jaarplannen		€ -
	Totaal		€ -

In het eerste tabblad het prijzenblad is een uitleg beschreven van het Prijzenblad en dat wat er door de Inschrijver ingevuld dient te worden.

Daarnaast dient Inschrijver een prijzenblad met uurtarieven en opslagen te verstrekken met de onderstaande componenten.

Aard van de werkzaamheden	Uurtarief in € excl. btw
Bouwkundige werkzaamheden	€ -
Schilderwerk	€ -
Gemiddeld uurtarief Bouw	€ -
Loodgieterswerkzaamheden	€ -
Werktuigbouwkundig installatiewerk	€ -
Elektra installatiewerk	€ -
Gemiddeld uurtarief Installaties	€ -
Gemiddeld uurtarief totaal	€ -

Opslagpercentages voor werkzaamheden buiten de reguliere werktijden	%
Op werkdagen van 18.00 tot 23.00 uur	
Op werkdagen van 23.00 tot 07.30 uur	
Op zaterdagen van 07.30 tot 24.00 uur	
Op zon- en/of nationaal erkende feestdagen van 00.00 tot 24.00 uur	

Opslagpercentages materiaal en inzet derden	%
<p>Materiaal</p> <p>Deze opslag mag alleen worden toegepast bij materialen buiten de initiële scope van het contract (lees: bij molest of verkeerd gebruik). Er wordt een dekkingsopslag gerekend over de netto kosten (lees: factuur excl. BTW) van de verbruikte of geleverde materialen. Materialen die buiten deze bedoelde scope vallen hebben betrekking op onderstaande situaties:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verzoeken die op nacalculatie verrekend worden waar materialen verbruikt zijn of waar een verzoek tot levering gedaan is;- Aanvullende Werkzaamheden waar materialen voor nodig zijn op verzoek van VU of waar vooraf een prijsafspraken (offerte) voor gemaakt is. <p>Er geldt een maximum van 12,5% (netto-netto)</p>	
<p>Inzet derden</p> <p>Deze opslag mag alleen worden toegepast bij werkzaamheden buiten de initiële scope (lees: bij molest of verkeerd gebruik) van het contract of indien er een onderaannemer op verzoek van de VU wordt ingeschakeld. Er wordt een dekkingsopslag gerekend over de netto kosten (lees: factuur excl. BTW) van de ingeschakelde derde. Werkzaamheden die buiten deze bedoelde scope vallen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verzoeken die op nacalculatie verrekend worden waar een externe specialist voor nodig is en dus werkzaamheden die niet door de eigen technici van Opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden;- Aanvullende Werkzaamheden op verzoek van VU waar vooraf een prijsafspraken (offerte) voor gemaakt is;- Werkzaamheden die vallen buiten de werkzaamheden waar uurtarieven voor zijn vastgelegd (werkzaamheden anders dan bouwkundige-, schilder, loodgieters- WTB- en elektrawerkzaamheden). <p>Er geldt een maximum van 12,5% (netto-netto)</p>	

De inschrijfprijs moet zijn gebaseerd op de aanbodsopdracht van Inschrijver en op alle generieke en specifieke informatie in het totale aanbestedingsdossier. Inschrijver dient het Prijzenblad in bijlage 4 te gebruiken voor het aanbieden van zijn tarieven en toe te voegen aan zijn Offerte. De aangeboden tarieven gelden in Euro's en zijn exclusief btw. In deze tarieven zijn alle (mogelijk voorkomende) kosten, die aan de uitvoering van de dienstverlening zijn verbonden, begrepen. Additionele kosten, niet opgenomen in dit overzicht, worden niet geaccepteerd, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen. Alles wat nodig is om invulling te geven aan de doelstellingen van de VU en de gebruikersorganisaties moet in de inschrijfprijs zijn inbegrepen. Alle aangeboden tarieven worden overgenomen in de Overeenkomst en gelden als daadwerkelijke tarieven bij het ingaan van deze.

De VU voert geen onderhandelingen. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen.

Het volledig ingevulde "Prijzenblad" (bijlage 4) voegt u toe aan uw Inschrijving.

