



Vraagspecificatie deel 3

Parkeergarage Willemspoort-Zuid

Spark

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

+31 (0)70 317 70 05

info@spark-parkeren.nl

www.spark-parkeren.nl

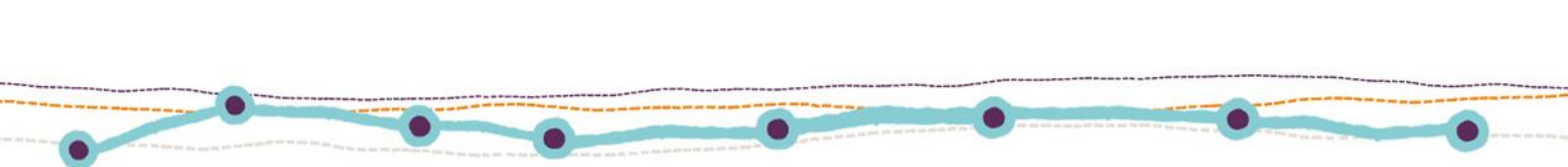
www.linkedin.com/company/spark-parking

Colofon

Opdrachtgever	Willemspoort-Zuid CV
Titel	Vraagspecificatie deel 3
Versie	Definitief 1.0
Datum	19 mei 2021
Projectteam Opdrachtgever	Tom Köhler, Jacq van Sprundel, Bob van der Dussen
Projectteam Spark	Ed van Savooyen
	Erwin van Hout
Projectleider Spark	Erwin van Hout

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doelstelling	4
1.2	Werkwijze	4
1.2.1	Beheer- en onderhoudsplan	4
1.2.2	Inspectieplan, -rapport en -jaarrapport	5
1.2.3	Keuringsplan en -rapport	5
1.2.4	Tussentijdse actualisatie	5
1.2.5	Einde onderhoudsperiode	5
1.3	Demarcatie	5
2	Onderhoudswerkzaamheden	7
2.1	Algemene omschrijving van het onderhoud	7
2.2	Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Parkeergarage	8
2.3	Conditie van de Parkeergarage	9
3	Uitvoeringseisen	10
3.1	Eisen per storingscategorie	10
3.1.1	Categorie 1 (urgente storing)	10
3.1.2	Categorie 2 (semi-urgente storing)	11
3.1.3	Categorie 3 (niet-urgente storing)	11
3.2	Eisen aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden	11
3.3	Eisen bij storingen en mankementen	13
3.4	Eisen aan een veilige uitvoering van werkzaamheden	14
3.5	Eisen aan rapportages en overleg	14
4	Proceseisen	16
4.1	Planmatig voorbereiden van het onderhoud	16
4.2	Uitvoeren van onderhoud	17
4.3	Uitvoeren van aanpassingen, verbeteringen en/of vernieuwingen	19
4.4	Monitoren en inspecteren	20
	Bijlage 1 : Objectenboom	23
	Bijlage 2 : KPI's	24



1 Inleiding

Dit document 'Vraagspecificatie deel 3' is onderdeel van de Vraagspecificatie voor Parkeergarage Willemspoort-Zuid. Deze Vraagspecificatie deel 3 bevat zowel de product- als de proceseisen die aan Opdrachtnemer worden gesteld om Parkeergarage Willemspoort-Zuid (P1) gedurende een periode van 10 jaar te onderhouden en in stand te houden.

1.1 Doelstelling

Door invulling te geven aan de eisen zoals beschreven in deze Vraagspecificatie deel 3 (VS3) wordt gedurende een meerjarige periode op een beheerste wijze (instandhoudings)onderhoud uitgevoerd aan de Parkeergarage Willemspoort-Zuid (hierna: de Parkeergarage).

Hiertoe stelt Opdrachtnemer diverse documenten op conform de in deze VS3, alsmede in VS1 en VS2 omschreven producten, processen en daaraan verbonden eisen.

Hiermee wordt het onderhoud aan de Parkeergarage in aard en omvang inzichtelijk gemaakt en kunnen de daarmee gemoeide onderhoudswerkzaamheden planmatig worden uitgevoerd.

1.2 Werkwijze

1.2.1 Beheer- en onderhoudsplan

Opdrachtnemer stelt een beheer- en onderhoudsplan met bijbehorende jaarplannen op. Hiervan maakt een meerjarenonderhoudsschema een onderdeel uit. Dit beheer- en onderhoudsplan wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever, onder meer om zijn operationele processen te laten anticiperen op de door Opdrachtnemer uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.

Naast het preventief (meerjaren) onderhoud wordt ook het correctief onderhoud in het beheer- en onderhoudsplan uitgewerkt en in de op te stellen detailplanningen (jaarplannen) opgenomen. De basis voor de te plegen correctieve onderhoudswerkzaamheden zijn gelegen in een door Opdrachtnemer opgestelde risicoanalyse welke onder meer leidt tot een inschatting van de te verwachte storingen en de daartoe benodigde (correctieve) onderhoudsmaatregelen.

1.2.2 Inspectieplan, -rapport en -jaarrapport

Opdrachtnemer maakt de staat waarin de Parkeergarage zich gedurende de onderhoudsperiode verkeren inzichtelijk door de Parkeergarage met regelmaat te inspecteren. De werkwijze is opgenomen in een door Opdrachtnemer op te stellen inspectieplan. Van elke inspectie wordt een inspectierapport opgesteld.

Alle inspectierapporten worden jaarlijks samengevat in een jaarrapport waarmee aan Opdrachtgever inzicht wordt gegeven of wordt voldaan aan de gestelde onderhoudseisen.

1.2.3 Keuringsplan en -rapport

Opdrachtnemer voert op basis van het beheer- en onderhoudsplan en de inspectierapporten de betreffende onderhoudswerkzaamheden uit. De wijze van uitvoering en de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden moeten eveneens voldoen aan de daaraan gestelde eisen. Om dit vast te stellen stelt Opdrachtnemer een keuringsplan op en worden de resultaten van elke keuring vastgelegd in een keuringsrapport. De keuringsrapporten worden op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever verstrekt om inzicht te verkrijgen of wordt voldaan aan de gestelde onderhoudseisen.

1.2.4 Tussentijdse actualisatie

Periodiek en na onderhoudswerkzaamheden dient het beheer- en onderhoudsplan te worden geactualiseerd, zodat voor Opdrachtgever inzichtelijk blijft welk onderhoud op welk moment nodig wordt geacht en dit zoals aangegeven afgestemd kan worden met de eigen operationele (beheer)processen.

