



Bijlage A.3
Richtlijn kwaliteitsmonitoring en -beoordeling
Onderhoud Brandmeldinstallaties
Gemeente Amstelveen en Gemeente Aalsmeer

Project	Onderhoud Brandmeldinstallaties Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Projectnummer	I&A 2021_0018
Versie	Definitief
Datum	15-05-2021
Auteur	J.P.J. Efdé MSec

TITELBLAD

Project: Aanbesteding Meerjarig onderhoud
 Brandmeldinstallaties
 Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer

Opdrachtgever: Gemeente Amstelveen
 Postbus 4
 1180 BA AMSTELVEEN

Contactpersoon: J.P.J. Efdé

Beheerder Vastgoed: Gemeente Amstelveen
 Afd. Vastgoed Bouwzaken
 Postbus 4
 1180 BA AMSTELVEEN

Contactpersoon: R.A. van Veen

Inhoud

1 INSTEELK	4
2 KPI CALAMITEITEN, STORINGEN, KLACHTEN, WACHT- EN REACTIETIJDEN	5
2.1 Definitie van de KPI Calamiteiten, Storingen en Klachten	5
2.2 Definitie van de KPI Reactietijden.....	5
2.3 Definitie van de KPI Wachtijden.....	6
3 BESCHIKBAARHEID, VERVOLGWERKZAAMHEDEN EN ONE-TIME FIX.	7
3.1 Definitie KPI Beschikbaarheid	7
3.2 Definitie KPI Vervolgwerkzaamheden.....	7
3.3 Definitie KPI One Time Fix	8
4 COMMUNICATIE, OVERLEG EN RAPPORTAGE	8
4.1 Definitie van de KPI communicatie	8
4.2 Definitie van de KPI overleg	9
4.3 Definitie van de KPI rapportage.....	9
5 INSTALLATIEGEGEVENS.....	10
5.1 Definitie van de KPI installatiegegevens	10
6 MALUSSCHEMA	12
6.1. Algemeen.....	12
6.2. Malusregeling.....	13
6.3. Toepassing malusregeling.....	13

1 Insteek

De Opdrachtgever zal de kwaliteit van de prestaties van het in de raamovereenkomst benoemde werk van de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en beoordelen en of controleren.

De kwaliteit van het in de raamovereenkomst benoemde werk betreft enerzijds technisch inhoudelijke kwaliteit en anderzijds de wijze waarop het werk tot stand komt. (Uitvoeringsproces en kwaliteitsmanagementsystemen) en de communicatie (schriftelijk en mondeling) die nodig is.

De geest van de raamovereenkomst is “samenwerken aan kwaliteit, risicobeheersing en continuïteit”. Om bovenstaande doelstelling te verwezenlijken heeft de Opdrachtgever ervoor gekomen om te gaan werken met zogenaamde Key Performance Indicators.

Hierin komt tot uitdrukking het adequaat verrichten van werkzaamheden door de Opdrachtnemer. Dit komt tot uitdrukking in de volgende meetmomenten:

- Oplostijden van verstoringen;
- Reactietijden van de serviceorganisatie;
- Beschikbaarheid van de systemen;
- Snelheid van opvolging i.v.m. vervolgwerkzaamheden;
- One time fix.

De opgegeven Prestatie-eisen dienen te worden gelezen als “Prestatie-eis” zoals gedefinieerd in het Bestek. De Prestatie-eis is het streefniveau. Beoordeling zal plaatsvinden op de Ondergrens-Prestatie.

De Ondergrens-Prestatie is de wijze waarop de Opdrachtgever rekening houdt met farce majeur in omgeving van de Installaties en/of in de interne organisatie van de Aannemer.

Tijdens het eerste jaar zijn binnen dit Bestek ruimere marges opgenomen tussen de Prestatie-eisen en de Ondergrens-Prestatie in verband met de noodzakelijke werkzaamheden met betrekking tot het op niveau brengen en/of fine tunen van de Installatie(s) en het afstemmen van de werkzaamheden en communicatie tussen Opdrachtgever, Directie en de Aannemer.

