

**Bijlage A Programma van eisen**  
**preventief- en correctief onderhoud werktuigbouwkundige installaties**

Geldt voor alle Percelen en Scholen

Opgesteld door: Stichting Lucas Onderwijs  
Versie: 1.0  
Datum: 17 maart 2021  
Kenmerk: 304393

## Inleiding

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgesteld voor onderhoud W-installaties en heeft betrekking op in ieder geval onderstaande installatie elementen. Per School staan de assets vermeld in de Assetlijst ( Bijlage C).

Installatie elementen:

- Warmteopwekking en distributie
  - Stookinstallaties incl. verdeelinrichting
  - Appendages
  - Warmteafgifte
  - Overdrukbeveiliging
  - Circulatiepompen
- Koude-opwekking en distributie
  - Koelmachine gekoeld water
  - Koelmachine split unit
- Ventilatie
  - Luchtbehandeling
  - Stoombevochtiging
  - Koel-/ verwarmingssectie luchtbehandelingskast
  - Roosters en ventielen
  - Beluchtingsroosters in ramen
  - Interne beluchting
  - Dakafzuigventilatoren
- Water- en warmwatervoorzieningen
  - Hydrofoor/ brandpomp
  - Tegenstroomapparaat
  - Circulatiepomp
  - Close-in boiler
  - Warmtapwater
- Vuilwater
  - Dompelpomp
  - Vuilwaterpomp
- Regeltechnische installatie
  - Regelpanelen
  - Regeltechnisch
  - Gebouwbeheersystemen
  - Afstandsbeheer

## Begrippen

Werkterrein	Onder werkterrein wordt verstaan de als zodanig aangeduide aanwezige Scholen of delen daarvan waarin, waarop of waaraan het werk moet worden uitgevoerd.
Projectleider beheer & onderhoud	De door de afdeling facilitaire zaken (FZ) van Stichting Lucas Onderwijs aangewezen persoon die optreedt als contactpersoon van de betreffende School en belast is met de totale coördinatie van het project en het gebouwbeheer. De opdracht voor het uitvoeren van de werkzaamheden wordt door de Projectleider beheer & onderhoud via het FMIS, namens de School, verstrekt.
Preventief onderhoud	Onder Preventief onderhoud wordt verstaan: het periodiek uitvoeren van werkzaamheden ter instandhouding van het optimaal functioneren van de installatie, ten einde de bedrijfszekerheid te handhaven.
Correctief onderhoud	Onder Correctief onderhoud wordt verstaan: de reparaties en vervangingen die moeten worden uitgevoerd omdat de installatie niet meer naar behoren functioneert of binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren.
Controleren	Onder Controleren wordt verstaan: het op specialistische wijze inspecteren van onderdelen op juiste werking dan wel goede staat, ten einde het optimaal functioneren te waarborgen.
Reinigen	Onder Reinigen wordt verstaan: het op specialistische wijze schoonmaken van installatieonderdelen die ten gevolge van het functioneren van de installatie vervuilen.

<b>1.</b>	<b>Arbo, veiligheid en milieu</b>
1.1	Opdrachtnemer dient zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen te houden.
1.2	Onderhoud dient te worden uitgevoerd zoals is omschreven in de onderhouds- en bedieningsvoorschriften opgesteld door de fabrikant of leverancier.
1.3	Indien er extra werkzaamheden nodig zijn om te kunnen voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer dit tijdig te communiceren per e-mail.
1.4	Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht, en treft de benodigde maatregelen ter voorkoming van de kans op schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu.  Bij het treffen van extra maatregelen dient de Opdrachtnemer vooraf in een vrijblijvende offerte Opdrachtgever op de hoogte te stellen van de te treffen maatregelen met opgave van de kosten. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het werk op de betreffende School te annuleren dan wel uitvoering voor de opdracht voor het treffen van de maatregelen te geven. Bij gebruik van installaties voor het uitvoeren van inspecties (bijv. gevelinstallaties) dienen de wettelijke gebruiksvoorschriften in acht worden genomen.
1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich rondom de plaats bevinden waar de werkzaamheden worden verricht. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er, indien van toepassing, de vereiste beschermingsmiddelen (pbm) beschikbaar zijn en worden gedragen/gebruikt. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste beschermingsmiddelen is opdrachtgever gerechtigd het werk stil te leggen. Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet dragen/gebruiken van de voorgeschreven beschermingsmiddelen/veiligheidsvoorzieningen.
1.6	Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van de School en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Indien het nodig is om de omgeving af te zetten is dit een taak van de Opdrachtnemer.
1.7	<u>Indien op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer assistentie moet worden verleend bij het uitvoeren van veiligheidskeuringen door keuringsinstanties, anders dan in deze Aanbestedingsstukken is inbegrepen, dan worden de tarieven/kosten hiervan apart uitgevraagd middels een offerte. De in deze Aanbestedingsstukken genoemde keuringen en inspecties, ook die door externe partijen worden uitgevoerd, zijn onderdeel van deze Aanbesteding. Opdrachtnemer dient vooraf met de Projectleider beheer &amp; onderhoud het maximum aantal uren af te stemmen.</u> <del>Indien op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer assistentie moet worden verleend bij het uitvoeren van veiligheidskeuringen door keuringsinstanties, anders dan in dit bestek is inbegrepen, dan worden de kosten hiervan apart verrekend op basis van het uurtarief voor het uitvoeren van Preventief onderhoud, zoals vermeld op de 'Staat van verrekenprijzen'. De in dit bestek genoemde keuringen en inspecties, ook die door externe partijen worden uitgevoerd, zijn onderdeel van dit bestek. Opdrachtnemer dient vooraf met de Projectleider beheer &amp; onderhoud het maximum aantal uren af te stemmen.</del>
<b>2</b>	<b>Aan het in te zetten personeel</b>
2.1	De aanwijzing door de Opdrachtnemer van personen, die hem in het werk zullen vertegenwoordigen, moet geschieden met gebruikmaking van een volmacht overeenkomstig bijlage A van de U.A.V..
2.2	De Opdrachtnemer/Uitvoerende dient, voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie, zich te legitimeren bij de desbetreffende schooldirecteur, diens plaatsvervanger of ander personeel van de School. Legitimatie vindt plaats door middel van bij de wet erkende legitimatiebewijzen.
2.3	Personeel van Opdrachtnemer, beschikt over relevante vakkennis en over alle vereiste vergunningen en diploma's.
2.4	De Opdrachtnemer en zijn Onderaannemer dienen minimaal in bezit te zijn van een VCA certificaat als bedrijf alsmede de medewerkers dienen in bezit te zijn van een persoonlijk VCA certificaat, voldoende voor de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden.