1.2.5 Einde onderhoudsperiode

Bij einde van de onderhoudsperiode stelt Opdrachtnemer een Overdrachtdossier op ten behoeve van Opdrachtgever, zodat de Opdrachtgever het beheer- en onderhoud op een verantwoorde wijze kan (laten) voortzetten.

1.3 Demarcatie

Binnen de scope van het door Opdrachtnemer te verzorgen onderhoud vallen alle werkzaamheden met betrekking tot het preventief, correctief (SAO, TAO en GAO)¹ en groot onderhoud (vervangen van onderdelen bij einde levensduur) aan alle bouw- en installatiedelen van de Parkeergarage

¹ storingsafhankelijk onderhoud (SAO), toestandafhankelijk onderhoud (TAO) en gebruiksduurafhankelijk onderhoud (GAO)

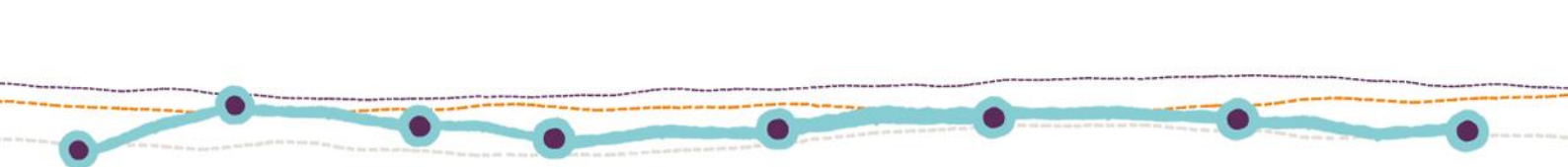
conform de objectenboom volgens VS1 (zie ook bijlage 1) en alle te onderkennen elementen per object conform NEN2767.

Daarvan uitgesloten zijn alle werkzaamheden volgend uit het beheer en de exploitatie van de Parkeergarage zijnde:

- dagelijks operationeel beheer en reinigingsonderhoud aan:
 - alle bouw- en installatiedelen (zoals reinigen, bewassing, legen afvalbakken, verwijderen zwerfvuil),
 - inrichtings- en wayfindingelementen zoals inrijportaal, bebording etc., prullenbakken, straatmeubilair, loge.
 - parkeermanagementsysteem (PMS en VMS)
- groot onderhoud (vervangen van onderdelen bij einde technische levensduur) aan:
 - inrichtingselementen zoals inrijportaal, bebording, prullenbakken, straatmeubilair, loge.
 - parkeermanagementsysteem (PMS en VMS)

De Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor het herstellen van storingen, beschadigingen en gebreken aan alle bouwkundige onderdelen en gebouwgebonden installaties, met uitzondering van:

- het herstellen van veroudering, slijtage en mankementen welke een gevolg zijn van het niet toereikend uitvoeren van werkzaamheden volgend uit het operationeel beheer en reinigingsonderhoud;
- het herstellen van storingen, beschadigingen en mankementen die een gevolg zijn van ondeskundig gebruik c.q. aanwijsbare tekortkomingen, nalatigheid, onzorgvuldigheid en/of onverschilligheid van de gebruikers van de Parkeergarage en de Opdrachtgever;
- het herstellen van schade ten gevolge van alle overige van binnen en van buiten afkomend onheil zoals oproer, vandalisme, storm, overstroming, brand, aardbeving, molest, terrorisme, etc.;
- het uitvoeren van aanpassingen aan de Parkeergarage welke volgen uit wijzigende behoeften, wensen en eisen van Opdrachtgever en haar gebruikers en aanpassingen welke volgen uit wijzigingen van wetgeving en regelgeving na oplevering.



2 Onderhoudswerkzaamheden

In dit hoofdstuk wordt in algemeenheid beschreven hoe het onderhoud plaatsvindt en tot welke mate van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en conditie van de Parkeergarage dit moet leiden.

2.1 Algemene omschrijving van het onderhoud

Opdrachtnemer onderhoudt de functies van de Parkeergarage op een zodanig wijze en met die intensiteit waarmee de Parkeergarage geschikt is en blijft voor het normale gebruik waarvoor het bestemd is.

Vanaf oplevering en in gebruik name van de Parkeergarage handhaaft Opdrachtnemer de aanwezige functionele toestand van de objecten, de elementen, de bouwdelen, de installaties of onderdelen daarvan.

Zodra er schades optreden of gebreken ontstaan, worden deze door Opdrachtnemer hersteld zodat de functionele vereisten, de veiligheidseisen, de gebruikers, de technische en functionele levensduur van de objecten, de elementen, de bouwdelen, de installaties of onderdelen daarvan niet in gevaar komen.

Opdrachtnemer monitort dat de functies van de Parkeergarage gedurende de looptijd van de onderhoudsperiode voldoen aan de actuele wet- en regelgeving en normen. Hierbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij als deskundige partij wijzingen in wet- en regelgeving en normen bijhoudt.

Indien bij eventuele gewijzigde wet- en regelgeving of normering risico's worden onderkend, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij hierop risicobeheersing toepast en de resultaten daarvan aan Opdrachtgever verstrekt.

Indien ten gevolge van gewijzigde wet- en regelgeving en normen Ontwerp- en

Uitvoeringswerkzaamheden voor het minimaliseren van de risico's benodigd zijn, dan vallen deze buiten de scope van de door Opdrachtnemer te verrichten onderhoudswerkzaamheden.

Opdrachtgever kan gewenste aanpassingen wel als Wijziging opdragen.

Niet alleen de actuele wet- en regelgeving en normen worden door Opdrachtnemer gemonitord.

Opdrachtnemer monitort ook dat de functies van de Parkeergarage gedurende de

onderhoudsperiode voldoen aan het actuele gebruik daarvan. Ook hier geldt dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de gevolgen van mogelijke wijzingen in het gebruik van de Parkeergarage worden onderkend, dat daarop risicobeheersing wordt toegepast en dat de resultaten daarvan aan Opdrachtgever worden verstrekt.