Tijdens het eerste jaar dient de maximale afwijking op de Prestatie-eisen kleiner dan 20%. De Ondergrens-Prestatie dient derhalve minimaal 80% van de Prestatie-eis te zijn. De “Ondergrens-Prestatie” is voor de navolgende jaren bepaald op een afwijking van maximaal 15% van de Prestatie-eisen.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in het eerste jaar van de overeenkomst groter is dan 10% maar kleiner dan 20% is, is verbetering noodzakelijk, welke dient te worden gerealiseerd in het tweede jaar van de overeenkomst. De Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in het eerste jaar van de overeenkomst groter is dan 20% dient de Aannemer hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie. Ook wordt er dan een boete opgelegd zoals omschreven in het Bestek.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in de navolgende jaren van de overeenkomst groter is dan 5% maar kleiner dan 15% is, is verbetering noodzakelijk, welke dient te worden gerealiseerd in het navolgende jaar van de overeenkomst. De Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in de navolgende jaren van de overeenkomst groter is dan 15% dient de Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie. Ook wordt er dan een boete opgelegd zoals omschreven in het Bestek.

2 KPI Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wacht- en Reactietijden

Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor maximale beschikbaarheid van de Installatie(s) en het minimaliseren van Stilstand-tijd veroorzaakt door Calamiteiten en/of Storingen. De kwalificatie van het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen heeft betrekking op het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen dat de Opdrachtgever bereid is te accepteren.

Hierdoor is het mogelijk voor de Opdrachtgever afspraken te maken met betrekking tot de servicegraad die de Gebruikers van het gebouw mogen verwachten. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan leiden tot een boete.

2.1 Definitie van de KPI Calamiteiten, Storingen en Klachten

Calamiteiten zijn verstoringen van de 100% werking van de installatie welke een externe oorzaak hebben. Voorbeelden hiervan zijn molest of verstoringen veroorzaakt door werkzaamheden derden.

Storingen zijn verstoringen van de 100% werking van de installatie welke geen externe oorzaak heeft. Hierbij wordt de installateur via de opdrachtgever geïnformeerd en verzocht de storing te onderzoeken en op te heffen.

Klachten zijn geen verstoringen van de 100% werking van de installatie, meldingen inzake de werking welke door de gebruiker worden gemeld en binnen de gestelde termijn verholpen dienen te worden.

In de onderstaande tabel is aangegeven wat de maximale waarde zijn binnen deze categorie. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan leiden tot een boete.

Categorie	Aantal		
	Calamiteiten	Storingen	Klachten
A	0 per jaar	1 per jaar	0 per jaar
B	1 per jaar	2 per jaar	2 per jaar
C	1 per jaar	3 per jaar	2 per jaar
D	2 per jaar	3 per jaar	3 per jaar
E	3 per jaar	4 per jaar	4 per jaar
F	4 per jaar	>5 per jaar	>5 per jaar

Tabel 2.1

Prestatie-eis Calamiteiten, Storingen en Klachten

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel 2.1-1

	Calamiteiten	Storingen	Klachten
C	1 per jaar	3 per jaar	2 per jaar

Tabel 2.1-1

2.2 Definitie van de KPI Reactietijden

De opdrachtgever geeft bij het melden van een storing aan de installateur vereiste de reactietijd op aan de hand van de waarden in Tabel 2.2. In gevallen dit achterwege wordt gelaten zal aan de hand van tabel 2.2-1 de reactietijd worden ingevuld.

