

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de Openbare Europese Aanbesteding monitoring, beheer en onderhoud voor het duurzaam opwekken voor warmte en koude behoefte en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Opdrachtgever stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Bij het niet akkoord gaan met, of bevestigen van één van de eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname.

Eisen 1. Algemeen	
Eis 1.1	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
Eis 1.2	De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Opdrachtgever, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schaden bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Opdrachtgever worden ontzegd. Opdrachtgever houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeelde omzet. Doorgaans wordt er per gebouw per studiejaar één ontruimingsoefening gehouden. Het vereiste niveau van veiligheid van Opdrachtgever is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt.
Eis 1.3	Legitimatie, verklaring goed gedrag, representatieve bedrijfskleding Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever een verklaring van goed gedrag van werknemers overleggen indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Daarbij dient er naar te worden gestreefd dat steeds de zelfde werknemers op de locaties de werkzaamheden uitvoeren zodat, na voldoende bekend te zijn, zonder begeleiding door Opdrachtgever werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De medewerkers dienen te zijn gekleed in nette, schone, goed herkenbare uniforme bedrijfskleding. Opdrachtgever is gerechtigd om de toegang te weigeren als het personeel van Opdrachtnemer geen verklaring van goed gedrag kan overleggen of zich, op verzoek, niet deugdelijk kan legitimeren of niet op de juiste wijze is gekleed. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor Opdrachtgever leiden.

Eis 1.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers voortdurend geschoold worden voor de kennis die ze nodig hebben met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden.
Eis 1.5	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat betreffende medewerkers beschikken over de benodigde kennis van Opdrachtgever, te weten: organisatie, contacten, veiligheid, registratie, toegangsprotocol, enz.

Eisen 2. Juridisch	
Eis 2.1	Door het indienen van de Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Opdrachtgever is vastgesteld.
Eis 2.2	De Algemene inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Overeenkomst inclusief Bijlagen en documenten; b. De tweede Nota van Inlichtingen; c. De eerste Nota van Inlichtingen; d. Het beschrijvend document zoals gepubliceerd op d.d. 01-11-2021, inclusief bijlagen; e. De Algemene inkoopvoorwaarden van Avans; f. De Inschrijving van Opdrachtnemer inclusief Bijlagen.
Eis 2.4	De tweede, of opvolgende, Nota van Inlichtingen dient alleen ter verduidelijking van antwoorden in de voorgaande Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen worden niet beantwoord.
Eis 2.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Inschrijver weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
Eis 2.6	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
Eis 2.7	Voor het op afstand beheren van installaties kent Avans EWA accounts toe. Hierbij dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de aspecten zoals vermeld in Bijlage 'Eisen m.b.t. EWA accounts'.

Eis 2.8	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanpraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
Eis 2.9	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.
Eis 2.10	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 2.11	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer de status van de rapportages en tekeningen te inventariseren. Indien er afwijkingen worden geconstateerd dienen deze te worden opgelost door Opdrachtnemer en komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 2.12	Bij aantoonbaar niet uitgevoerd onderhoud door Opdrachtnemer, wordt de waarde van dit niet uitgevoerde onderhoud in mindering gebracht op de aanneemsom. Dit niet uitgevoerde onderhoud zal worden uitbesteed aan derden en deze kosten worden rechtsreeks doorbelast aan Opdrachtnemer. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst per direct te ontbinden zonder enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer.

Eisen 3. Commercieel	
Eis 3.1	De Overeenkomst heeft een duur van vijf (5) jaar, waarvan jaar één (1) geldt als proefjaar. De overeenkomst kan twee (2) maal met de periode van maximaal twee (2) jaar verlengd worden, mits Opdrachtgever dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan inschrijver. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Overeenkomst van rechtswege.
Eis 3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
Eis 3.3	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg.
Eis 3.4	De geboden basistarieven en de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. De tarieven zijn onderhavig aan de indexeringsafspraken.
Eis 3.5	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2023 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de Nationale Consumentenprijs-Index (CPI), afgegeven door het CPB. Inschrijver dient hiertoe in de maand september van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Opdrachtgever. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 3.6	Toeslagpercentages worden berekend bovenop de netto-catalogus prijs die voor Opdrachtnemer van toepassing is. De netto-catalogus prijs komt tot stand nadat de korting en/ of kick-back fee eraf is gehaald. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer de inkoopfacturen aan.