Benodigde Ontwerp- en Uitvoeringswerkzaamheden voor het minimaliseren van de risico's ten gevolge van gewijzigd gebruik vallen eveneens als de werkzaamheden als gevolg gewijzigde wet- en regelgeving en normen buiten de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, maar kunnen wel door Opdrachtgever als Wijziging worden opgedragen.

2.2 Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Parkeergarage

Opdrachtnemer verricht onderhoudswerkzaamheden waardoor de Parkeergarage te allen tijde minimaal voldoen aan de beschikbaarheid- en betrouwbaarheidseisen zoals gesteld in Vraagspecificatie deel 1.

Deze beschikbaarheid en betrouwbaarheid mag niet worden verminderd door onderhoudswerkzaamheden van de Opdrachtnemer of door het nalaten daarvan en mag niet leiden tot hinder bij de gebruikers van de Parkeergarage.

Om betreffende onderhoudswerkzaamheden te kunnen uitvoeren mag de parkeercapaciteit van de Parkeergarage maximaal 1 maal per kwartaal gedurende 3 dagen voor 15% worden beperkt. Indien door bepaalde werkzaamheden de Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen of indien door de werkzaamheden de parkeerplaatsen voor het opladen van e-voertuigen buiten gebruik moeten worden gesteld, dan meldt hij dit vooraf schriftelijk aan en treedt hierover in overleg met de Opdrachtgever. Op basis hiervan wordt benoemd op welk moment in welke mate de parkeercapaciteit in meerdere mate dan de genoemde 15% kan worden beperkt en/of werkzaamheden ter plaatse van parkeerplaatsen voor het opladen van e-voertuigen kunnen worden uitgevoerd.

Zoals eerder beschreven maakt Opdrachtnemer de staat waarin de Parkeergarage zich gedurende de onderhoudsperiode verkeren inzichtelijk door de Parkeergarage met regelmaat te inspecteren. Dit geldt nadrukkelijk ook voor het vereiste beschikbaarheid- en betrouwbaarheidsniveau van de Parkeergarage.

Indien onderdelen van de Parkeergarage het einde van hun technische levensduur hebben bereikt,

worden deze door Opdrachtnemer tijdig vervangen. Indien onderdelen worden vervangen door onderdelen die niet voor 100% identiek zijn aan het te vervangen onderdeel, dan gelden daartoe aanvullende eisen (zie paragraaf 4.3 'Uitvoeren van aanpassingen, verbeteringen en/of vernieuwingen').

2.3 Conditie van de Parkeergarage

De conditie van de Parkeergarage voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal aan de conditiescore conform NEN2767. De conditiewaarde per object/bouwdeel/installatiecomponent dient ten minste '3' te bedragen.

Het handhaven van de vereiste conditie ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn verplichting om te voldoen aan de vereiste betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de Parkeergarage.

3 Uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk worden de eisen beschreven die gesteld worden aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.

Hieronder worden de eisen aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden beschreven en nader gespecificeerd per storingscategorie. Daarnaast worden de eisen beschreven aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden zelf, hoe om te gaan met storingen en mankementen, de op te stellen rapportages en het te voeren overleg en tenslotte aan de veiligheid van uitvoerend personeel.

3.1 Eisen per storingscategorie

Opdrachtnemer herstelt opgetreden storingen, waarbij onderscheid wordt gemaakt in 3 categorieën:

- categorie 1: urgente storing
- categorie 2: semi-urgente storing
- categorie 3: niet urgente storing

Afhankelijk van de storingscategorie (en bijbehorende urgentie) dient Opdrachtnemer te voldoen aan de maximale aanrijdtijden en hersteltijden, zoals aangegeven in onderstaande tabel.

Storings- categorie	Urgentie		Aanrijd- en hersteltijden	
	ja	nee	(Functie-)hersteltijd (ononderbroken)	Aanrijdtijd (vanaf tijdstip melding)
1	X		2,0 uur	0,5 uur
2		X	24 uur	incl.
3		X	3 maanden	incl.

3.1.1 Categorie 1 (urgente storing)

Een urgente storing is een storing waarbij:

- het herstel daarvan direct nodig is om:
 - verdere schade aan de Parkeergarage te voorkomen, en/of;
 - schade aan het milieu te voorkomen, en/of;
 - persoonlijk letsel te voorkomen, en/of;
 - vertraging van gebruikers (doorstroming van het verkeer) te voorkomen;
- de Parkeergarage dient te worden afgesloten;

- er andere aanleidingen zijn waardoor er een noodzaak tot direct herstel is.

Urgente storingen worden direct hersteld.

3.1.2 Categorie 2 (semi-urgente storing)

Een semi-urgente storing is een storing waarbij:

- het herstel daarvan nodig is om:
 - eventuele verdere schade aan de Parkeergarage te voorkomen, en/of;
 - eventuele schade aan het milieu te voorkomen, en/of;
 - eventueel persoonlijk letsel te voorkomen, en/of;
 - eventueel vertraging van gebruikers (doorstroming van het verkeer) te voorkomen, en/of;
 - risico's voor gelijktijdig optreden van onregelmatigheden te voorkomen en/of;
 - de gastvrijheid van de Parkeergarage beperkt wordt.
- de Parkeergarage niet automatisch hoeft te worden afgesloten en de veiligheid ondanks de storing geborgd blijft;
- geen noodzaak tot direct herstel aanwezig is.

Rekening houdend met het ongestoorde gebruik van de Parkeergarage en het gewenste comfort voor de gebruiker wordt een semi-urgente storing binnen 24 uur hersteld.

3.1.3 Categorie 3 (niet-urgente storing)

Een niet-urgente storing is een onregelmatigheid die:

- geen enkele invloed heeft op de beschikbaarheid van de Parkeergarage;
- geen direct risico oplevert voor verdere schade aan de Parkeergarage en/of het milieu en/of geen risico oplevert voor persoonlijk letsel.

Eén of meerdere niet-urgente storingen die alleen of in combinatie tot gevolg kunnen hebben dat een potentiële urgente storing niet aantoonbaar gedetecteerd kan worden, dienen als urgente storing behandelend te worden.

Rekening houdend met het ongestoorde gebruik van de Parkeergarage en het gewenste comfort voor de gebruiker worden niet-urgente storingen binnen 3 maanden hersteld.