Bovenstaand gedefinieerde incidenten kennen ieder een verschillende reactietijd. De reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat het incident gemeld wordt bij installateur en het moment dat de werkzaamheden op locatie van start gaan

In de onderstaande tabel zijn per Prestatie-eis categorieën gedefinieerd waarbij is aangegeven wat de maximale waarde zijn binnen deze categorie. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Reactietijd

A – standaard	Herstel binnen 5 werkdagen
B – urgent	Vóór 10.00 uur gemeld, herstel dezelfde dag
C – spoed	Aanvang binnen 1 uur, herstel dezelfde dag

Tabel 2.2

Prestatie-eis Reactietijden

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel 2.2-1

Calamiteit	C
Storing	B
Klacht	A

Tabel 2.2-1

2.3 Definitie van de KPI Wachttijden

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor maximale beschikbaarheid van de Installatie(s) en het minimaliseren van Stilstand-tijd veroorzaakt door Wachttijden. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan leiden tot een boete.

Categorie Wachttijd

A	Binnen 4 uur
B	Binnen 8 uur
C	Binnen 12 uur
D	Binnen 24 uur

Tabel 2.3

De in Tabel 2.3 gekwantificeerde Wachttijden hebben betrekking op levering van gereedschap, software, productspecialisten en Componenten die kunnen worden gerekend tot normale magazijnvoorraad welke aangehouden dient te worden voor uitvoering van tijdige leveringen ten behoeve uitvoering van het Werk.

Niet binnen deze Prestatie-eis zijn begrepen Hoofdcomponenten van welke kan worden verwacht dat deze activiteit specifiek dienen te worden besteld. Hoofdcomponenten dienen te worden vervangen tijdens Planmatig Onderhoud.

Uitzonderingsbepaling: In geval van Onvoorziene en Onverwachte Defecten bij een Hoofdcomponent waarbij de noodzaak tot vervanging van dit Hoofdcomponent ontstaat dient de Aannemer een uiterste inspanning te leveren dit Hoofdcomponent per omgaande te leveren en te monteren.

Indien de levertijden van dit Hoofdcomponent of een gelijkwaardig product op de vrije markt te verkrijgen met meer dan 20% korter is dan de levertijd van de Aannemer heeft de Opdrachtgever het recht te verlangen dat de Aannemer het product dat op de vrije markt kan worden verworven bestelt, levert en monteert.

Prestatie-eis KPI Wachttijden

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel 2.3-1

B	Binnen 8 uur
---	--------------

Tabel 2.3-1

3 Beschikbaarheid, Vervolgwerkzaamheden en One-time fix.

Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor maximale beschikbaarheid van de Installatie(s) en het minimaliseren van Stilstand-tijd veroorzaakt door Calamiteiten en/of Storingen. De kwalificatie van het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen heeft betrekking op het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen dat de Opdrachtgever bereid is te accepteren.

Hierdoor is het mogelijk voor de Opdrachtgever afspraken te maken met betrekking tot de servicegraad die de Gebruikers van het gebouw mogen verwachten. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan leiden tot een boete.

3.1 Definitie KPI Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de installatie wordt gemeten aan de hand van 100% functioneren van de installatie. Indien een onderdeel verstoord of defect is, functioneert de installatie daarmee niet 100%. De beschikbaarheid wordt gemeten aan de hand van de KPI oplostijden.

Beschikbaarheid gemeten over een jaar

A	99,82%
B	99,73%
C	99,63%
B	99,54%

Tabel 3.1

Prestatie-eis KPI Beschikbaarheid

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel 3.1-1

B	99,73%
---	--------

Tabel 3.1-1

3.2 Definitie KPI Vervolgwerkzaamheden

Indien tijdens de onderhoudswerkzaamheden vervolgwerkzaamheden worden geconstateerd, waarbij extra kosten zijn gemoeid dient dit, inclusief prijsopgave, gemeld te worden bij de opdrachtgever. Indien de kosten minder dan het in paragraaf 11.1 van Bijlage A Programma van Eisen en Werkinstructie Onderhoud vermeldde grensbedrag bedragen, kunnen deze werkzaamheden direct worden uitgevoerd en behoeft er geen goedkeuring vanuit de opdrachtgever te volgen.