5.2.2.1. Abnormaal lage prijs/Manipulatief Inschrijven

De Vrije Universiteit wil niet geconfronteerd worden met een abnormaal lage prijsstelling. Inschrijver dient uit te gaan van reële kengetallen, prijzen/tarieven. De Vrije Universiteit wenst hierbij het volgende aan te geven: Strategische inschrijvingen worden geaccepteerd op basis van redelijkheid en billijkheid (dit ter beoordeling aan de Vrije Universiteit) onder de voorwaarde dat Inschrijver een reëel (realistisch) tarief/prijs aanbiedt. Een realistisch tarief/prijs dient "in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid" en in het geval van gunning te worden waargemaakt. Een nultarief is derhalve onrealistisch. Een dergelijk aanbod kan niet door de Vrije Universiteit worden geaccepteerd aangezien elk aanbod een bepaalde inspanning, en dus kosten, van de Inschrijver vraagt. Indien de aangeboden lage prijs niet kostendekkend kan zijn en een substantieel grote afwijking vertoont met de tarieven/prijzen van andere Inschrijvers, in zijn geheel of op onderdelen, kan er in de ogen van de Vrije Universiteit gesproken worden van een niet marktconforme prijs en zal de Vrije Universiteit dit interpreteren als een manipulatieve Inschrijving. De Vrije Universiteit accepteert geen manipulatieve Inschrijvingen en zal deze dan ook ongeldig verklaren.

5.3 Aanlevering van de Inschrijving

De Inschrijving dient aan de volgende eisen te voldoen:

- Daar waar gevraagd dienen documenten te zijn voorzien van een rechtsgeldige handtekening van een daartoe bevoegd persoon.
- Tekstuele documentatie dient aangeleverd te worden in een algemeen toegankelijk formaat.
- Spreadsheets dienen in Microsoft Excel formaat (versie 2010 of lager) aangeleverd te worden.
- Het Plan van Aanpak 'Algemeen' mag maximaal 4 pagina A4 groot zijn (lettertype Arial 10).

- Het Plan van Aanpak 'MJOP' mag maximaal 4 pagina A4 groot zijn (lettertype Arial 10).
- Het Plan van Aanpak 'Duurzaamheid' mag maximaal 4 pagina A4 groot zijn (lettertype Arial 10).
- Bij de uitwerking en de beantwoording van de vragen dient dezelfde nummering van de paragrafen en (vraag)stellingen aangehouden te houden.

De VU behoudt zich het recht voor Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen ongeldig te verklaren en terzijde te leggen. Inschrijver is in dat geval daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Overschrijding van het genoemde maximaal aantal pagina's betekent dat slechts tot het maximaal aantal toegestane aantal pagina's beoordeeld zal worden.

5.4 Beoordeling

De beoordeling zal plaatsvinden op basis van de wensen in de Offerteaanvraag.

5.4.1. Beoordelingscommissie

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit personeel van de VU.

5.4.2. Beoordeling van kwaliteitsplannen

Allereerst worden het Plan van Aanpak 'Algemeen', het Plan van Aanpak 'MJOP' en het plan van aanpak 'Duurzaamheid' van de Inschrijvers beoordeeld door de individuele leden van de beoordelingscommissie.

Leden van het beoordelingsteam beoordelen de kwalitatieve documenten onafhankelijk van elkaar en op basis van eigen deskundigheid, waarna binnen het beoordelingsteam de scores worden besproken. Vervolgens wordt een consensus score per Inschrijver vastgesteld en afgezet tegen het maximaal aantal te behalen punten. Deze methodiek geldt voor zowel het plan van aanpak als het interview.

Onderstaand de mogelijke scores en betekenis:

Cijfer	Betekenis
10	Uitstekend Het criterium is uitstekend beantwoord. Alle onderdelen zijn in beschouwing genomen en goed uitgewerkt. Daarnaast zijn er extra onderdelen aangevuld en de toegevoegde waarde alsook relatie met de overige onderdelen uitgewerkt. Uw uitwerking sluit uitstekend aan bij de opdracht en de VU als organisatie.

9	Zeer goed Het criterium is zeer goed beantwoord. Alle onderdelen zijn in beschouwing genomen en goed uitgewerkt. Daarnaast zijn er extra onderdelen aangevuld en de toegevoegde waarde alsook relatie met de overige onderdelen uitgewerkt.
8	Goed Het criterium is goed beantwoord. Naast de gevraagde elementen en onderbouwing benoemt u extra elementen.
7	Ruim voldoende Het criterium is voldoende beantwoord, alle elementen zijn genoemd en volledig onderbouwd.
6	Voldoende Weet de link met de uitvraag te maken, maar heeft geen aantoonbare meerwaarde aangedragen. Het criterium is net voldoende beantwoord, alle elementen zijn genoemd en grotendeels onderbouwd.
5	Twijfelachtig / onvoldoende Het criterium is onvoldoende beantwoord, enkel de gevraagde elementen worden genoemd echter onvoldoende onderbouwd of elementen sluiten onvoldoende aan bij de opdracht.
4	Onvoldoende Het criterium is onvoldoende beantwoord, enkel de gevraagde elementen worden genoemd echter niet onderbouwd of elementen sluiten niet of nauwelijks aan bij de opdracht.
3	Ruim onvoldoende Het criterium is ruim onvoldoende beantwoord, slechts enkele elementen komen terug en zijn nauwelijks onderbouwd.
2	Slecht Het criterium is ruim onvoldoende beantwoord, slechts enkele elementen komen terug en zijn niet onderbouwd.
1	Zeer slecht Het criterium is niet beantwoord, geen van de elementen komen terug.