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie	
Eis 4.1	Implementatie Opdrachtgever hecht grote waarde aan een degelijke implementatie van de Overeenkomst. Bij aanvang van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een implementatieplan aan te leveren. Dit dient minimaal het volgende te bevatten: 1. Een beschrijving van de samenwerking tussen partijen, inclusief de scheiding van verantwoordelijkheden. 2. Op welke wijze het implementatieteam is samengesteld. Inclusief welke personen naast de implementatiemanager direct betrokken zijn bij de uit te voeren implementatie. 3. Welke operationele afdelingen en contactpersonen binnen de organisatie van Opdrachtnemer worden belast met de uitvoering van de Overeenkomst. 4. Planning van de activiteiten van de implementatie, startend vanaf het moment van definitieve gunning, schematisch weergegeven inclusief mijlpalen zoals omschreven in dit Programma van Eisen, inclusief de wijze waarop de voortgangscontrole van de implementatie geborgd wordt.
Eis 4.2	Opdrachtnemer wijst één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
Eis 4.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
Eis 4.4	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: <u>Projectoverleg</u> dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. Van het projectoverleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het projectoverleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt. <u>Tactisch kwartaal overleg</u> Per [datum] starten de tactische overleggen. Per kwartaal dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Managementrapportage • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter

	• Informatieverstrekking inzake wijzigingen in regelgeving, ontwikkelingen en vernieuwingen Van het kwartaaloverleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het kwartaaloverleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt. <u>Strategisch overleg</u> Eén (1) keer per jaar (uiterlijk vier (4) maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daarop volgende jaren van de Overeenkomst, dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. de prestatiemeter. • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen. • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/kostenverlaging. • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/ contractjaar. • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer. • Optie tot verlenging van de Overeenkomst. Van het strategisch overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt. Opdrachtgever heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen. <u>Kennisdeling</u> Minimaal éénmaal per jaar organiseert Opdrachtnemer een kennisdelingssessie. Hierin worden ontwikkelingen en vernieuwingen die relevant zijn voor de dienstverlening en keuzes voor de toekomst besproken. In voorkomende gevallen worden andere contractpartners van Avans uitgenodigd om ontwikkelingen die dienst overstijgend zijn te bespreken.
Eis 4.5	De managementrapportage dient uiterlijk één (1) week voor het geplande (tactisch) overleg door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gestuurd te worden, met een concept ingevulde prestatiemeter als bijlage. Deze rapportage dient te bevatten: • Planning preventief onderhoud en voortgang hiervan. • Jaar- en maandoverzichten, werkbonnen: ○ aantal ○ naar type (verstoring vs. regie). ○ per locatie. ○ Kosten

	• Overzicht offertes ○ aantal: nog aan te leveren, opdracht versus openstaand. ○ offertebedrag. • Prestaties: ○ onderbouwing alle KPI's. ○ onderbouwing alle KSF's. ○ conclusie resultaat. • Conclusie en aanbevelingen.
Eis 4.6	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

Eisen 5. Kwaliteitseisen	
Eis 5.1	Contractafspraken en doelen Opdrachtgever hanteert een zgn. Prestatiemeter, welke in het periodiek tactisch overleg wordt besproken met de contractmanager van Opdrachtgever en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde dienstverlening door Opdrachtnemer. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken en -doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van Opdrachtgever) De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Opdrachtgever. Na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Opdrachtnemer worden opgesteld en aan Opdrachtgever worden voorgelegd ter afstemming, hierin worden de door opdrachtnemer aangeleverde KPI's en/ of KSF's verwerkt.
Eis 5.2	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzend deze naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 5.3	Opdrachtnemer zet zich in om goede resultaten van de Prestatiemeter te behalen conform afspraak en indien mogelijk continu te verbeteren.

Eisen 6. Bestellen en Betalen	
Eis 6.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één (1) emailadres voor ontvangst van orders.
Eis 6.2	Onder vermelding van het Proquro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: crediteuren@Opdrachtgever.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer. • Adressering Opdrachtgever, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 Breda • Btw identificatienummer van de Opdrachtnemer. • Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling btw. • Het verschuldigde btw bedrag. • De vergoeding excl. btw moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde btw. • Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Opdrachtgever). • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel. • De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
Eis 6.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
Eis 6.4	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
Eis 6.5	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel, het is niet mogelijk om op één (1) factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.
Eis 6.6	Facturatie dient per Opdracht te geschieden.
Eis 6.7	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.
Eis 6.8	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum.
Eis 6.9	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient Opdrachtnemer hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
Eis 6.10	Opdrachtgever heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.

Eisen 7. Migratie en implementatie	
Eis 7.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat in op 1 maart 2022. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst . Inschrijver garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf 1 maart 2022 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen.
Eis 7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst. Opdrachtnemer verzekert Opdrachtgever van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.

Eisen 8. Dienst specifieke eisen	
Eis 8.1	Het is voor medewerkers van Opdrachtgever mogelijk aanvragen digitaal alsook op werkdagen, van 07.00 tot 22.30 uur, per telefoon of met telefonische ondersteuning te doen.