2.5	Personeel van Opdrachtnemer dat contact heeft met Opdrachtgever of de School dient de Nederlandse taal te beheersen.															
2.6	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare- en beschermende bedrijfskleding en beschermingsmiddelen, waarbij de bedrijfsnaam en het logo van Opdrachtnemer zichtbaar is.															
2.7	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen teneinde de continuïteit van de Dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins. Deze passende maatregelen worden altijd besproken.															
2.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed instrueren van haar personeel over de uit te voeren werkzaamheden en de afgesproken eisen.															
2.9	Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afspraken zoals opgenomen in dit programma van eisen, geeft Opdrachtgever eerst een schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer neemt gepaste maatregelen om herhaling te voorkomen en informeert de contractmanager binnen een week na de 1e mondelinge melding welke acties zijn ondernomen. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat personeel van Opdrachtnemer de gestelde eisen niet naleeft wordt deze medewerker op verzoek van Opdrachtgever vervangen. Het vervangen van monteurs heeft geen oneindig karakter. In het tactische overleg wordt dit besproken en eventueel passende maatregelen afgesproken.															
2.10	De Opdrachtnemer moet de Projectleider beheer & onderhoud direct op de hoogte stellen van ongevallen op het Werkterrein, met verstrekking van wat er is gebeurd, hoe dit is gebeurd, welke partijen erbij zijn betrokken en waar dit heeft plaatsgevonden.															
2.11	De Opdrachtnemer coördineert en begeleidt de werkzaamheden van zijn Onderaannemer en draagt zorg dat Onderaannemer volgens contractuele afspraken zijn werk uitvoert.															
2.12	In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer (na akkoord Projectleider Beheer& Onderhoud), vindt facturering plaats via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.															
<b>3.</b>																
<b>Algemene eisen omtrent communicatie</b>																
3.1	Bij aanvang van de werkzaamheden meldt de uitvoerende zich altijd bij de door Opdrachtgever opgegeven schooldirecteur van de betreffende locatie. Indien niet aanwezig diens plaatsvervanger, altijd dient naam van de plaatsvervanger op de ondertekende werkbou te worden vermeld.															
3.2	Per School dient minimaal een week voorafgaand aan de werkzaamheden voor preventief onderhoud afstemming met de schooldirecteur plaats te vinden over het exacte moment waarop Opdrachtnemer langs komt. Deze afstemming dient schriftelijk vastgelegd te worden. Indien er vooraf geen contact is geweest, is de School bevoegd de onaangekondigde Uitvoerende de toegang tot de School te weigeren. Hiervoor kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.  Voor correctief onderhoud hoeft Opdrachtnemer dit niet één week van te voren te melden, maar dient Opdrachtnemer de aanrijtijden conform eis 13.8 te hanteren. Tevens dient Opdrachtnemer zich bij aankomst te melden bij de Schooldirecteur of diens plaatsvervanger.															
3.3	Om duidelijkheid te creëren omtrent de communicatie is onderstaand communicatie schema opgesteld:															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderwerp</th> <th>Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs</th> <th>Eis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Managementrapportage</td> <td>Contractmanager van Opdrachtgever</td> <td>15.1</td> </tr> <tr> <td>Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken</td> <td>Schooldirecteur</td> <td>8.1</td> </tr> <tr> <td>Jaarlijkse planning Preventief onderhoud</td> <td><a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a></td> <td>6.1</td> </tr> <tr> <td>Afstemming werkzaamheden</td> <td>Projectleider beheer &amp; onderhoud</td> <td>3.1/3.2</td> </tr> </tbody> </table>	Onderwerp	Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs	Eis	Managementrapportage	Contractmanager van Opdrachtgever	15.1	Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken	Schooldirecteur	8.1	Jaarlijkse planning Preventief onderhoud	<a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	6.1	Afstemming werkzaamheden	Projectleider beheer & onderhoud	3.1/3.2
Onderwerp	Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs	Eis														
Managementrapportage	Contractmanager van Opdrachtgever	15.1														
Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken	Schooldirecteur	8.1														
Jaarlijkse planning Preventief onderhoud	<a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	6.1														
Afstemming werkzaamheden	Projectleider beheer & onderhoud	3.1/3.2														

	Geactualiseerde assetlijst	Contractmanager van Opdrachtnemer	6.8
	Afstemming afwijkende Werktijden	Schooldirecteur	4.2
	Aanmelden werkzaamheden	Schooldirecteur	3.2
	Ondertekenen werkzaamheden	Schooldirecteur	4.4
	Terugkoppeling correctief onderhoud	Melding aan: <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	7.2
	Aanvraag offerte werkzaamheden boven de 500 euro (excl. BTW).	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	9.5
	Meerwerk opdrachten	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	7.1
	Onderhoudsrapportage per School	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>	6.7
	Indexatie	Contractmanager Opdrachtgever	9.6
	Facturatie	<a href="mailto:digifactuur@lucasonderwijs.nl">digifactuur@lucasonderwijs.nl</a>	11.6
	Goedkeuring voor inschakeling Derden	Projectleider beheer & onderhoud	2.12