Het maximaal te behalen aantal punten voor het onderdeel kwaliteit is 70. Het maximaal aantal punten wordt behaald bij een gewogen cijfer 10. Onderstaand een voorbeeldberekening:

Weging	15	15	15	25		70
Partij	PvA 'Algemeen'	PvA 'MJOP'	Duurzaam- heid/ circulariteit	Interview	Gewogen	Aantal punten
A	6	6	6	6	6,0	42,0
B	8	9	7	9	8,4	58,5
C	7	7	9	8	7,8	54,5
D	7	5	9	n.v.t.	n.v.t.	uitgesloten

5.4.2.1. *Beoordelingscriteria van kwaliteitsplannen*

Criteria	Aspecten	Doelstelling Opdrachtgever
<p>Plan van Aanpak 'Algemeen'</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Passend binnen de projectdoelstellingen en randvoorwaarden • Visie op uitvoering • Inrichting samenwerking met het Team Storingen en Calamiteiten VU • Zo nodig met onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever • Onderbouwing van de performance en het realiseren van de doelstellingen met verifieerbare informatie • SMART omschreven • Ambitie en commitment 	<p>Inschrijver maakt aannemelijk dat en in welke mate de doelstellingen worden gerealiseerd en toont aan dat de opdracht en de doelstellingen worden doorgrond.</p>
<p>Plan van Aanpak 'MJOP'</p>	<p>Het Plan van Aanpak MJOP wordt beoordeeld op onderstaande punten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop voldaan kan worden aan de beleidsparameters uit de prestatie onderhoudsniveaus • De mate waarin inzichtelijk is gemaakt welke activiteiten noodzakelijk (doelmatig) zijn om te voldoen aan het gevraagde niveau. En hoe daartoe gekomen wordt. • De wijze waarop geborgd wordt dat Inschrijver voldoet aan de gestelde KPI's en de wijze waarop dit duidelijk wordt gemaakt. • De wijze waarop Inschrijver komt tot de risico's en de te adviseren beheersmaatregelen • SMART omschreven 	<p>Inschrijver maakt aannemelijk dat de werking van het contract wordt begrepen en toont aan dat de opdracht en de doelstellingen worden doorgrond.</p>

<p>Plan van Aanpak 'Duurzaamheid'</p>	<p>Het Plan van Aanpak Duurzaamheid wordt beoordeeld op onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate waarin het aansluit op de ambities van de VU • De wijze waarop dit gedurende de gehele contractperiode geborgd is • De mate waarin het volledig, concreet en realistisch is 	<p>Inschrijver maakt aannemelijk dat zij kan bijdragen aan de duurzaamheidsambities van de VU.</p>
--	--	--

Inschrijvers dienen minimaal een "6" (zes) te behalen op de beoordeling van zowel het Plan van Aanpak 'Algemeen', het Plan van Aanpak 'MJOP' als het Plan van Aanpak 'Duurzaamheid'. Indien het cijfer lager is volgt uitsluiting van de aanbesteding en zal u niet worden uitgenodigd voor de presentatie en het interview.

5.4.3. Beoordeling door middel van interviews

De beoordeling van de presentaties en interviews is gericht op de mate waarin de geïnterviewde sleutelpersoon duidelijk heeft kunnen maken dat hij de opdracht goed doorgrondt en in staat is deze te allen tijde goed te kunnen managen. Onderstaand de aandachtspunten:

Criteria	Aspecten	Doelstelling Opdrachtgever
<p>Presentatie en Interview Sleutelfunctionaris</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwd en consistent met de opdracht en de inschrijving blijkend uit de gegeven presentatie en antwoorden • In staat om de opdracht binnen zijn/haar functie te allen tijde goed te kunnen uitvoeren/managen, blijkend uit de gegeven antwoorden • Commitment 	<p>Sleutelfunctionaris van Inschrijver die de opdracht en de inschrijving doorgrondt, zich er aan committeert en in staat is de Opdracht binnen zijn/haar functie te allen tijde goed te kunnen uitvoeren/managen</p>

Inschrijvers dienen minimaal een "6" (zes) te behalen op de beoordeling van de presentatie en het interview. Indien het cijfer lager is, dan volgt uitsluiting van de aanbesteding.