Eisen 9. Detaillering werkzaamheden	
Eis 9.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werkzaamheden genoemd in bijlage 'Overzicht werkzaamheden'.
Eis 9.2	Bepaalde onderdelen zullen als inspanningsverplichting worden opgenomen. Hiervoor geldt dat Opdrachtnemer de werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd en dat kosten hiervoor kunnen worden verrekend. Waar mogelijk worden standaardprijzen /tarieven vastgelegd. Hiervoor geldt dat de respons- en herstelltijden van toepassing zijn.
Eis 9.3	Opdrachtnemer dient een actieve deelname aan kennissessies te leveren om alle aanwezige kennis over te dragen aan andere stakeholders van Opdrachtgever. Daarnaast dient er door Opdrachtnemer ook een actieve kennisoverdracht richting de academies van Opdrachtgever plaats te vinden.
Eis 9.4	Werktijden De reguliere werktijden van Opdrachtnemer zijn van 8.00 uur tot 17.00 uur. Werkzaamheden die de praktijk- en / of theorielessen verstoren - zoals bijvoorbeeld onderhoud en testen brandmeldinstallaties, ontruimingsinstallaties of inbraakalarm en werkzaamheden in leslokalen met (hand)gereedschap dat bovenmatig geluid produceert - dienen uitsluitend buiten de lestijden, zoals in weekenden of in de vakantieperioden te worden uitgevoerd. Afwijkingen hierop dienen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.
Eis 9.5	Wachttijden Opdrachtgever mag eisen dat bepaalde werkzaamheden die de bedrijfsvoering van Opdrachtgever verstoren binnen de reguliere werktijden doch voor 8.00 of na 17.00 uur worden uitgevoerd. Wanneer door aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken de geplande onderhoudswerkzaamheden niet op de afgesproken tijden kunnen beginnen, of deze niet zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd, dan zullen de wachttijden die daarvan het gevolg zijn aan Opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. De medewerker van Opdrachtnemer zal bij het ontstaan van wachttijden dat meteen aan Opdrachtgever melden, opdat deze alsnog kan trachten wachttijden te vermijden of te beperken.

Eisen 10. Correctief onderhoud					
Eis 10.1	Melden van storingen				
	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van de storingsopvolging van Opdrachtgever een servicemeldpunt dat 24 uur per dag 7 dagen per week bezet en bereikbaar is. Dit servicemeldpunt bestaat uit voldoende opgeleid personeel om de medewerkers van Opdrachtgever te woord te staan en een goede eerste analyse van de storingsmelding uit te voeren.				
	Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer meldingen met betrekking tot storingsafhandeling en de registratie van storingen rechtstreeks registreert en terugkoppelt in het FMIS-systeem van Opdrachtgever. Hiervoor maakt Opdrachtgever gebruik van TOPdesk.				
Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al deze type meldingen, waaronder de automatische doormeldingen, vanuit daarvoor ingerichte meldsystemen kunnen worden aangenomen. Eventuele kosten voor het aansluiten en gebruik van de meldkamer van Opdrachtnemer dienen in de prijs van het onderhoud te zijn opgenomen.					
Eis 10.2	Indien binnen zes (6) weken na het oplossen van een storing aan een installatie een storing terugkeert door dezelfde oorzaak dan worden deze kosten niet vergoed. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer in staat is het correctief onderhoud op dusdanig professionele wijze uit te voeren dat reparaties een blijvend effect hebben en terugkeer binnen zes (6) weken niet voor komt. Indien de storing is ontstaan door molest is dit niet van toepassing.				
Eis 10.3	Respons- en hersteltijden				
	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor procesopvolging conform de grenswaarden zoals opgenomen in onderstaand schema. Deze grenswaarden gelden tevens voor alle herstelwerkzaamheden naar aanleiding van keuringen, opleveringen, steekproeven etc. Bij herstelwerkzaamheden worden de respons- en hersteltijd door Opdrachtgever bepaald.				
	Prioriteit	Type	Responstijd	Hersteltijd	
	Prio 1	Kritisch	Maximaal 1 uur	Maximaal 4 uur	
	Prio 2	Hoog	Maximaal 2 uur	Maximaal 1 werkdag (8 uur)	
	Prio 3	Midden	Maximaal 4 uur	Maximaal 2 werkdagen (16 uur)	
	Prio 4	Laag	Maximaal 8 uur	Maximaal 3 werkdagen	
	Prio 5	Te plannen	Maximaal 16 uur	Maximaal 5 werkdagen	
	Prio 6	Gepland		Maximaal 3 maanden	
	De prioriteiten zijn opgebouwd conform de bovengenoemde prioriteitenmatrix.				
		Onderwijs/ Eén of meer academies	Afdeling/locatie Bedrijfsvoering organisatie	1-5 personen Afdeling/locatie	1-5 personen
	Proces/functie werkt niet	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Proces/functie werkt deels	Prio 2	Prio 3	Prio 4	Prio 5