3.2 Eisen aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden

De uit te voeren onderhoudswerkzaamheden leiden tot het plegen van onderhoud aan de Parkeergarage gedurende de eerste 10 jaar na ingebruikname van de Parkeergarage, gerelateerd aan:

- de in de Vraagspecificatie gestelde eisen op het gebied van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en conditie;

- de wettelijk gestelde eisen en verplichtingen waaronder keuringen en testen van betreffende objecten, elementen, installatie en bouwdelen of onderdelen daarvan;
- de van toepassing zijnde garanties.

Klachten in relatie tot:

- de staat van onderhoud van de Parkeergarage;
- het geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn van de Parkeergarage vanwege de uitvoering van werkzaamheden;
- het hinder ondervinden door de uitvoering van werkzaamheden door Opdrachtnemer;

welke worden gemeld bij Opdrachtgever, worden direct na melding daarvan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer doorgegeven. Opdrachtnemer houdt in een rapportage het moment van melding bij en het moment van weer beschikbaar zijn van de Parkeergarage respectievelijk het wegnemen van de klacht. Deze processen wordt beschouwd als een Kritische Prestatie Indicator (zie bijlage 2, KPI 1 t/m 3).

Alle onderhoudswerkzaamheden, niet zijnde storingen, worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.

Indien Opdrachtnemer tijdens haar onderhoudswerkzaamheden gebreken constateert aan objecten, elementen, installaties en bouwdelen of onderdelen daarvan, welke niet tot de gedemarqueerde onderhoudswerkzaamheden van Opdrachtnemer vallen zoals weergegeven in paragraaf 1.3, dan informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover schriftelijk en doet tegelijkertijd een voorstel voor een oplossing van het betreffende gebrek.

Opdrachtnemer laat haar werkzaamheden verrichten door vakbekwaam personeel. Bij de uitvoering van werkzaamheden zullen door het personeel van Opdrachtnemer de relevante normen en voorschriften in acht worden genomen.

Personeel van Opdrachtnemer zal zich op verzoek van Opdrachtgever deugdelijk legitimeren en de Huishoudelijke regels van Opdrachtgever op diens aangeven in acht nemen en naleven.

Opdrachtgever verleent het personeel dat bij Opdrachtnemer in dienst is of onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer werkt, toegang tot de Parkeergarage voor de uitvoering van werkzaamheden.

Daarnaast stelt Opdrachtgever hulpmiddelen zoals stroom en water kosteloos aan Opdrachtnemer ter beschikking.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever beschikken beiden over een complete set documentatie en tekeningen van de Parkeergarage. Bij wijzigingen aan de Parkeergarage stelt Opdrachtnemer binnen twee maanden na die wijziging alle relevante revisiebescheiden aan Opdrachtgever ter beschikking.

Ook dit proces wordt beschouwd als een Kritische Prestatie Indicator (zie bijlage 2, KPI 5).

3.3 Eisen bij storingsen en mankementen

Opdrachtnemer is voor storingsmeldingen van Opdrachtgever 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Opdrachtnemer maakt bij wijziging van het storingsnummer dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar en alle overige daartoe noodzakelijk geachte instanties, zodat permanente en een ononderbroken bereikbaarheid gegarandeerd is.

Opdrachtgever meldt storingsen en gebreken zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer. Deze storingsen en gebreken kunnen namens Opdrachtgever alleen door daartoe door Opdrachtgever benoemde personen worden gemeld. Opdrachtgever verstrekt bij aanvang van deze Overeenkomst een lijst met namen, functies, mailadressen en telefoonnummers van de desbetreffende personen aan Opdrachtnemer.

Deze door Opdrachtgever genoemde personen zijn tevens bevoegd, bij werkzaamheden die volgens Opdrachtgever direct dienen te worden verholpen, om het herstel mondeling aan Opdrachtnemer op te dragen. Deze mondelinge opdrachtverstrekking zal worden gevolgd door een schriftelijke opdrachtbevestiging van de Opdrachtgever. Bij actualisatie/aanpassing van namen, functies, mailadressen en/of telefoonnummers van de bevoegde personen van Opdrachtgever wordt Opdrachtnemer daarover terstond geïnformeerd.

Indien een storing wordt gemeld, is de dienstdoende monteur van Opdrachtnemer binnen de in de in paragraaf 3.1 opgenomen tabel genoemde aanrijdtijd na de melding op locatie van Opdrachtgever aanwezig om de storing te verhelpen. Ook dit proces wordt beschouwd als een Kritische Prestatie Indicator (zie bijlage 2, KPI 4).

3.4 Eisen aan een veilige uitvoering van werkzaamheden

Opdrachtnemer is een VCA** gecertificeerde onderneming waarvan de in te zetten medewerkers de VVA 1 en/of VVA 2 opleiding hebben gevolgd. Alle door Opdrachtnemer uit te voeren activiteiten en in te zetten hulpmiddelen voldoen derhalve aan het gestelde in de door Opdrachtnemer opgestelde VCA procedures.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor veilige werkomstandigheden in de Parkeergarage.

Opdrachtgever draagt daaraan bij binnen de door hem uit te voeren onderhoudswerkzaamheden conform de genoemde demarcatie in paragraaf 1.3. Indien de Opdrachtnemer een aanvang neemt met de werkzaamheden, wordt geacht dat de werkomstandigheden veilig zijn en wordt

Opdrachtgever gevrijwaard van elke aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen van haar personeel.

Opdrachtgever draagt verantwoording voor het uitvoeren van maatregelen of het wegnemen van onveilige situaties welke geconstateerd zijn tijdens inspecties en analyses voortvloeiend uit de VCA procedures.

Opdrachtgever verzorgt bij aanvang van de onderhoudsperiode informatie ten behoeve van Opdrachtnemer over de in acht te nemen regels en voorschriften zijnerzijds (huisregels e.d.) en zorgt bij actualisatie/aanpassing daarvan dat Opdrachtnemer daarover terstond wordt geïnformeerd.

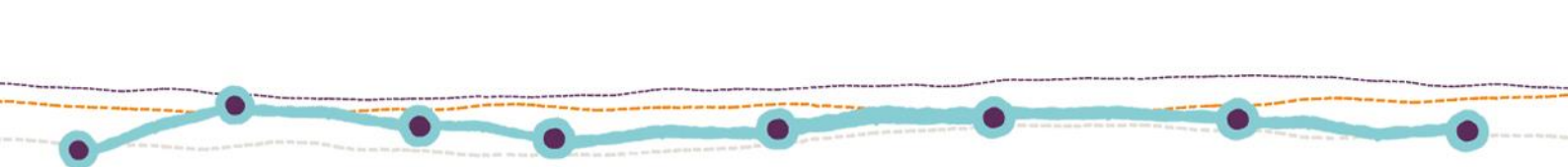
Het door Opdrachtnemer voldoen aan de hierboven beschreven eisen t.a.v. veiligheid zal steekproefsgewijs door Opdrachtgever worden gecontroleerd.