<b>4.</b>	<b>Uitvoering werkzaamheden</b>
4.1	Opdrachtnemer stelt een vast klantteam beschikbaar met vaste monteurs.
4.2	<p>Indien Opdrachtnemer voornemens is werkzaamheden op het Werkterrein te verrichten buiten de werktijden, zoals deze zijn aangegeven door de Opdrachtgever, dan dient hij bij de schooldirecteur van de betreffende School en de Projectleider beheer &amp; onderhoud hiertoe tijdig een verzoek in. Indien geen goedkeuring wordt gevraagd, dan zijn de kosten voor eigen rekening en risico en mag toegang worden geweigerd zonder kosten voor Opdrachtgever.</p> <p>Werkzaamheden en toegang buiten de vastgestelde werktijden en in de schoolvakanties worden afgestemd met de schooldirecteur van de betreffende School. Deze afspraken legt Opdrachtnemer vast in een protocol, laat dit goedkeuren door de Schooldirecteur en stuurt dit door ter kennisgeving naar de contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>Een alarmopvolging door het betreden van een School door een Opdrachtnemer/ Onderaannemer buiten de afgesproken tijden is voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
4.3	Conservering - Beschadigingen aan corrosie werende lagen behandelen met een door de fabrikant/ leverancier van het betreffende onderdeel voorgeschreven product, bij voorkeur het product dat ook voor de oorspronkelijke behandeling is toegepast. Alternatieven of vervanging in overleg met de Opdrachtgever.
4.4	<p>Werkbon - De medewerker van Opdrachtnemer dient de werkbon welke opgemaakt wordt na beëindiging van de werkzaamheden door de schooldirecteur te laten ondertekenen.</p> <p>Op de werkbon is minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>- De uren voor uitvoering (waaronder de specifieke aankomsttijd en vertrektijd).</li> <li>- Gebruikte materialen?</li> </ul> <p>Deze informatie moet voor de Schooldirecteur of diens plaatsvervanger beschikbaar zijn voorafgaand aan het tekenen van de werkbon.</p>
4.5	Een automatische invulling van uren door een digitaal systeem moet kunnen worden aangepast. Naar boven afronden van gewerkte tijden wordt niet gehonoreerd.
4.6	Indien sprake is van een digitale werkbon dient de mogelijkheid geboden te worden om hier een opmerking bij te plaatsen door de schooldirecteur.

4.7	<p>Hardcopy logboeken - Alle Scholen (ook waar dit vanuit de regelgeving niet verplicht is) worden voorzien van een hardcopy logboek. In principe ligt er op elke locatie al een logboek wat door de vorige Opdrachtnemer is bijgehouden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van dit logboek. De logboeken dienen aanwezig te zijn in de technische ruimte.</p> <p>Minimale vereisten aan de registratie in het logboek zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum en tijdstip van bezoek;</li> <li>- reden van bezoek;</li> <li>- werkbonnummer;</li> <li>- uitgevoerde werkzaamheden.</li> <li>- Motorstromenlijst om achteruitgang pompen motoren te signaleren.</li> <li>- Indien Correctief onderhoud is uitgevoerd dan ook PL-nummer vermelden in logboek.</li> </ul> <p><u>De logboeken moeten benaderbaar zijn voor het bevoegd gezag, zodat het te allen tijde gecontroleerd kan worden. Indien Opdrachtnemer hier digitaal zorg voor kan dragen is dit akkoord. Als dit niet op orde is en Opdrachtgever hiervoor een boete krijgt, wordt deze boete doorbelast aan Opdrachtnemer.</u></p>
4.8	<p>Digitaal logboek - Voor alle Scholen is er online (real-time) informatie beschikbaar. De volgende informatie is beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle registraties van het hardcopy logboek;</li> <li>• De planning voor het preventieve onderhoud;</li> <li>• Een real-time assetlijst;</li> <li>• Actuele informatie over storingen.</li> </ul> <p>Hiervoor heeft Opdrachtnemer een eigen systeem en worden er inlogcodes beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting deze stukken/gegevens aan te leveren, indien hier om gevraagd wordt.</p>
4.9	<p>De Opdrachtnemer dient te kunnen werken in het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) van Lucas onderwijs. Het systeem waar mee wordt gewerkt is Planon.</p>
4.10	<p>Als uitgangspunt binnen deze aanbesteding is dat alle aanwezige installaties minimaal op conditiescore 3 zijn en blijven.</p>
4.11	<p>Installaties die niet zijn opgenomen in de assetlijst dienen toegevoegd te worden aan de assetlijst. Tevens dient de Projectleider beheer &amp; onderhoud hiervan op de hoogte te worden gesteld. De toevoeging dient te zijn voorzien van een conditiescore en prijsopgave voor het Preventief onderhoud.</p>
4.12	<p>Materialen benodigd voor uitvoering van het Preventief onderhoud en/ of door de fabrikant/ leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven zijn dienen inbegrepen te zijn in de aanneemsom. Materialen zoals o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filters en v-snaren luchtbehandeling;</li> <li>• Stoomcilinders;</li> <li>• Smeer- en reinigingsmiddelen;</li> <li>• Bouten, moeren, signaallampjes, zekeringen;</li> <li>• Pakkingen, snaren, filters e.d.;</li> <li>• Herstellen van beschadigingen aan isolatiemateriaal koelelementen, ook in de buitenlucht, dat door weersinvloeden of vogels is verwijderd of beschadigd.</li> </ul> <p>Bovengenoemde materialen zijn geen limitatieve opsomming.</p> <p>Mede tot het werk behoort ook het leveren van de voor vervanging voorgeschreven onderdelen, die zijn vermeld bij de desbetreffende werkbeschrijvingen. Indien niet nader omschreven uitsluitend materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering toepassen. Afwijkende fabricaten, types en uitvoeringen mogen alleen met toestemming van de Projectleider beheer &amp; onderhoud worden toegepast.</p>
4.13	<p>Bij de warmwatervoorziening de werking controleren van de beveiligingen ter voorkomen van verbranding en werking spoel- en spui-inrichtingen controleren.</p>
4.14	<p>De omschrijving van de werkzaamheden voor de regelkasten geschiedt volgens opgave van de fabrikant/ leverancier, maar omvat minimaal de volgende werkzaamheden:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het stofvrij maken van de regelpanelen</li> <li>• Het afdichten van open wartelgaten</li> <li>• Het Controleren op stofdichtheid van de schakelkast</li> <li>• Het Reinigen van brommende relais</li> <li>• Het Controleren op aanwezigheid van duidelijke en correcte naamplaatjes, zo nodig vervangen</li> <li>• Het Controleren van zekeringen, bedrading en aansluitingen</li> <li>• Het Controleren van de signaallampjes en zo nodig vervangen</li> <li>• Het Controleren op aanwezigheid van revisietekeningen in de schakelkast</li> </ul>
4.15	<p>De werkzaamheden aan het gebouwbeheersysteem geschiedt volgens opgave van de fabrikant/ leverancier, maar omvat minimaal de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Controleren van ingestelde parameters en indien nodig bijstellen</li> <li>• Het Controleren van ingestelde schakelkloktijden en indien nodig bijstellen</li> <li>• Het Controleren van de thermostaten</li> <li>• Het Controleren op goede werking en stand van de bedienings- en keuzeschakelaars</li> <li>• Het Controleren van de regelacties</li> <li>• Het Controleren van de storingsmelding en doormelding</li> <li>• Het Controleren van de min./ max beveiligingen op juiste werking en storingsmelding</li> <li>• Het Controleren van de corrigerende organen (kleppen, servomotoren e.d.)</li> <li>• Noteren stand van de urentellers in het logboek</li> <li>• Controleren van de brandweerschakelaar</li> <li>• Het Controleren van de externe verbindingen</li> <li>• Het Controleren/ (op verzoek of indien noodzakelijk proactief) aanpassen van de ingestelde parameters</li> <li>• Het Controleren/ updaten van de software</li> <li>• Het Controleren van bereikbaarheid bij storingsmelding</li> <li>• Het Controleren van een beschikbare update van de software</li> <li>• Het Controleren van correct functioneren van regen-, wind- en zonopnemers</li> <li>• Het Controleren van de staat van de "back up" batterij in de DDC onderstations (vervanging van de batterijen valt binnen de aanneemsom van dit contract).</li> </ul>
4.16	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk om wijzigingen op de revisietekeningen bij te houden. De wijzigingen die de Opdrachtnemer aanbrengt aan de installaties welke onderdeel zijn van dit bestek zullen handmatig bijgehouden worden en op afroep en anders minimaal jaarlijks kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Projectleider beheer &amp; onderhoud. Deze wijzigingen worden toegevoegd aan de assetlijst.</p>
4.17	<p>Indien tijdens een controle blijkt dat er werkzaamheden niet conform deze Raamovereenkomst zijn uitgevoerd, dienen deze alsnog kosteloos door de Opdrachtnemer op de juiste wijze te worden uitgevoerd.</p>
4.18	<p>De ten gevolge van de uitvoering van het onderhoudswerk eventueel verontreinigde eigendommen van de Opdrachtgever en Derden dient de Opdrachtnemer direct schoon op te leveren. Mochten de ruimten, waarin de werkzaamheden door de Opdrachtnemer of Onderaannemer zijn verricht, niet bezemschoon worden achtergelaten of opgeleverd dan zijn de kosten van de schoonmaakwerkzaamheden door Derden voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
4.19	<p>Het is niet toegestaan naam aanduiding of reclame aan te brengen op plaatsen als genoemd in artikel 16 lid 2 en 3 van de U.A.V. De gebruikelijke eigendomsaanduidingen op werktuigen en materieel zijn wel toegestaan.</p>
4.20	<p>Voor het maken van foto's, films en video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is toestemming van de opdrachtgever noodzakelijk. Er mogen geen kinderen of medewerkers op de foto's staan.</p>
<b>5.</b>	<b>Werkterrein</b>
5.1	<p>Het Werkterrein betreft scholen in het primair onderwijs (PO) en het voorgezet onderwijs (VO). Bij werkzaamheden aan de installatie gaan de belangen van de gebruikers (o.a. leerlingen en docenten) te allen tijde boven die van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient tijdens uitvoering van de werkzaamheden altijd rekening gehouden te worden.</p>