Wanneer de kosten meer van de hierboven bedoelde grensbedrag bedragen, dient een opdrachtbevestiging vanuit de opdrachtgever te volgen. De verwerkingstijd door opdrachtgever kan gesteld worden op vijf werkdagen. De verwerkingstijd door opdrachtgever wordt niet meegeteld in de KPI Vervolgwerkzaamheden. De opdrachtnemer dient het initiatief richting opdrachtgever te nemen ten einde de verwerkingstijd van opdrachtgever niet te overschrijden.

De vervolgwerkzaamheden worden gemeten aan de hand van de dag van constatering en de dag van de daadwerkelijke oplevering van de werkzaamheden.

Vervolgwerkzaamheden gemeten over een jaar

A	Uitvoering binnen 5 werkdagen
B	Uitvoering binnen 10 werkdagen
C	Uitvoering binnen 15 werkdagen
D	Uitvoering binnen 20 werkdagen

Tabel 3.2

Prestatie-eis KPI Vervolgwerkzaamheden

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in table 3.2-1

B	Uitvoering binnen 10 werkdagen
---	--------------------------------

Tabel 3.2-1

3.3 Definitie KPI One Time Fix

Zoals vermeldt in paragraaf 4.8 van Bijlage A Programma van Eisen en Werkinstructie Onderhoud dienen de in te zetten medewerker voorzien te worden van een terdege uitgeruste bedrijfswagen. Naast het benodigde materieel dient de bedrijfswagen ook voorzien te zijn van de meest gangbare materialen om storingen direct op te kunnen lossen.

Prestatie-eis KPI One-time fix

Gezien de aard van de werkzaamheden dient de voorraad in de bedrijfswagen dusdanig te zijn dat minimaal 97% van de voorkomende storingen in een keer verholpen kunnen worden.
One Time Fix gemeten over een half jaar.

4 Communicatie, Overleg en Rapportage

Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor goede en tijdige onderlinge communicatie tussen de Opdrachtgever, Directie, Aannemer en de Gebruikers van de gebouwen en Installatie(s). Tevens is het doel inzicht te verkrijgen in de voortgang van het Werk en de door de Aannemer en/of Installatie(s) geleverde Prestatie(s) en dit, indien gewenst, tussentijds te evalueren.

4.1 Definitie van de KPI communicatie

Communicatie heeft betrekking op snelheid van communiceren met betrekking tot terugkoppeling op uitgevoerde werkzaamheden. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in Tabel 4.1. Rapportage bestaat in deze uit het per e-mail toezenden van een werkbon, waarop de werkzaamheden zijn omschreven.

Categorie	Communicatie
A	Dezelfde werkdag
B	De eerste volgende werkdag
C	Binnen een week na uitvoering
D	Binnen twee weken na uitvoering
E	Binnen een maand na uitvoering

Tabel 4.1

Prestatie-eis KPI communicatie

De aannemer dient de prestatie te leveren zoals opgenomen in de Tabel 4.1-1.

Categorie	Communicatie
B	De eerste volgende werkdag

Tabel 4.1-1

4.2 Definitie van de KPI overleg

Overleg heeft betrekking op het aantal Voortgangsbesprekingen tussen Opdrachtgever en Aannemer. De Prestatie wordt beoordeeld op het halen van het aantal en de interval tussen deze overlegmomenten. De Aannemer dient de opgegeven Voortgangsbesprekingen bij te wonen op het kantoor van de Opdrachtgever of Directie. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in tabel 4.4.2. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Echter, deze Prestatie-eis zal niet worden betrokken in de malusberekening

Categorie	Overleg
A	Wekelijks
B	Maandelijks
C	Kwartaal
D	Halfjaarlijks
E	Jaarlijks