3.5 Eisen aan rapportages en overleg

Elke drie maanden verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever:

- de kopieën van de werkopdrachten welke na ieder bezoek aan de Parkeergarage als gevolg van een uitgevoerde onderhoudswerkzaamheid door de uitvoerende monteur van Opdrachtnemer wordt opgesteld (met daarop vermeld de uitgevoerde werkzaamheden en eventueel verbruikte materialen).
- een "Rapportage Werkbezoek" na elk onderhoudsbezoek, inspectiebezoek en test-/keuringsbezoek, voorzien van nadere bijzonderheden en aanbevelingen.

Het door Opdrachtnemer voldoen aan de hierboven beschreven methode van rapportages wordt door Opdrachtgever gecontroleerd. Hierover vindt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer elke zes maanden overleg plaats.



4 Proceseisen

In dit hoofdstuk worden de proceseisen beschreven aan het planmatig voorbereiden en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden.

Hieronder worden de proceseisen beschreven van het op te stellen beheer- en onderhoudsplan, het uit te voeren onderhoud, het uitvoeren van aanpassingen, verbeteringen en/of vernieuwingen en voor het monitoren en inspecteren. Per onderdeel wordt beschreven wat het doel is, wat de werkzaamheden zijn en welke producten daartoe dienen te worden geleverd.

4.1 Planmatig voorbereiden van het onderhoud

Doel

Het planmatig voorbereiden van de aard, omvang en het moment van uitvoeren van onderhoud dat het correct functioneren van de Parkeergarage gedurende en na de onderhoudsperiode bewerkstelligd.

Werkzaamheden (incl. proceseisen)

Opdrachtnemer stelt in aanvulling op de verplichtingen voortkomend uit de onderhoudsperiode (VS2) een beheer- en onderhoudsplan op. Dit plan bevat:

- onderhoudsvoorschriften bestaande uit alle onderhoudsactiviteiten die nodig zijn om het Werk in stand te houden gedurende de levensduur;
- zowel preventief onderhoud als correctief onderhoud;
- detailplanningen (jaarplannen);
- een risicoanalyse welke de basis is voor een inschatting van de te verwachte storingen en de daartoe te nemen correctieve maatregelen.

Het beheer- en onderhoudsplan:

- wordt jaarlijks afgestemd met Opdrachtgever;
- toont aan dat wordt voldaan aan de contractuele eisen op het gebied van onderhoud;
- wordt bij start van de onderhoudsperiode aan de Opdrachtgever ter goedkeuring verstrekt.

Product (incl. producteisen)

Het te leveren product is een beheer- en onderhoudsplan, dat een gedetailleerde beschrijving bevat van de Werkzaamheden die worden uitgevoerd om de Parkeergarage te onderhouden en in stand te houden na realisatie.

In dit plan wordt minimaal het volgende opgenomen:

- een gedetailleerde beschrijving van de beheer- en onderhoudswerkzaamheden die dienen te worden uitgevoerd per object van de objectenboom en alle daartoe behorende de elementen, bouwdelen, installaties of onderdelen daarvan;
- relevante gegevens en specifieke instructies ten behoeve van het inspecteren en onderhouden;
- de wijze waarop beheer- en onderhoudsmaterieel toegang behoeft tot de Parkeergarage;
- een beschrijving van het periodiek, correctief en groot onderhoud;
- de frequentie waarmee de onderhoudsactiviteiten moeten plaatsvinden;
- alle voor het onderhoud benodigde tekeningen, schema's, originele leveranciersinformatie en dergelijke.

4.2 Uitvoeren van onderhoud

Doel

Het onderhouden van de Parkeergarage gedurende de totale onderhoudsperiode.

Werkzaamheden (incl. proceseisen)

De hiertoe door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zijn:

- het onderhouden van de Parkeergarage door het herstellen van schades en gebreken, het uitvoeren van groot onderhoud en het vervangen van onderdelen bij einde technische levensduur. Hiermee houdt Opdrachtnemer gedurende de totale onderhoudsperiode (de functies van) de Parkeergarage in stand, zodanig dat is geborgd dat de Parkeergarage geschikt is voor het normale gebruik waarvoor ze bestemd is;
- het actualiseren van het beheer- en onderhoudsplan op basis van inspectieresultaten en het gepleegde onderhoud. Het beheer- en onderhoudsplan wordt in ieder geval aangepast indien er situaties voorkomen die ertoe leiden dat:
 - niet aan de eisen wordt voldaan, en/of;
 - onveilige situaties kunnen ontstaan, en/of;
 - de conditie van (delen van) de Parkeergarage als onvoldoende wordt gekwalificeerd, en/of;

- uit de evaluatie voortkomende verbetermogelijkheden worden voorgelegd aan de Opdrachtgever;
- het jaarlijks opstellen van een Keuringsplan Onderhoudswerkzaamheden op basis waarvan Opdrachtnemer de Parkeergarage in de onderhoudsperiode keurt. Het Keuringsplan heeft een scope van 1 kalenderjaar waarbij voor het betreffende onderhoudsjaar de in dat jaar te verrichten onderhoudswerkzaamheden worden vermeld en per onderhoudseis wordt aangegeven op welke wijze aangetoond gaat worden dat aan de onderhoudseis wordt voldaan;
- het opstellen van Keuringsrapporten Onderhoudswerkzaamheden. Opdrachtnemer keurt de verrichte onderhoudswerkzaamheden in de onderhoudsperiode conform het Keuringsplan en de resultaten daarvan per onderhoudsjaar worden vastgelegd in een Keuringsrapport om aan te tonen dat aan de eisen wordt voldaan;
- het overdragen van het onderhoud van de Parkeergarage aan Opdrachtgever aan het einde van de onderhoudsperiode, zodat Opdrachtgever het einde van de onderhoudsperiode kan aanvaarden en vervolgens zelf kan (laten) uitvoeren. Hiertoe zorgt Opdrachtnemer :
 - voor een actueel beheer- en onderhoudsplan (inclusief actuele behorende documenten, waaronder bedieningshandboeken);
 - dat het beheer- en onderhoudsplan onderhoudsvorschriften bevat, bestaande uit onderhoudsactiviteiten (gedurende de restlevensduur van ieder afzonderlijk object, installatie en component) die nodig zijn om de Parkeergarage in stand te houden;
 - dat minimaal 6 kalendermaanden voorafgaand aan de overdracht van het onderhoud wordt aangegeven welke inzet (capaciteit en kennis) benodigd is voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden gedurende de eerstvolgende 2 jaar na de geplande aanvaarding;
 - dat minimaal 1 kalendermaand voorafgaand aan de overdracht van het onderhoud een training wordt verzorgd aan het toekomstige onderhoudspersoneel van Opdrachtgever. Na deze overdracht/training kan het personeel van Opdrachtgever geheel zelfstandig het onderhoud en de instandhouding van de Parkeergarage (laten) continueren.