5.2	De vastgestelde werktijden zijn maandag t/m vrijdag van 08:00 t/m 18:00 uur.  Indien het Werkterrein extra kosten voor het werken buiten de vastgestelde werktijden ten gevolge heeft, dan worden de daaruit voortvloeiende overwerktoeslagen vergoed, mits vooraf goedgekeurd door de Schooldirecteur en/of de Projectleider beheer & onderhoud.
5.3	Indien en voor zover de opdrachtgever dit verlangt, geschieden de werkzaamheden in of nabij ruimten die in gebruik zijn buiten de uren van het eigenlijke gebruik van deze ruimten.
5.4	Het zonder toestemming van de schooldirecteur of Projectleider beheer & onderhoud van de School in- of uitschakelen van installaties is niet toegestaan.
5.5	Het is verboden in de Scholen, op de daken en op de bij de Scholen behorende terreinen (schoolpleinen, grasvelden) te roken.
5.6	Binnen het terrein van de School, zowel binnen als buiten de School, is ingeschakelde audioapparatuur, zonder uitdrukkelijke toestemming van de schooldirecteur, niet toegestaan.
5.7	Het werkterrein mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe door de beheerder aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar werkzaamheden dit noodzakelijk maken.
5.8	De Opdrachtnemer dient vóór aanvang van de werkzaamheden voorzorgsmaatregelen te treffen, zodat onbevoegden de door de uitvoering van het werk veroorzaakte tijdelijke situaties niet kunnen gebruiken om het gebouw binnen te komen. Deze maatregelen dienen door de projectleider beheer en onderhoud goedgekeurd te worden.
5.9	De aan- en afvoer van bouwstoffen, afkomende materialen, materieel, hulpmaterialen, werktuigen enz. geschiedt uitsluitend via de door de schooldirecteur daartoe aangewezen ingangen.
5.10	De werkzaamheden moeten zodanig worden uitgevoerd, dat het gebruik van de niet ontruimde gebouwgedeelten zonder gevaar, zonder overlast en overeenkomstig hun bestemming voortgezet kunnen worden. Indien nodig zal opdrachtnemer noodvoorzieningen treffen.
5.11	Het primaire arbeidsproces in de Scholen moet zo min mogelijk hinder ondervinden van de werkzaamheden. Indien nodig zal de Opdrachtnemer noodvoorzieningen treffen.
5.12	Door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken ten behoeve van de uitvoering van het bestek mogen geen inbreuk maken op enig octrooi, licentie, auteursrecht, geregistreerde tekening of ontwerp, handelsmerk of handelsnaam. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle aanspraken van dien aard en zal alle daardoor veroorzaakte schade vergoeden.
5.13	Enkele Scholen zijn uitgerust met videobewaking. Opdrachtnemer en Onderaannemer dienen geen bezwaar te hebben tegen de mogelijkheid om gefilmd te worden en dat de beelden gedurende een bepaalde tijd bewaard worden.
<b>6.</b>	<b>Procedure bij preventieve onderhoudswerkzaamheden</b>
6.1	De planning van het jaarlijkse preventieve onderhoud dient verzonden te worden aan <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a> . De planning dient uiterlijk voor 15 januari van het desbetreffende jaar gestuurd te worden. Opdrachtnemer dient rekening te houden met schoolvakanties. Tijdens de schoolvakanties is het uitvoeren van Preventief onderhoud niet gewenst, tenzij nader overeengekomen met de Schooldirecteur. Preventief onderhoud is gedurende de examenperiodes niet mogelijk.
6.2	Opdrachtnemer dient jaarlijks in Q1 Opdrachtgever per School te adviseren over (noodzakelijke) vervangingen danwel duurzame besparingen als input voor het meerjarenonderhoudsplan (MJOP).
6.3	De onderhoudsbezoeken voor het Preventieve onderhoud per jaar dienen gelijkmatig over het onderhoudsjaar te worden verdeeld. Het Preventieve onderhoud van de koelinstallaties dienen in Q2 uitgevoerd te worden. Het Preventieve onderhoud voor de stookinstallaties dienen in Q3 uitgevoerd te worden.