Tabel 4.2

Prestatie-eis KPI overleg

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in Tabel 4.2-1

Categorie	Overleg
D	Halfjaarlijks

Tabel 4.2-1

4.3 Definitie van de KPI rapportage

Rapportage heeft betrekking op het verslag leggen richting Opdrachtgever door de Aannemer met betrekking tot Prestatie-eisen en het halen van planningen. De Prestatie wordt beoordeeld op het tijdig, kwalitatief en kwantitatief volledig verslag uitbrengen. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in onderstaande tabel. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Categorie	Voortgang Onderhoud	Raportage (Calamiteiten/storingen)	Rapportage (klachten)	Rapportage (verbeteringen)	Voortgang Correctief	Planning komend jaar
A	Wekelijks	Wekelijks	Wekelijks	Maandelijks	Maandelijks	Kwartaal
B	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks	Kwartaal	Kwartaal	Jaarlijks
C	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks	Half Jaarlijks	Maandelijks	Jaarlijks
D	Kwartaal	Maandelijks	Kwartaal	Jaarlijks	Kwartaal	Jaarlijks
E	Halfjaarlijks	Halfjaarlijks	Halfjaarlijks	Jaarlijks	Halfjaarlijks	Jaarlijks
F	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks

Tabel 4.3

In de storings- en klachtenrapportages dienen te zijn opgenomen:

- alle gemelde Calamiteiten, Storingen en Klachten, met omschrijving en uitgesplitst in, technische storing, onjuist gebruik, loze melding, externe oorzaak;
- tijdstip melding;
- datum melding;

- naam melder;
- tijdstip arriveren monteur;
- tijdstip werkzaamheden gereed;
- omschrijving oorzaak storing (met omschrijving);
- is Calamiteit/Storing/Klacht verholpen ja/nee;
- de oplossing/uitgevoerde werkzaamheden.

Prestatie-eis KPI rapportage

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in Tabel 4.3-1

Categorie	Voortgang Onderhoud	Rapportage (Calamiteiten/storingen)	Rapportage (klachten)	Rapportage (verbeteringen)	Voortgang Correctief	Plan-ning komend jaar
C	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks	Half Jaarlijks	Maandelijks	Jaarlijks

Tabel 4.3-1

Toelichting op de meting en meetmethoden

Communicatie

Door de Opdrachtgever worden de tijdstippen van de contactmomenten n.a.v. Calamiteiten, Storingen, Klachten en Reparaties bijgehouden. Deze tijdstippen worden vergeleken met de rapportages.

Overleg

Door de Directie wordt het aantal en de interval tussen de Voortgangsoverleggen bijgehouden.

Rapportage

Door de Directie wordt het aantal rapportages, het tijdig aanleveren door de Aannemer van rapportages en de kwaliteit van de rapportages bijgehouden. Rapportage die periode ingediend moeten worden dienen binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende periode in bezit van de Directie te zijn. Eventuele tussentijdse verzoeken aan de Aannemer inzake de betreffende rapportages dienen binnen 5 werkdagen in bezit van de Directie te zijn.

5 Installatiegegevens

Scope van de KPI installatiegegevens

De omvang van de in deze paragraaf genoemde installatie(s) zijn de installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

Doelstelling van de KPI installatiegegevens

Het doel van deze prestatie-eis is het zorg dragen voor een adequate en te allen tijde up-to-date zijn van de installatiegegevens. Hierin is opgenomen de certificering van de installaties, het bijhouden van de logboeken, het bijhouden van de installatietekeningen, het bijhouden van de technische blokschema's, programmeermatrices en installatieoverzichten.