	Proces/functie werkt	Prio 3	Prio 4	Prio 6	Prio 6
	Bovengenoemde prioriteitenmatrix is niet bindend. Opdrachtgever bepaald ten alle tijden wat de prioriteit is. Bij het melden van storingen wordt de prioriteit door Opdrachtgever aangegeven.				
Eis 10.4	Procesbeschrijving Storingsopvolging en afhandeling dienen volgens een vast proces plaats te vinden. Opdrachtnemer dient alle door Opdrachtgever gemelde storingen met betrekking tot De van toepassing zijnde installaties te herstellen conform de in Eis 11.4 genoemde tijden. Melden en prioritering storingen Het melden van storingen naar Opdrachtnemer kan op 5 manier plaatsvinden: • Door gebouwbeheerders (team locatiedienst) van Opdrachtgever. • Door contractbeheerder, -manager of -eigenaar van Opdrachtgever. • Via E-mail vanuit TOPdesk van Opdrachtgever. • Vanuit het GBS van Opdrachtgever. • Vanuit het dashboard energiebeheer van Opdrachtgever. Deze wordt in de loop van de Overeenkomst geïmplementeerd. Op alle storingsmeldingen die door Opdrachtgever ter kennis van Opdrachtnemer zullen worden gebracht, zal door Opdrachtnemer telefonisch worden gereageerd en zal op basis van de prioriteit en de aard van de storing een afspraak worden gemaakt voor het verhelpen van de storing. Beheer en onderhoud en/of teamleider die op dat moment piketdienst heeft én/of het GBS van Opdrachtgever bepalen de prioriteit. Meldtijden storing Als meldtijd van een storing aan Opdrachtgever geldt: • Het tijdstip van telefonisch melden. • Het tijdstip van verzenden van een e-mail. • Het tijdstip van de melding via het FMIS systeem van Opdrachtgever. Responstijd De responstijd is de tijd die ligt tussen de ontvangst van de melding door Opdrachtnemer en het arriveren op de locatie. Hersteltijd Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het afhandelen/oplossen van de storing door Opdrachtnemer inclusief het afmelden van de storing telefonisch of via mail aan servicedesk van Opdrachtgever. Uitvoering bij prioriteit 1 storing In geval van een prioriteit 1 storing: • Dienen storingen te allen tijde direct opgelost worden, ook buiten de openingstijden van Opdrachtgever zoals avonden, weekenden en feestdagen.				

	Daartoe zal het gebouw langer worden opengehouden c.q. speciaal daarvoor worden geopend door Opdrachtgever. De kosten voor het (langer) openstellen van het gebouw zijn dan voor rekening van Opdrachtgever. • Reageert Opdrachtnemer binnen 15 minuten na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen één (1) uur, nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie. • Is de storing binnen vier (4) uur na de melding verholpen of zijn er "tijdelijke" voorzieningen getroffen om het bedrijfsproces veilig te stellen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de servicedesk van Opdrachtgever gecommuniceerd. • In het geval van prioriteit 1 kan het noodzakelijk zijn om noodmaatregelen te nemen indien een reguliere reparatie niet direct mogelijk blijkt. Het is dan aan Opdrachtnemer om de situatie ter plaatse te beoordelen en gevaarlijke situaties direct te verhelpen en alle vervolgschade direct te voorkomen. Uitvoering bij prioriteit 2 storing In geval van een prioriteit 2 storing: • Reageert Opdrachtnemer binnen 30 minuten na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Indien dit zich voordoet zal Opdrachtgever het gebouw open houden tot maximaal 22.00 uur en dient Opdrachtnemer de volgende werkdag bij opening van het gebouw de herstelwerkzaamheden te vervolgen. De kosten voor het (langer) openstellen van het gebouw zijn dan voor rekening van Opdrachtgever. • Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen twee (2) uur, mits voor 22.00 uur, nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie. • Is de storing binnen één (1) werkdag (8 uur) na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de servicedesk van Opdrachtgever gecommuniceerd. Uitvoering bij prioriteit 3 storing In geval van een prioriteit 3 storing: • Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) uur na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vier (4) uur nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie. • Is de storing binnen twee (2) werkdagen (16 uur) na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de servicedesk van Opdrachtgever gecommuniceerd.
--	--