6.4	<p><u>Periodieke keuringen, keuringstermijn maximaal 1 jaar</u> - Alle verplichte keuringen aan installaties moeten worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Alle hiervoor benodigde kosten dienen te zijn inbegrepen in de aanneemsom van dit bestek. De keuringscertificaten dienen op locatie in het logboek te worden ingevoegd, ook dient een kopie te worden opgestuurd naar de Projectleider beheer en onderhoud via <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a>. Het uitsluiten van bedoelde kosten is niet toegestaan.</p>
6.5	<p><u>Periodieke keuringen, keuringstermijn &gt; 1 jaar</u> - Door de Opdrachtnemer dient te worden nagegaan of de keuring van de desbetreffende installatiedelen in het tijdvak waarvoor hij inschrijft dient plaats te vinden en hij zodoende wel of niet kosten voor de keuring zal opvoeren. Het uitsluiten van bedoelde kosten is niet toegestaan.</p>
6.6	<p>Na uitvoering van het Preventief onderhoud wordt binnen 10 werkdagen een onderhoudsrapportage per School verstrekt.</p>
6.7	<p>De onderhoudsrapportage per School moet minimaal de volgende elementen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementsamenvatting; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alle defecten, onderbouwd met foto's en verwachte herstelkosten;</li> <li>○ Risico's op uitval onderbouwd met foto's;</li> <li>○ Kostenraming.</li> </ul> </li> <li>• Aandachtspunten die opgenomen dienen te worden in MJOP <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elementen waarvan kan worden aangenomen binnen vijf jaar te moeten vervangen.</li> </ul> </li> <li>• Onderhoudsrapportage per element: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conditie score volgens NEN2767;</li> <li>○ Uitgevoerde werkzaamheden;</li> <li>○ Locatie, indien moeilijk te lokaliseren element.</li> </ul> </li> </ul> <p>Eventuele aanpassingen in de Assetlijst dient Opdrachtnemer gelijk te maken.</p>
6.8	<p>Elk jaar, tegelijkertijd met de planning voor het Preventieve Onderhoud, dient Opdrachtnemer de bijgewerkte assetlijst te delen met de contractmanager.</p>
6.9	<p>Opdrachtnemer dient eens per drie jaar de volgende onderhoudswerkzaamheden uit te voeren voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reinigen rooster/ventielen;</li> <li>- Reinigen beluchttingsroosters in ramen;</li> <li>- Reinigen interne beluchting.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Procedure bij correctieve onderhoudswerkzaamheden</b>
7.1	<p>Indien tijdens het uitvoeren van onderhoudswerk bepaalde onderdelen niet goed functioneren en reparatie en/of vervanging van onderdelen wenselijk of noodzakelijk wordt geacht, dan dient de Opdrachtnemer de Projectleider beheer &amp; onderhoud hiervan in kennis te stellen en een offerte inclusief open begroting te verstrekken, met een afschrift aan de projectverantwoordelijke.</p>
7.2	<p>In het geval van Correctief onderhoud dient er altijd een terugkoppeling over de uitgevoerde werkzaamheden (getekende werkbbon) gestuurd te worden aan <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a> Indien de bedrijfszekerheid niet gewaarborgd is, en direct actie nodig is, dan dient telefonisch toestemming te worden gevraagd aan de Projectleider beheer &amp; onderhoud.</p>
<b>8.</b>	<b>Omgang met afvalstoffen</b>
8.1	<p>De afvoer van milieugevaarlijke afvalstoffen dient door de Opdrachtnemer te geschieden conform de Wet milieubeheer en Europese afvalstoffen Eural.</p> <p>Onder milieugevaarlijke afvalstoffen worden de volgende stoffen verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• divers verfafval;</li> <li>• met verf-, lijm-, kit- en harsafval verontreinigde emballage en gereedschappen;</li> <li>• PUR-schuimbussen;</li> <li>• Diverse batterijen;</li> <li>• (Lood/ nikkel-cadmium) accu's;</li> <li>• Fluorescentielampen;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwik- en natriumlampen;</li> <li>• PCB houdende condensatoren;</li> <li>• PCB houdende voorschakelapparaten;</li> <li>• Alle overige door de fabrikant als zodanig herkenbaar gemaakte stoffen, emballage en gereedschappen;</li> <li>• Sterk vervuild waswater.</li> </ul> <p>Indien er risicovolle materialen aanwezig zijn dient Opdrachtnemer dit bekend te maken bij de Projectleider beheer en onderhoud.</p>
8.2	<p>Op de Scholen is, indien van toepassing, een asbestinventarisatie aanwezig en kan beschikbaar worden gesteld op aanvraag.</p> <p>Bij het aantreffen van asbest binnen het Werkterrein dient hiervan onverwijld melding te worden gemaakt bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient vertrouwelijk om te gaan met asbestinformatie. Mocht er tijdens de werkzaamheden asbest geconstateerd worden dan brengt de Opdrachtnemer dit niet naar buiten behalve de melding aan de Opdrachtgever.</p> <p>Het verwijderen van asbest dient te allen tijde te geschieden door hierin gespecialiseerde bedrijven, onder hiervoor speciaal geldende voorschriften en wetgeving, onder toezicht van een “deskundig toezichthouder asbestsloop (DTA)”. Opdrachtgever voert hierin de regie.</p>
8.3	<p>Afvalstoffen, verpakkingen en niet bruikbare en/of verontreinigde materialen zoals filters, pakkingen e.d., die vrijkomen bij de werkzaamheden, dienen door Opdrachtnemer van het terrein van de school te worden afgevoerd. De kosten van vervoer tot en met de eindverwerking zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. Verwerking van de afvalstoffen dient op een duurzame (milieubewuste) manier plaats te vinden.</p>