5.4.4. Beoordeling Gunningscriterium Prijs

Op de Prijsbladen worden prijscomponenten beoordeeld. De Inschrijver met de laagste vergelijkingswaarde krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten (=30 punten). De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen de ingediende vergelijkingswaarde en de laagste ingediende vergelijkingswaarde.

De score voor prijs wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Score Inschrijver} = \left(1 - \left(\frac{\text{Vergelijkingswaarde inschrijver} - \text{laagste vergelijkingswaarde}}{\text{Laagste vergelijkingswaarde}} \right) \right) \times \text{maximum aantal punten}$$

De prijs die wordt beoordeeld en vergeleken is het totaalbedrag van planmatige en niet-planmatige werkzaamheden (Bouwkundig en Installaties), vaste kosten beheerorganisatie, opstellen en actualiseren MJOP & jaarplannen en extra benodigd budget om aan de beschreven kwaliteitseisen te voldoen over de volledige contractperiode van 8 jaar. De zogenoemde vergelijkingswaarde. Onderstaande een voorbeeld met fictieve bedragen:

Inschrijver	Vergelijkingswaarde inschrijvers	Score onderdeel prijs
A	1.350.000	26,3
B	1.434.000	24,2
C	1.200.000 (laagste prijs)	30,0

5.5 Presentaties/Interview

De drie Inschrijvers met de hoogste score op de gunningscriteria kwaliteit (plan van aanpak) en prijs worden uitgenodigd hun ingediende Inschrijving toe te lichten (te presenteren), de andere Inschrijvers zullen in deze fase worden afgewezen. U hoeft uw presentatie niet bij uw Inschrijving te voegen. Deze dient, bij uitnodiging, twee dagen van tevoren beschikbaar te worden gesteld.

Wij berichten uiterlijk **2 oktober 2020** welke Inschrijvers worden uitgenodigd om te presenteren. Uw presentatie is in PowerPoint formaat van maximaal tien (10) sheets. U dient deze sheets toe te lichten tijdens de presentatie. U mag dan geen volledig nieuwe informatie meer geven. De presentatie is bedoeld als toelichting op uw Inschrijving. Het beoordelingsteam heeft de gelegenheid tijdens de presentatie vragen te stellen.

5.6 Gunning

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een eerste keuze van de Inschrijver. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal (totaalscore kwaliteit + score prijs). Indien meerdere Inschrijvers een gelijke score hebben behaald, wordt er gekozen voor de Inschrijver met de hoogste beoordeling op het interview.

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de Inschrijving met de beste prijs – kwaliteit verhouding heeft gedaan, krijgen de Inschrijvers een bericht van de voorgenomen gunning.

De Inschrijver met de beste prijs – kwaliteit verhouding zal hierin worden uitgenodigd voor de concertiseringsfase.

Voor Inschrijvers die niet in aanmerking komen bestaat de mogelijkheid nadere inlichtingen te vragen en bezwaar te maken. De fatale termijn voor het indienen van een bezwaar, middels een kopie van de dagvaarding, wordt door de VU gesteld op 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Indien niet op de aangegeven wijze tijdig bezwaar is gemaakt, dan vervalt elk recht van Inschrijver om nog enig bezwaar te maken.

Tot definitieve gunning kan pas worden overgegaan als van de winnende Inschrijver de juistheid van de "UEA" door middel van overlegging van bewijsstukken heeft gestaafd binnen de door de VU opgegeven termijn van 5 werkdagen en de Standstill-termijn (20 kalenderdagen) is verlopen zonder dat een procedure is aangespannen.

6. Bijlagen

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Offerteaanvraag:

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Format 'Referentieopdrachten'
Bijlage 3	Format Sleutelfunctionaris
Bijlage 4	Prijzenblad (incl. Assetlijst-MJOP NU- en Initiumgebouw)
Bijlage 5	Plattegronden met prestatie onderhoudsniveaus
Bijlage 6	Conceptovereenkomst
Bijlage 7	Concept-SLA
Bijlage 8	Algemene Inkoopvoorwaarden VU
Bijlage 9	Wegwijzer veiligheid Vrije Universiteit
Bijlage 10	Format VU MJOP

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van uw Offerte (Inschrijving):

- **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**
- **Referentieopdrachten**
- **Uitwerking Kwaliteitscriteria**
 - Plan van Aanpak 'Algemeen'
 - Plan van Aanpak 'MJOP'
 - Duurzaamheid/circulariteit
- **Tarievenblad**
- **Gegevens Sleutelfunctionaris**