Producten (incl. producteisen)

De hiertoe te leveren producten zijn;

- een actueel beheer- en onderhoudsplan welke voldoet aan de producteisen zoals genoemd in paragraaf 4.1 van deze VS3.
- Voorafgaand aan overdracht van het onderhoud aan Opdrachtgever dient dit actuele beheer- en onderhoudsplan tevens een opgave van de restlevensduur (onderbouwd op basis van de

eindinspectie conform paragraaf 4.4 van deze VS3) per object en per alle voorkomende installaties te bevatten.

- Keuringsplannen, waarin voor (delen van) de Parkeergarage per gestelde onderhoudseis ten minste het volgende is vastgelegd:
 - de omschrijving van de eis (inclusief eisnummer);
 - een beschrijving van de te hanteren keuringsmethode inclusief het te doorlopen keuringstraject en de daartoe te gebruiken keuringsmeetmiddelen;
 - de geldende nauwkeurigheidseisen, alsmede de calibratiemethoden, -frequentie en -registratie;
 - de naam van de functionaris en de organisatie die de keuring uitvoert;
 - het moment waarop de keuring zal plaatsvinden.
- Keuringsrapporten, waarin per gestelde eis is vastgelegd:
 - De datum waarop de keuring heeft plaatsgevonden;
 - de gehanteerde keuringsmethode;
 - of aan de gestelde eis is voldaan (ja/nee);
 - de bewijsvoering waarmee wordt aangetoond dat aan de gestelde eis is voldaan;
 - de naam en functie van de persoon en de naam van de organisatie die de keuring heeft uitgevoerd;
 - de naam van de functionaris de keuring heeft beoordeeld en geautoriseerd;
 - in geval van een geconstateerde afwijking een verwijzing naar het afwijkingsrapport, de genomen maatregelen ter correctie daarvan, een herziene keuring (inclusief tijdstip, beoordeling en autorisatie).

4.3 Uitvoeren van aanpassingen, verbeteringen en/of vernieuwingen

Doel

Op een beheerste en transparante wijze aanpassen, verbeteren en/of vernieuwen van (delen van) de Parkeergarage waardoor deze blijft voldoen aan de gestelde eisen.

Werkzaamheden (incl. proceseisen)

De hiertoe door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zijn:

- het monitoren dat de Parkeergarage gedurende de onderhoudsperiode blijft voldoen aan de actuele wet- en regelgeving en normen;

- het afstemmen van uit te voeren aanpassingen, verbeteringen en vernieuwingen van een object , een element, een bouwdeel, een installaties of onderdelen daarvan af met de Opdrachtgever en het verwerken van alle wijzigingen in het overdrachtdossier;
- aan het einde van de onderhoudsperiode:
 - zorgen dat alle objecten in een dermate staat verkeren dat deze een periode van 10 jaar na afloop van de onderhoudsperiode zullen voldoen aan de eisen van de dan geldende wet- en regelgeving en normen;
 - wordt voor rekening van Opdrachtnemer door een onafhankelijke, door Opdrachtgever geaccepteerde adviseur een inspectie uitgevoerd van alle objecten en de daaraan gestelde eisen (volgens NEN2767)

Product (incl. producteisen)

Het te leveren product is een actueel overdrachtdossier. Dit dossier bevat:

- een opsomming van alle relevante uitgangspunten en randvoorwaarden voor het onderhoud van de Parkeergarage;
- een definitie van de overdrachtsituatie van de Parkeergarage, ondermeer beschreven in tekeningen, berekeningen, risico's en risicobeheersmaatregelen;
- alle gedurende de onderhoudsperiode geconstateerde afwijkingen en verwerkte VTW's
- een opsomming en beschrijving van relevante interne en externe raakvlakken, risico's en risicobeheersmaatregelen, onder verwijzing naar het risicodossier;
- een beschrijving van hoe de Parkeergarage na overdracht dient te worden onderhouden (onderhoudsconcept);
- een beschrijving van hoe de Parkeergarage na overdracht dient te worden bediend (bedieningsconcept).

4.4 Monitoren en inspecteren

Doel

Op een beheerste en transparante wijze aantonen en vastleggen dat alle in onderhoud zijnde objecten te allen tijde functioneren en voldoen aan de eisen.

Werkzaamheden (incl. proceseisen)

De hiertoe door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zijn:

- het monitoren en inspecteren van alle in onderhoud zijnde objecten. Hiermee wordt aangetoond dat de objecten voldoen aan eisen uit Vraagspecificatie deel 1 op het gebied van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en onderhoud (conditie).
- het opstellen van een inspectieplan per object, waarin onder meer de voorgeschreven inspecties en inspectiemethoden uit de NEN2767 zijn opgenomen.
- het opstellen van een inspectierapport met de inspectieresultaten van elk geïnspecteerd object.
- het opstellen van een inspectiejaarrapport welke door Opdrachtnemer voorafgaand aan ieder kalenderjaar aan Opdrachtgever wordt verstrekt.