<b>9.</b>	<b>Prijzen en tarieven</b>
9.1	Alle tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten (zoals bijvoorbeeld materiaal, materieel, kosten voor veiligheid, voorrijkosten en parkeerkosten).
9.2	De kosten voor het uitvoeren van het Preventieve onderhoud worden verrekend overeenkomstig het Prijzenblad.
9.3	Indien een aanvraag wordt gedaan voor een 0-meting dienen de tarieven/kosten voor een 0-meting middels een offerte aangeboden te worden aan de Projectleider Beheer & Onderhoud. Opdrachtnemer dient de contractmanager in de CC mee te nemen.
9.4	Voor overwerktoeslagen gelden de volgende percentages op basis van de uurtarieven:  Avondtoeslagen: tussen 18:00 en 08:00 uur – 125% Weekendtoeslagen en feestdagen – 150%
9.5	Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 500,- excl. BTW per individuele storing kunnen worden uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de Projectleider beheer & onderhoud. Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer bedragen dan € 500,- excl. BTW per storing en verder uitstel niet verantwoord is, dan dient deze terstond een tijdelijke voorziening te treffen en met de Projectleider beheer & onderhoud overleg te plegen over de te nemen maatregelen.
9.6	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per contractjaar.  Gedurende het eerste contractjaar is het niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is 1 juli 2022.  Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal drie (3) maanden voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij Opdrachtgever, dit betekent uiterlijk voor 1 april. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe prijzen en tarieven op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend.  De prijzen voor correctief- en preventief onderhoud mogen eenmaal per jaar, per 1 juli, worden bijgesteld op basis van de CBS index Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100) op basis van de maand januari. Op basis van Cao-lonen per uur inclusief bijz. beloningen. Volgens de geldende categorie 'Bouwnijverheid'.  De rekenmethode is als volgt: (indexcijfer [nieuw maand] – indexcijfer [oud maand]) / indexcijfer [oud maand] x 100%  De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende prijzen en tarieven. Dit geldt voor zowel het preventieve- als het correctieve onderhoud. Deze lijst wordt als addendum toegevoegd aan de Overeenkomst.
9.7	In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer, gelden de tarieven zoals afgesproken in dit contract. Er kunnen geen extra kosten worden doorbelast.
<b>10.</b>	<b>Meer- en minderwerk</b>
10.1	De tarieven van meer- en minderwerk worden vastgesteld aan de hand van de door de Opdrachtnemer bij de inschrijving te verstrekken begroting. De verrekening van het meer- en minderwerk geschiedt bij de declaraties van de facturen. Verrekening van meer- en minderwerk kan slechts plaatsvinden, indien hiervoor van tevoren schriftelijk opdracht is verstrekt door Opdrachtgever. De prijzen, genoemd in de opdracht, zijn

	inclusief alle rechtstreeks of zijdelings aan de uitvoering van het werk verbonden kosten.
10.2	De declaraties voor meer- en minderwerk dienen op naam van de Opdrachtgever bij de Opdrachtgever in 1-voud ingediend te worden. Meer- en minderwerk wordt verrekend per opdracht. De rekeningen specificeren naar de aard van de werkzaamheden onder vermelding van de School met het bijbehorende Perceel, tevens onder vermelding van het in de opdrachtverstrekking genoemde kenmerk van de opdracht inclusief ondertekende werkbbon.
<b>11.</b>	<b>Facturatie</b>
11.1	De facturering en betaling geschiedt per School. Betaling per School vindt uitsluitend plaats indien het werk door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Indien bij de beoordeling een inspectie van de uitgevoerde werkzaamheden aanleiding geeft tot afkeuring of onthouding van goedkeuring, dan dient de betreffende School als afgekeurd beschouwd worden.
11.2	Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoolnaam en BRIN</li> <li>• Schooladres;</li> <li>• Factuurnummer;</li> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Omschrijving van de geleverde dienst</li> <li>• Getekende werkbbon</li> <li>• De periode waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd;</li> <li>• Aantal gewerkte uren x uurtarief;</li> <li>• Kostenplaats zoals vernoemd in opdrachtbrief;</li> <li>• Correctief- of preventief onderhoud;</li> <li>• PL-nummer indien dit een losse opdracht (storing) en/of meerwerk betreft.</li> </ul>
11.3	Opdrachtnemer mag meerwerk pas in rekening brengen na schriftelijke opdrachtverstrekking en accordering van de werkbbon door Opdrachtgever.
11.4	Voor het preventieve onderhoud geldt dat de totale kosten worden verdeeld in X termijnen. De factuur mag pas verzonden worden na het opleveren van de onderhoudsrapportage.
11.5	Voor correctief onderhoud vindt facturatie plaats na technisch gereed melden, door het versturen van een ondertekende werkbbon aan <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a> , van het werk of de order indien het een losse opdracht (storing) of meerwerk betreft.
11.6	Opdrachtnemer dient per School een digitale factuur in bij <a href="mailto:digifactuur@lucasonderwijs.nl">digifactuur@lucasonderwijs.nl</a> .
11.7	Opdrachtgever wil uitsluitend e-facturen ontvangen, bij voorkeur via hun dienstverlener InvoiceSharing. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het invoice systeem van Stichting Lucas Onderwijs. Naast de standaard gegevens zijn het grootboeknummer, de kostenplaatsen van de Scholen en een getekende werkbbon verplicht.
<b>12.</b>	<b>Kortingen</b>
12.1	Preventief onderhoud: 'Elke niet of niet goed uitgevoerde inspectie, volgens de aangeleverde planning en daaruit voortvloeiende werkzaamheden ten gevolge van nalatigheid van de Opdrachtnemer, mag pas in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever als de inspectie naar tevredenheid van Opdrachtgever (en volledig) is uitgevoerd. Niet of niet goed uitgevoerde inspecties mogen niet in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever.'
12.2	Correctief onderhoud: 'Elke niet verholpen storing, volgens de gestelde termijnen en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden ten gevolge van nalatigheid van de Opdrachtnemer, mag pas in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever als de storing naar tevredenheid van Opdrachtgever (en volledig) is verholpen. Niet verholpen storingen mogen niet in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever. Indien er sprake