	• De herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van het gebouw. Uitvoering bij prioriteit 4 storing In geval van een prioriteit 4 storing: • Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) uur na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen acht (8) uur nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie. • Is de storing binnen drie (3) werkdagen na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de servicedesk van Opdrachtgever gecommuniceerd. • De herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van het gebouw. Uitvoering bij prioriteit 5 storing In geval van een prioriteit 5 storing: • Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Vangt Opdrachtnemer uiterlijk binnen zestien (16) uur nadat de melding van de storing is ontvangen, aan met de herstelwerkzaamheden op locatie. • Is de storing binnen vijf (5) werkdagen na de melding verholpen. De voortgang c.q. status van de storing wordt telefonisch en per mail met de servicedesk van Opdrachtgever gecommuniceerd. • De herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van het gebouw. Uitvoering bij prioriteit 6 gepland werk In geval van een prioriteit 6 gepland werk • Reageert Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag na melding door contact op te nemen met de melder/afdeling zoals doorgegeven bij de melding. Indien deze melder/afdeling niet bereikbaar is, dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van Opdrachtgever. • Krijgt Opdrachtnemer maximaal drie (3) maanden de tijd om de werkzaamheden uit te voeren. • Dienen werkzaamheden zoveel mogelijk gecombineerd te worden om kosten voor Opdrachtgever te reduceren. Voor alle meldingen, onafhankelijk van de prioriteit, geldt dat indien de kosten voor de herstelwerkzaamheden c.q. noodmaatregelen hoger zijn dan € 1.250,-- exclusief btw, Opdrachtnemer voor aanvang werkzaamheden te allen tijde (telefonisch) contact op dient te nemen met de Contractbeheerder c.q. het noodnummer van Opdrachtgever,
--	--

	zoals vermeld op de lijst met geautoriseerde contactpersonen welke wordt verstrekt na opdracht. Na de uitvoering van storingen dient door Opdrachtnemer een werkbbon gemaakt te worden. Op de werkbbon dient een omschrijving te komen van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief gebruikte materialen c.q. materieel en de arbeidstijden. De werkbbon dient door de medewerker locatiedienst van het betreffende gebouw te worden afgetekend. Op basis van de afgetekende werkbbon mag Opdrachtnemer de factuur indienen. Op de factuur moeten de materiaal- en materielekosten, geldende tarieven, arbeidstijden en toeslagen worden vermeld.
Eis 10.5	Gereed melden storing Na de uitvoering van storingen dient door Opdrachtnemer een digitale werkbbon gemaakt te worden. Op de werkbbon dient een omschrijving te komen van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief gebruikte materialen c.q. materieel en de arbeidstijden. Een storing met prioriteit 1 moet altijd direct telefonisch door Opdrachtnemer gereed gemeld worden aan de melder. Tevens dient deze gereed melding direct via TOPdesk te worden bevestigd. Een storing met prioriteit 2 t/m 5 mag alleen via TOPdesk gereed gemeld worden. De gereed melding van de storing is leidend in het bepalen of de afgesproken hersteltijd conform Eis 10.1 is behaald.
Eis 10.6	Vastlegging storingsafhandeling Opdrachtnemer zal de storingsafhandelingen per nader te bepalen categorie bijhouden en bewaken in een Exceloverzicht danwel een gespecificeerd storingsafhandelingsprogramma. Hierin wordt onder meer vastgelegd aan welk gebouw zich de storing voordeed, welke storing het betrof, op welk tijdstip, welke maatregelen zijn getroffen, wanneer de storing is verholpen en door wie de storing is gemeld. Tevens wordt het Meldingsnummer, prioriteit en de locatie (incl. kostenplaats) vermeld. Elke storing moet door Opdrachtnemer worden beoordeeld op mogelijke herhaling en Opdrachtnemer moet advies geven ter voorkoming van de herhaling van de storing. Opdrachtnemer dient per kwartaal een analyse van de opgetreden storingen uit te voeren op basis waarvan verbetervoorstellen gedaan kunnen worden. Doelstelling is door goede storingsanalyse het aantal storingen te reduceren. Tevens stelt Opdrachtnemer de storingslijst en storingsanalyse in een bewerkbare vorm (excel) aan de Opdrachtgever ter beschikking.

Eisen 11. Offertes	
Eis 11.1	Op de aanvraag van offertes zijn verschillende niveaus van toepassing. Deze zijn gekoppeld aan het belang en de urgentie van de opdracht. Er zijn 3 niveaus te onderscheiden. Offertes

Eis 11.3	Markconformiteit Alle prijzen dienen marktconform te zijn. Bij twijfel dient Opdrachtnemer aan te tonen dat deze prijzen marktconform zijn. Opdrachtgever is gerechtigd de offertes van Opdrachtnemer te allen tijde te toetsen op marktconformiteit, op zowel prijs als kwaliteit. Indien blijkt dat de offerte niet marktconform is, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de opdracht bij derden te plaatsen.
Eis 11.4	Materialen dienen aangeboden te worden tegen de netto catalogusprijs (bruto <i>catalogusprijzen</i> minus de voor Opdrachtnemer geldende kortingen). Over deze netto catalogusprijs mag Opdrachtnemer een vaste toeslag rekenen die dient te worden opgegeven in Bijlage 'Prijbsblad'.