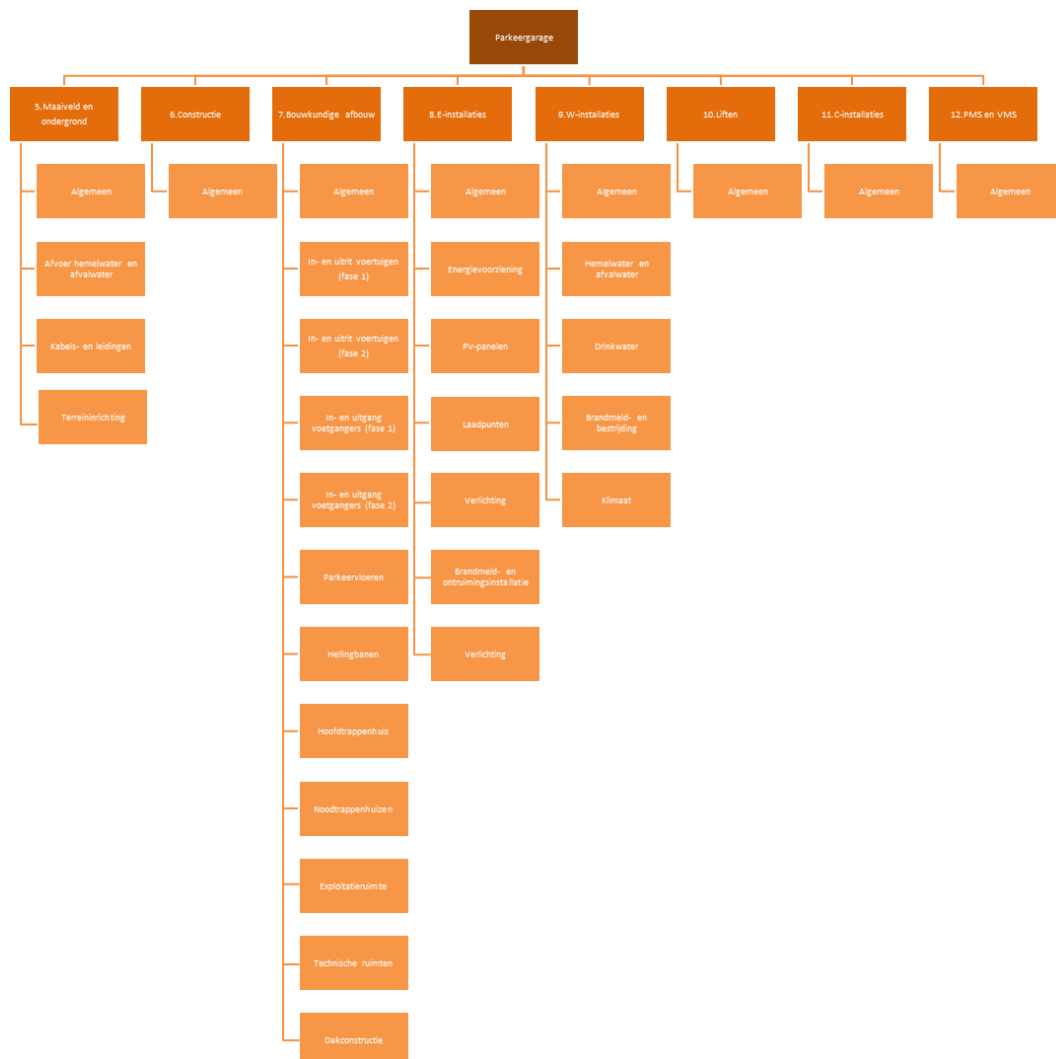
Producten (incl. producteisen)

De hiertoe te leveren producten zijn;

- inspectieplannen; waarin voor elke eis van elk object (zie VS1) ten minste het volgende is benoemd en vastgelegd:
 - de eis met bijbehorende eisnummer;
 - een beschrijving van de inspectiemethode, inspectietraject, de meetmiddelen, de geldende nauwkeurigheidseisen evenals de calibratiemethoden, -frequentie en registratie en de bindende, informatieve en overige documenten;
 - de validatie van de inspectiemethode;
 - wanneer wordt aangetoond dat aan de eis is voldaan;
 - welke functionaris de inspectie uitvoert;
 - welke functionaris de inspectieresultaten beoordeelt en autoriseert;
 - de startcondities voor de inspectie;
 - de formulieren die worden gebruikt tijdens de inspectie;
 - het inspectierapport.
- inspectierapporten, waarin per object wordt vastgelegd:
 - de eis met bijbehorende eisnummer;
 - een beschrijving van de inspectiemethode (incl. gebruikte meetmiddelen, de geldende nauwkeurigheidseisen en calibratiemethoden)
 - de validatie van de inspectiemethode;
 - wanneer wordt aangetoond dat aan de eis is voldaan;
 - welke functionaris de inspectie heeft uitgevoerd;
 - welke functionaris de inspectieresultaten heeft beoordeeld en geautoriseerd;
 - de startcondities voor de inspectie;
 - de formulieren die zijn gebruikt tijdens de inspectie;

- of aan de gestelde eis is voldaan, inclusief een verwijzing naar het bewijsdocument, waarin wordt aangetoond dat wordt voldaan aan de gestelde eis en waarin de geldigheid van de inspectiemethode is aangetoond.
- inspectiejaarrapporten, bestaande uit de verzameling van inspectierapporten per object waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eisen uit de Vraagspecificatie.

Bijlage 1 : Objectenboom



Bijlage 2 : KPI's

De volgende KPI's worden onderkend en hierna nader beschreven:

- 1 Klachten van gebruikers m.b.t. staat van onderhoud van de Parkeergarage.
- 2 Klachten van gebruikers in relatie tot het geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn van de Parkeergarage.
- 3 Klachten van gebruikers in relatie tot het hinder ondervinden ten gevolge van de uitvoering van werkzaamheden door Opdrachtnemer.
- 4 Het door Opdrachtnemer aanvangen met het verhelpen van storingen binnen de aanrijd- en hersteltijd.
- 5 Het door Opdrachtnemer beschikbaar stellen van revisiebescheiden bij wijzigingen aan de Parkeergarage.
- 6 Het door Opdrachtnemer in acht nemen van alle benodigde maatregelen op het gebied van veiligheid.
- 7 Het door Opdrachtnemer uitvoeren van wettelijk verplichte inspecties.