	is van (herhaalde) tekortkomingen, dan zal artikel 46 van de U.A.V. van toepassing worden verklaard.'
12.3	Voor elke melding waarbij niet tijdig een monteur aanwezig is, volgens de tabel in artikel 13.8 gestelde termijnen, kan door Opdrachtgever een korting van € 250,- per storing per School op de aanneemsom worden toegepast.

<b>13</b>	<b>Service level afspraken</b>
13.1	De Opdrachtnemer is verplicht om alle storingen op te heffen.
13.2	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de service level afspraken (zie tabel 1).
13.3	De genoemde service level afspraken moeten geïntegreerd worden in het systeem van Opdrachtnemer.
13.4	Alle meldingen moeten binnen 24 uur na melding aan Opdrachtgever in het FMIS-systeem aan Opdrachtgever worden bevestigd en terug gekoppeld, waarin het volgende is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oorzaak van storing;</li> <li>• Prioriteit storing</li> <li>• Voorstel om de storing te verhelpen;</li> <li>• Binnen welke termijn de storing verholpen wordt (indien dit niet direct mogelijk was);</li> <li>• Welke overlast zich voor kan doen binnen de School tijdens het verhelpen van de storing;</li> <li>• De kosten indien het bedrag hoger is dan 500 euro.</li> </ul>
13.5	Er wordt een proactieve houding van Opdrachtnemer verwacht zodat het aantal storingen tot een minimum beperkt blijft.
13.6	De door de Schooldirecteur dan wel de Opdrachtnemer gemelde storingen aan installaties moeten, afhankelijk van de aard, zowel binnen als buiten normale werktijden worden onderzocht c.q. opgeheven.
13.7	Opdrachtgever wil in de toekomst dat Opdrachtnemer zelf meldingen in het FMIS gaat afmelden. Op dit moment is dit nog niet mogelijk. Tot het zover is moet Opdrachtnemer de afmelding doen bij <a href="mailto:infofz@lucasonderwijs.nl">infofz@lucasonderwijs.nl</a> door het versturen van de getekende werkbon.
13.8	Opdrachtnemer conformeert zich aan de aanrijtijden voor calamiteiten (zie tabel 2).

<b>Soort storing</b>	<b>Kenmerk</b>	<b>Prioriteit</b>	<b>Oplostijd / Reactietijd</b>
Urgente storing (zowel telefonisch als meldingen vanuit het GBS)	Een urgente storing wordt gekenmerkt door het risico dat de leerlingen door de directie naar huis moeten worden gestuurd, wanneer er directe schadelijke gevolgen voor mens, dier of milieu aanwezig zijn, als er lekkage is of als de School koud is.	1	Bij een urgente melding neemt Opdrachtnemer per direct contact op met de Schooldirecteur of diens plaatsvervanger.  Uiterlijk binnen 2 uur na melding, wordt de School bezocht, waarbij de installatie binnen 8 uur weer (tijdelijk) in werking is gesteld.
Normale storing	Een normale storing heeft geen invloed op het primaire proces.	2	Indien voor 12.00 uur gemeld dezelfde dag, doch uiterlijk binnen 24 uur na melding, wordt de School bezocht.
Laag urgente storingen	Een laag urgente storing is een wens om een aanpassing door te voeren in een installatie.	3	Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur na melding, wordt de School bezocht.

Tabel 1. Service level afspraken

<b>Aanrijtijden urgente storingen</b>
---------------------------------------

Aanrijtijden op Werkdagen (tussen 08:00 en 18:00)	Binnen 2 uur op locatie
Aanrijtijd in avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 08.00)	Binnen 2 uur op locatie
Aanrijtijd op zaterdagen (van 0.00 tot 24.00)	Binnen 2 uur op locatie
Aanrijtijd op zon- en feestdagen (van 0.00 tot 24.00)	Binnen 2 uur op locatie