Eisen 12. MJOV-advies	
Eis 12.1	Opdrachtnemer prognosticeert de verwachte vervangingen op basis van de gemeten conditie en rapporteert aan Opdrachtgever middels het (duurzaam)MJOV-advies voor alle gebouwen binnen zijn perceel waarbij voorstellen met betrekking tot energetische verbeteringen worden meegenomen. Het MJOV-advies omvat alle installaties conform de scope van de Opdracht. Deze wordt jaarlijks uitgevoerd c.q. geactualiseerd en wordt uiterlijk op 1 juli van betreffend kalenderjaar aan Opdrachtgever verstrekt. Het verstrekte MJOV-advies wordt door Opdrachtgever getoetst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen door te voeren indien de bedrijfsvoering dit vereist. Het MJOV-advies wordt tenminste in een pdf- en Excel bestand digitaal verstrekt. Het geniet echter de voorkeur om de MJOP-applicatie van Opdrachtnemer en Opdrachtgever te integreren. Opdrachtgever maakt hiervoor gebruik van O-Prognose. Opdrachtgever levert in de implementatiefase aan Opdrachtnemer het format aan waarmee het MJOV-advies dient te worden aangeleverd.

Eisen 13. Conditie	
Eis 13.1	Alle installaties binnen de Opdracht dienen minimaal in conditie drie (3) te verkeren. Na aanvang van de Opdracht inspecteert Opdrachtnemer binnen drie (3) maanden de installaties van alle in de in Bijlage 'Prijbsblad' omschreven onderdelen. Indien installaties hierin niet zijn vermeld dienen deze alsnog te worden opgenomen.
Eis 13.2	Opdrachtnemer heeft drie (3) maanden na aanvang van de Opdracht de tijd om aan te geven welke installaties niet voldoen aan de minimale conditiescore. Indien Opdrachtnemer dit constateert dient Opdrachtnemer hiervan een onderbouwing aan te leveren bij Opdrachtgever.
Eis 13.3	Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het aanpassen van de installaties die niet aan de minimale conditiescore voldoen heeft Opdrachtnemer drie (3) maanden de tijd om deze installaties op het gewenste niveau te brengen. Binnen zes (6) maanden na aanvang van de Opdracht dienen alle overige installaties op conditie te zijn gebracht.

Eis 13.4	Indien een installatie na acceptatie niet voldoet aan de minimaal gewenste conditie 3 dan volgt voor Opdrachtnemer een sanctie conform KPI 1 Bijlage 'Prestatiemeter'.
Eis 13.5	Bij aanvaarding van de Opdracht gaat Opdrachtnemer akkoord met de huidige staat van de installaties.
Eis 13.6	Opdrachtnemer garandeert dat na het einde van de looptijd van de Overeenkomst alle installaties behorende tot de Opdracht minimaal in de aangegeven conditie verkeren. Indien nabij het einde van de Overeenkomst blijkt dat de conditie van bepaalde installaties lager is dan de aangegeven conditie, zal Opdrachtnemer kosteloos de betreffende installaties op de minimaal gewenste conditie brengen.

Eisen 14. Coördinatie	
Eis 14.1	De coördinatie, communicatie, het opstellen van diverse rapportages, monitoring van klachten met betrekking tot de installaties inclusief begeleiding van de onafhankelijke keuringsinstanties voor keuringen en inspecties behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
Eis 14.2	Opdrachtnemer zal zich volledig inspannen om, in voorkomende gevallen, productief samen te werken met diverse opdrachtnemers van Opdrachtgever die verantwoordelijk zijn voor diverse andere werkzaamheden, zoals de aannemers die het bouwkundig onderhoud in opdracht hebben.
Eis 14.3	Het direct melden bij Opdrachtgever van situaties die 'per direct' acties vereisen (veiligheid, onevenredig hoge gevolgschade, kosten voor Opdrachtgever e.d.) behoort tot de taken van Opdrachtnemer.