Definities

Bij de beschrijving van de KPI's worden de volgende definities gehanteerd:

- **Reactietijd**
De tijdsduur gemeten in (delen van) uren waarvan waarbinnen de Opdrachtnemer heeft gereageerd op een melding van een klacht.
- **Melding**
Een schriftelijke of telefonische mededeling van de opdrachtgever inzake een klacht. De Opdrachtnemer stelt een klachtenprocedure ten behoeve van de waarborging van haar verantwoordelijkheden.
De klachtenprocedure wordt aan Opdrachtgever aangeboden ter verificatie.
- **Urgente klacht**
Een klacht die het gebruik van de Parkeergarage in ernstige mate hindert of onmogelijk maakt en binnen 2 uur moet zijn afgehandeld
- **Niet urgente klacht**
Een klacht die afgehandeld kan worden tijdens een reguliere onderhoudsinspectie.

1. Klachten m.b.t. staat van onderhoud van de Parkeergarage.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van de reactietijd op klachten van gebruikers m.b.t. de staat van onderhoud.

Doel

Het verkrijgen van inzicht in en controle op de overeen gekomen reactietijd op klachten van gebruikers.

Norm

75%

Beschrijving van de norm

Het percentage van alle meldingen waarbij de herstelwerkzaamheden binnen de overeen gekomen reactietijd is aangevangen.

Meetinstructie

Procedure van de meting

De reactietijd wordt voor elke klachtmelding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van klachtmelding en de datum/tijd van de opkomst van het personeel van de Opdrachtnemer. Vervolgens wordt het aantal keren dat binnen de overeen gekomen reactietijd is aangevangen met de herstelwerkzaamheden gedeeld op het totaal aantal keren dat een klacht m.b.t. de staat van onderhoud wordt ingediend.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

2. Klachten in relatie tot het geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn van de Parkeergarage.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van de reactietijd op klachten inzake de beschikbaarheid.

Doel

Het verkrijgen van inzicht in en controle op de reactietijd op klachten van gebruikers.

Norm

75%

Beschrijving van de norm

Het percentage van alle meldingen waarbij de beschikbaarheid binnen de gestelde termijn is gerealiseerd.

Meetinstructie

Procedure van de meting

De reactietijd wordt voor elke klachtmelding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van klachtmelding en de datum/tijd dat de beschikbaarheid is gerealiseerd. Vervolgens wordt het aantal keren dat binnen de gestelde termijn de beschikbaarheid is gerealiseerd gedeeld op het totaal aantal keren dat een klacht m.b.t. de beschikbaarheid wordt ingediend.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

3. Klachten in relatie tot het hinder ondervinden ten gevolge van de uitvoering van werkzaamheden door Opdrachtnemer.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van de reactietijd op klachten inzake de hinder tengevolge van de uitvoering van werkzaamheden.

Doel

Het verkrijgen van inzicht in en controle op de reactietijd op klachten.

Norm

75%

Beschrijving van de norm

Het percentage van alle meldingen waarbij de hinder binnen de gestelde termijn is ongedaan gemaakt.

Meetinstructie

Procedure van de meting

De reactietijd wordt voor elke klachtmelding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van klachtmelding en de datum/tijd dat de hinder ongedaan is gemaakt. Vervolgens wordt het aantal keren dat binnen de gestelde termijn de hinder is weggenomen gedeeld op het totaal aantal keren dat een klacht m.b.t. hinder wordt ingediend.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

4. Het door Opdrachtnemer aanvangen met het verhelpen van storingen binnen de aanrijd- en hersteltijd.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van de aanrijd- en hersteltijd bij een storing.

Doel

Het verkrijgen van inzicht in en controle op de aanrijd- en hersteltijd van een storing.

Norm

90%

Beschrijving van de norm

Het percentage van alle storingen waarbij de herstelwerkzaamheden binnen de gestelde aanrijd- en hersteltijd is aangevangen.

Meetinstructie

Procedure van de meting

De opkomsttijd wordt voor elke storingsmelding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van storingsmelding en de datum/tijd van de opkomst van de monteur van de Opdrachtnemer.

Vervolgens wordt het aantal keren dat binnen de gestelde aanrijd- en hersteltijd is opgekomen gedeeld op het totaal aantal keren dat Opdrachtnemer voor het verhelpen van een storing is opgeroepen.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

5. Het door Opdrachtnemer beschikbaar stellen van revisiebescheiden bij wijzigingen aan de Parkeergarage.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van het wijzigen van revisiebescheiden bij wijzigingen aan de Parkeergarage.

Doel

Het krijgen van inzicht op het plaatsvinden van wijzigingen van revisiebescheiden.

Norm

95%

Beschrijving van de norm

Het percentage van de keren dat de revisiebescheiden worden gewijzigd bij wijzigingen aan de Parkeergarage.

Meetinstructie

Procedure van de meting

De status wordt vastgesteld door het aantal keren dat de revisiebescheiden worden gewijzigd te delen door het aantal keren dat er wijzigingen plaatsvinden aan de Parkeergarage.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

6. Het door Opdrachtnemer in acht nemen van alle benodigde maatregelen op het gebied van veiligheid.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van het door Opdrachtnemer in acht nemen van maatregelen op het gebied van veiligheid.

Doel

Het krijgen van inzicht in het naleven door Opdrachtnemer van maatregelen op het gebied van veiligheid.

Norm

98%

Beschrijving van de norm

Het percentage van de keren dat Opdrachtnemer de maatregelen op het gebied van veiligheid naleeft.

Meetinstructie

Procedure van de meting

Het meten vindt plaats door het aantal keren dat Opdrachtnemer de maatregelen op het gebied van veiligheid naleeft te delen door het aantal keren dat Opdrachtnemer werkzaamheden heeft uitgevoerd.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.

7. Het door Opdrachtnemer uitvoeren van wettelijk verplichte inspecties.

Algemene informatie

Definitie

Het meten van de status van de tijdig door Opdrachtnemer uitgevoerde wettelijke inspecties.

Doel

Het krijgen van inzicht in het nakomen van de wettelijk verplichte inspecties.

Norm

98%

Beschrijving van de norm

Het percentage van tijdig uitgevoerde wettelijke inspecties.

Meetinstructie

Procedure van de meting

Het meten vindt plaats door het aantal keren dat Opdrachtnemer een inspectie tijdig heeft uitgevoerd te delen door het aantal keren dat Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht was.

Wie voert de meting uit

Opdrachtnemer.

Frequentie van de meting

Dagelijks.

Presentatie van de resultaten

In een rapportage.



Een wereld te winnen.

©2021, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel +31 (0)70 317 70 05

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.