Tabel 2. Aanrijtijden urgente storingen

<b>14.</b>	<b>Communicatie</b>
	<b>Overlegstructuur</b>
14.1	<p>De overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.</p> <p>In het communicatieschema (tabel 3) is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Op elk niveau (S, T1, T2 en O) dient er een ander aanspreekpunt te zijn, passend bij het niveau.</p> <p>Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever is vrij om zowel bij de frequenties, als bij de functionaris op te schalen als een situatie daar om vraagt.</p> <p>Opdrachtnemer kan niet zonder overleg wisselingen in het vaste accountteam aanbrengen. Opdrachtgever dient hier vooraf mee in te stemmen.</p> <p><i>De escalatiestructuur is opgenomen in artikel 9 van de Overeenkomst.</i></p>
14.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.
<b>15.</b>	<b>Managementinformatie</b>
15.1	<p>Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse Diensten uit het contract. De managementinformatie wordt aangeleverd aan de contractmanager.</p> <p>De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de Dienstverlening. Dit is een voorbeeld van hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van rapporteren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start Dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van sommige Kritische succesfactoren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).</p> <p>Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.</p> <p>De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene informatie en adviezen</li> <li>• Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening</li> <li>• Scope (wijzigingen in locaties)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel (Denk hierbij aan: uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer en minderwerk, etc.);</li> <li>• Overzicht kosten Preventief en Correctief onderhoud;</li> <li>• Acties en verbeterpunten;</li> <li>• Openstaande facturen;</li> <li>• Overzicht klachten, meldingen en storingen;</li> <li>• Planning;</li> <li>• Personeelsmutaties vaste klantenteam.</li> </ul> <p><i>Ter verduidelijking: de managementrapportage is een andere rapportage dan de onderhoudsrapportage.</i></p>
<b>16.</b>	<b>Kritische succesfactoren</b>
16.1	<p>Opdrachtgever heeft in zijn aanvraag voor onderhoud W-installaties Kritische Succes Factoren (KSF's) aangegeven, te weten::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking;</li> <li>• Kwaliteit dienstverlening;</li> <li>• Communicatie;</li> <li>• Maatschappelijk verantwoord ondernemen.</li> </ul> <p>Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's.</p> <p>De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De meetinstrumenten en frequenties worden in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer vastgesteld. In sommige gevallen is hierreeds een voorstel voor gedaan.</p> <p>De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde targets niet behaalt, dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het tactisch overleg.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en worden deze indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
16.2	<p><b>Kritische Prestatie Indicatoren</b></p> <p>In Bijlage 1 van het Programma van Eisen zijn de KSF's en KPI's deels uitgewerkt voor deze Overeenkomst. Tijdens de implementatiefase wordt dit in samenspraak met Opdrachtnemer verder uitgewerkt en geïmplementeerd, op basis van de Inschrijving.</p> <p>In Bijlage 1 van het Programma van Eisen is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdrage aan doelstelling</li> <li>• Kritische succesfactor</li> <li>• Kritische prestatie indicator;</li> <li>• Doel/omschrijving;</li> <li>• Indicator;</li> <li>• Norm</li> <li>• Bron van de normering;</li> <li>• Meetinstructie;</li> <li>• Meetinstrument;</li> <li>• Wie voert de meting uit?</li> <li>• Meetfrequentie;</li> <li>• Bron van de normering.</li> </ul>
<b>17.</b>	<b>Implementatie</b>

17.1	<p>De implementatie van de Dienstverlening dient voor 1 juli 2021 ingeregeld te zijn. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de Dienstverlening.</p> <p>Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) beperkt en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode eenduidig gemanaged.</p> <p>De implementatiemanager is tijdens de transitieperiode voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het aanspreekpunt. De implementatiemanager is competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.</p> <p>De implementatiemanager stelt een stuurgroep op - bestaande uit medewerkers van Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtnemer - die de overgang en implementatie kunnen realiseren. In deze stuurgroep dienen ook medewerker van de afdeling financiën plaats te nemen. De kerntaak van de stuurgroep is het vertalen van de taken en verantwoordelijkheden in de praktijk, het vaststellen van de mijlpalen tijdens de implementatieperiode en het verzorgen van duidelijke communicatie naar en tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
<b>18.</b>	<b>Exitregeling</b>
18.1	De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Overeenkomst.
18.2	De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking en alle informatie als wijzigingen installatiedelen, tekeningen, inlogcodes etc. beschikbaar te stellen t.b.v. een geruisloze overgang.
18.3	De transitie manager van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de volgende Opdrachtnemer. Het takenpakket van de transitie manager omvat onder andere het verzorgen van de laatste voortgangsrapportages, het organiseren van noodzakelijke overleggen of vergaderingen, het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven van notulen. De transitie manager stelt een stuurgroep op bestaande uit medewerkers van Opdrachtgever, en van Opdrachtnemer, waarbij ook medewerkers vanuit beide financiële afdeling zijn aangesloten. De kerntaak van de stuurgroep is het geruisloos overdragen van het contract naar de nieuwe Opdrachtnemer vertalen van de taken en verantwoordelijkheden. Vaststellen mijlpalen en zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen.
18.4	Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke en/of correctieve werkzaamheden dienen tot de einddatum van deze Overeenkomst te worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.
18.5	<p>In samenspraak wordt er een gezamenlijk exitplan opgesteld. Opdrachtnemer dient in ieder geval zorg te dragen voor het aanleveren van de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht alle openstaande punten;</li> <li>• Een actuele assetlijst;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overdragen van de gebouwbeheerssoftware van alle Scholen met een neutraal ingestelde code;</li> <li>• Lijst met toegangscodes tot installaties met een installateursafhankelijke code;</li> <li>• Beschikbaar stellen van EBI/PI/PO certificaten van de Scholen die tijdens het contract zijn vernieuwd;</li> <li>• Beschikbaar stellen van EPBD certificaten van de Scholen die tijdens het contract zijn vernieuwd.</li> <li>• Digitaal logboek van de contractperiode van installaties.</li> </ul>
--	--

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtne mer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch (S)	Pakketeigenaar  Contractmanager	Functie	1x per jaar	Ontwikkelingen  Samenwerking  Evaluatie/beoordeling contract  Visie en bijdrage op doelstellingen  Ontwikkelingen prestaties  Budget versus realisatie  Formele wijzigingen contractstatus  Goedkeuren jaarplanning
Tactisch (T1)	Contractmanager	Functie	2x per jaar	Relevante ontwikkelingen  Evaluatie/beoordeling contract  Kritische Succesfactoren – gehele Dienstverlening  Evaluatie samenwerking  Financieel  Voortgang  Issues en incidenten  Verbetervoorstellen/ klanttevredenheid
Tactisch (T2)	Projectleider beheer & onderhoud	Functie (inhoudelijk)	4 keer per jaar	Voortgang  Projecten  Issues en incidenten  Facturering
Operationeel (O)	Projectleider beheer &	Functie (inhoudelijk)	Ad-hoc	Incidentenafhandeling

	onderhoud/school schooldirecteur			Communicatie werkzaamheden Planning/projecten
--	-------------------------------------	--	--	---

Tabel 3. Communicatiestructuur