Eisen 15. Documentatie	
Eis 15.1	Opdrachtnemer zal, in de eerste vier (4) maanden na contractaanvang, de tekeningen, revisiebescheiden, technische eisen, operationele eisen, logboeken, certificaten en alle overige documentatie benodigd voor de uitvoering van de Overeenkomst controleren. Indien Opdrachtnemer concludeert dat bepaalde documenten niet (deugdelijk) aanwezig zijn, zal Opdrachtgever in samenwerking met Opdrachtnemer zorgdragen voor het in orde brengen de betreffende documenten. Vanaf aanvang van de Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich de documenten ter plaatse van de te onderhouden installaties doorlopend actueel te houden.
Eis 15.2	Alle voor handen zijnde documentatie inclusief de logboeken dienen steeds voorzien te zijn van de meest recente informatie en te allen tijde (digitaal) beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. De documentatie moet voor Opdrachtgever 24/7 vrij toegankelijk zijn.
Eis 15.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle van toepassing zijnde documenten na elke verandering van het systeem binnen de Overeenkomst en dient deze actualisatie aan Opdrachtgever voor te leggen voor acceptatie en goedkeuring.
Eis 15.4	Binnen maximaal één (1) maand na oplevering van vervangingswerkzaamheden en/of wijzigingen aan installaties zorgt Opdrachtnemer dat de aanwezige gegevensbestanden bij Opdrachtgever bijgewerkt zijn (analoog en digitaal). Opdrachtnemer zal ieder kwartaal, gelijk aan het moment van het tactisch overleg, alle voor handen zijnde documenten digitaal verstrekken aan Opdrachtgever.

Eis 15.5	Opdrachtnemer is bij beëindiging van de Overeenkomst verplicht alle met deze Overeenkomst verband houdende documentatie minimaal drie (3) maanden voor beëindiging van de Overeenkomst aan Opdrachtgever over te dragen.
-----------------	--

Eisen 16. Revisiebeheer	
Eis 16.1	De revisiebescheiden (tekeningen, schema's, onderhoud- en bedieningsvoorschriften) dienen door Opdrachtnemer actueel te worden gehouden. Het actueel houden geschiedt zowel digitaal in een bewerkbare format als op papier. Indien de tekening(en) in DWG-format beschikbaar is (zijn), dient Opdrachtnemer bijgewerkte revisietekeningen en/of –schema's in DWG-format aan te leveren aan Opdrachtgever. Op bijgewerkte revisietekeningen en/of –schema's dient de wijzigingsdatum en de aangebrachte wijziging(en) vermeld te staan. Tevens dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat alle installatienummers en juiste vestigingslocaties zijn weergegeven in de revisiebescheiden. Opdrachtnemer zorgt in overleg met Opdrachtgever voor het beheer van alle revisiebescheiden.
Eis 16.2	Bij het vervangen van een installatie(deel) dient de wijziging op tekening te zijn opgenomen in de prijsstelling. Installatieaanpassingen door Opdrachtnemer dienen uiterlijk één (1) maand na de daadwerkelijke aanpassing te zijn verwerkt op de revisiebescheiden.
Eis 16.3	Het goedkeuren door keurende instanties van tekeningen van brandveiligheidsinstallaties ten behoeve van gebruiksvergunningen en veiligheidsmaatregelen dienen in de kosten voor het onderhoud te zijn inbegrepen.

Eisen 17. Garantiemanagement	
Eis 17.1	Garantiemanagement is van toepassing op alle nieuw geleverde en geïnstalleerde installaties en delen van installaties die niet door Opdrachtnemer, maar door een andere partij, hierna te noemen "leverancier", zijn geleverd, tenzij de Opdrachtnemer tevens de leverancier is. In dat geval is deze procedure niet van toepassing.
Eis 17.2	Gedurende de garantieperiode van minimaal één (1) jaar, gerekend vanaf het gebruiksklaar opleveren, worden de voorgeschreven onderhoudswerkzaamheden en wettelijke verplichtingen en keuringen uitgevoerd door de leverancier waaraan de opdracht voor levering is verstrekt. Ingeval de leverancier de levering of een deel van de levering heeft uitbesteed, blijft de leverancier in zijn geheel verantwoordelijk voor nakoming en uitvoering door de derde partij.
Eis 17.3	Eén (1) maand voor afloop van de garantieperiode draagt de leverancier er zorg voor dat er een overdrachtsproces van de installaties plaatsvindt naar Opdrachtnemer.
Eis 17.4	Eventuele nog in uitvoering zijnde garantieafhandelingen worden door de leverancier eerst afgehandeld voordat er overdracht naar Opdrachtnemer plaatsvindt. Dit is inclusief nog uit te voeren onderhoudswerkzaamheden en wettelijke verplichtingen en keuringen die gedurende de garantieafhandeling dienen plaats te vinden.
Eis 17.5	Gedurende de garantieperiode van minimaal één (1) jaar, gerekend vanaf het gebruiksklaar opleveren, worden de voorgeschreven onderhoudswerkzaamheden en wettelijke verplichtingen en keuringen uitgevoerd door de leverancier waaraan de opdracht voor levering is verstrekt.