5.1 Definitie van de KPI installatiegegevens

Installatiegegevens hebben betrekking op de adequaatheid van de technische documentatie welke bij de installatie aanwezig dient te zijn. Daarnaast dienen deze gegevens telkens bij een wijzigingen of aanpassing te worden aangepast aan de meest recente situatie en configuratie. Onder installatiegegevens wordt het volgende verstaan; plattegrondtekeningen van het object met daarin de projectie van installatie ingetekend, het blokschema van de opbouw van de installatie, de configuratie-/programmeergegevens van de installatie, een logboek waarin bezoeken worden genoteerd. Bovengenoemde informatie dient in hardcopy aanwezig te zijn op locatie bij de installatie en tenminste eenmaal per jaar

digitaal te worden aangeleverd aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Het moment van aanleveren is uiterlijk één maand na uitvoeren van het preventief onderhoud.

Prestatie-eisen met betrekking tot installatiegegevens zijn gedefinieerd als; Logboeken, Configuratiegegevens, Tekeningen. In Tabel 5.1 zijn de Prestatie-eis categorieën gedefinieerd waarbij is aangegeven wat de maximale waarde zijn. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Categorie	Benaming
Klasse I	Uitstekend
Klasse II	Goed
Klasse III	Voldoende
Klasse IV	Redelijk
Klasse V	Matig
Klasse VI	Slecht

Tabel 5.1

Prestatie-eis

Prestatie-eis installatiegegevens

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabellen 5.1-1/2/3

Keuringen en wettelijke plichten	Categorie
Logboeken	Klasse I

Tabel 5.1-1

Logboek	Categorie
Periodiek onderhoud, inclusief uitgevoerde werkzaamheden	Klasse II
Storingen, inclusief oorzaak en oplossing	Klasse II
Klachten, inclusief oorzaak en oplossing	Klasse II
Keuringen, inclusief alle opmerkingen	Klasse II
Reparaties/vervanging	Klasse II

Tabel 5.1-2

Tekeningen/installatie	Categorie
Brandmelding/ontruimingsinstallatie	Klasse II
Beveiliging/toegangscontrole	Klasse II

Tabel 5.1-3

Toelichting van de meting & meetmethode

De Opdrachtgever zal voor haar rekening jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, door een inspecteur 80% van de installaties laten inspecteren.

Logboeken

Voor de installatie is het een verplichting een logboek bij te houden. In het logboek worden alle service bezoeken geregistreerd, zowel voor preventief, correctief als curatief onderhoud. Elk logboek wordt gecontroleerd te worden op aanwezigheid, volledigheid en kwaliteit van verstrekte informatie.

De conditieniveaus zijn als volgt gedefinieerd:

- Klasse I = Het logboek is aanwezig en voldoet volledig aan de eisen
- Klasse II = In het volledig bijgewerkte logboek ontbreken hooguit enkele kleine onderdelen
- Klasse III = Het logboek is niet bijgewerkt maar de gegevens zijn wel handgeschreven beschikbaar.
- Klasse IV = Het logboek is aanwezig, vertoont hooguit enkele tekortkomingen, maar is maximaal 1 jaar niet meer bijgewerkt

- Klasse V = Het logboek is aanwezig, vertoont hooguit enkele tekortkomingen en/of is langer dan 1 jaar niet bijgehouden.
Klasse VI = Het logboek is niet aanwezig

X = ja; O = nee

Klasse	Aanwezig	Voldoet aan eisen	Aanvullende informatie
I	X	Ja	Compleet
II	X	Ja	Nagenoeg compleet
III	X	Ja	Handgeschreven
IV	X	Ja	Max. 1 jaar oud
V	X	O	> 1 jaar oud
VI	o		

Tekeningen

Iedere installatie dient voorzien te zijn (eis) van de volgende tekeningen; plattegrondtekeningen met projectie van de installatie, blokschema, aansluitschema, componentenlijst.

Tekeningen zijn van belang voor het onderhouden van brandmeldinstallaties. Alle tekeningen worden gecontroleerd op aanwezigheid, volledigheid en kwaliteit van de verstrekte informatie.

De conditieniveaus zijn als volgt gedefinieerd:

- Klasse I = De tekeningen zijn aanwezig en voldoen volledig aan de eisen.
Klasse II = In de volledig bijgewerkte tekenen ontbreken hooguit enkele kleine onderdelen.
Klasse III = De tekeningen zijn niet bijgewerkt maar de gegevens zijn wel handgetekend aanwezig.
Klasse IV = De tekeningen zijn aanwezig maar zijn maximaal 1 jaar niet bijgewerkt.
Klasse V = De tekeningen vertonen tekortkomingen en/of zijn langer dan 1 jaar niet bijgehouden.
Klasse VI = De tekeningen zijn niet aanwezig.

X = ja; O = nee

Klasse	Aanwezig	Voldoet aan eisen	Aanvullende informatie
I	X	Ja	Compleet
II	X	Ja	Nagenoeg compleet
III	X	Ja	Handgetekend
IV	X	Ja	Max. 1 jaar oud
V	X	O	> 1 jaar oud
VI	o		

6 Malusschema

6.1. Algemeen

In deze paragraaf is de malusregeling uitgewerkt die van kracht is binnen dit bestek. Het niet halen van één of meerdere Prestatie-eisen is gedefinieerd als een Tekortkoming, welke in na evaluatie kan leiden tot een boete.

Het opgelegd krijgen en betalen van een opgelegde boete ontslaat de Aannemer niet van zijn verplichtingen die door de Aannemer zijn aangegaan in de Overeenkomst aangaande dit bestek. Naast betaling van de boete, blijft de Aannemer verplicht alle noodzakelijke werkzaamheden (alsnog) uit te voeren om te voldoen aan overeengekomen Prestatie-eisen. Er is in dit bestek geen sprake van een bonusregeling.

6.2. Malusregeling

Omschrijving Prestatie-eis	Ondergrens-Prestatie tweede tot en met vierde jaar.
2. Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wacht- en Reactietijden	<0%-5% = goed, >5% - 10% = verbetering noodzakelijk >10% = onder norm.
3. Beschikbaarheid, Vervolgwerkzaamheden, One-time fix	<0%-5% = goed, >5% - 10% = verbetering noodzakelijk >10% = onder norm.
4. Communicatie, Overleg, Rapportage	<0%-5% = goed, >5% - 10% = verbetering noodzakelijk >10% = onder norm.
5. Installatiegegevens	<0%-5% = goed, >5% - 10% = verbetering noodzakelijk >10% = onder norm.

Tabel 6.2

6.3. Toepassing malusregeling

Malusregeling met betrekking tot Calamiteiten, Storingen, Reactietijden, Wachttijden.

De boete bij een score boven de maximale Reactietijd bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

De boete bij overschrijding van de maximale Wachttijd bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

De boete bij overschrijding van het maximaal aantal Calamiteit/Storingen bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

Indien de analyseresultaten niet overeenkomen met de gestelde Ondergrens Prestatie conform de Malusregeling wordt de navolgende formule toegepast teneinde het boetebedrag te bepalen.

Boetebedrag = (Aantal Tekortkomingen Reactietijd x bedrag) + (Aantal Tekortkomingen Wachttijden x bedrag) + (Aantal Tekortkomingen maximaal aantal Storingen x bedrag).

Malusregeling met betrekking tot Beschikbaarheid, Vervolgwerkzaamheden, One-time fix.

De boete bij het niet behalen van de norm van de systeembeschikbaarheid bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

De boete bij het niet behalen van de norm van de Vervolgwerkzaamheden bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

De boete bij het niet behalen van de norm van de One-time fix bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

Malusregeling met betrekking tot Communicatie, Overleg, Rapportage

De boete bij een score boven de maximale communicatietijden bedraagt € 0,- per Tekortkoming.

De boete bij onvoldoende overleg bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

De boete bij onvoldoende niet tijdig uitbrengen van rapporten bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

Malusregeling met betrekking tot Installatiegegevens.

De boete bij het niet halen van de norm met betrekking tot de Installatiegegevens bedraagt € 250,- per Tekortkoming.