	Ingeval de leverancier de levering of een deel van de levering heeft uitbesteed, blijft de leverancier in zijn geheel verantwoordelijk voor nakoming en uitvoering door de derde partij.
Eis 17.6	In het kader van het garantiemanagement voert Opdrachtnemer gedurende het garantiejaar namens Opdrachtgever de volgende werkzaamheden uit: • Controle van de geleverde installatie t.o.v. de uitgebrachte offerte en verstrekte opdracht inclusief aanwezige documentatie. • Controle van het installatiedossier, logboeken en certificaten. • Controle van revisietekeningen. • Toetsing van de uitvoering van de wettelijke verplichtingen. • Bijwonen van de overdrachtsvergadering en toezien op een juiste overdracht, inclusief overdracht van hierboven genoemde documenten. • Toezien op de afhandeling en uitvoering van mogelijke garantie aanspraken. • Het organiseren van het proces van storingsopvolging richting de leverancier conform de afspraken zoals contractant met Opdrachtgever is overeengekomen.
Eisen 18. Wet- en regelgeving	
Eis 18.1	De in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening voldoet, zover onderstaande items van toepassing kunnen zijn op onderhavige dienstverlening, aan: • Voor zover in de aanbestedingsdocumenten niet anders is vermeld, zijn van toepassing, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken e.d. • Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR- en NTR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Tenzij anders vermeld, zijn van kracht de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden. • Alle handelingen aan installaties waarbij de mogelijkheid bestaat dat er lekkage van CFK's, HCFC's of HFK's optreedt, moeten door medewerkers met een F-gassen certificaat worden verricht. Opdrachtgever maakt gebruik van het Safety Register om de documentatie te archiveren. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de documenten binnen het verlopen van de wettelijke termijnen aan het Safety Register worden toegevoegd.
Eis 18.2	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de orde en veiligheid op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht.
Eis 18.3	Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van werkzaamheden op locatie waar nodig aan de aanwijzingen en orders van Opdrachtgever gevolg te geven.
Eis 18.4	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij beschikt over alle publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, die voor de voorbereiding en de uitvoering van het werk zijn vereist.
Eis 18.5	Opdrachtnemer dient (belangrijke) wijzigingen in de regelgeving vanuit de provincie, die invloed hebben op de duurzame opwekinstallaties voor warmte en koude in brede zin, door te voeren met goedkeuring van Opdrachtgever.

Eisen 19. NEN 2767	
Eis 19.1	Indien de conditiescore (volgens NEN 2767) onder de minimale conditiescore komt, dient dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, te worden verholpen en/of verbeterd, zodat minimaal de gewenste conditiescore wordt behaald tenzij schriftelijk met de Opdrachtgever anders overeengekomen.
Eis 19.2	In afwijking van de NEN 2767 mag het bepalen van de conditiescore niet plaatsvinden op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces. Het bepalen van de conditie op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces is een vangnetconstructie, opgenomen in paragraaf 5.3 van de NEN 2767 en mag volgens de NEN 2767 slechts in uiterste gevallen worden toegepast. Door het niet toestaan van deze benaderingswijze wordt voorkomen dat ingrepen worden verricht op basis van een theoretische levensduur, terwijl geen gebreken aan de installatie worden geconstateerd. Een onafhankelijke vaststelling van de conditiescore zal dus altijd uitgevoerd worden volgens de NEN 2767, waarbij de vangnetconstructie niet wordt toegepast. Een verslechtering van de conditie kan dus alleen plaatsvinden op basis van werkelijk geconstateerde gebreken, waardoor wordt voorkomen dat ingrepen worden gedaan op basis van veronderstellingen. Het feit dat veroudering van een installatie kan leiden tot het ontstaan van gebreken staat niet ter discussie. Deze gebreken kunnen vervolgens leiden tot een verslechtering van de conditie. Het preventief vervangen van installaties omdat deze 75% van hun technische levensduur hebben bereikt behoort niet tot de overeenkomst en tot de doelstelling van Opdrachtgever. De doelstelling van Opdrachtgever is om installaties alleen te vervangen als uit geconstateerde gebreken blijkt dat de conditie verslechtert en daardoor vervanging noodzakelijk is. Het is aan Opdrachtnemer om de installaties zo lang mogelijk in de gewenste conditie te houden. Indien aantoonbaar blijkt dat het niet meer mogelijk is de installatie in de gewenste conditie te houden, dan dient Opdrachtnemer schriftelijk een voorstel te doen aan Opdrachtgever hoe zij dit denken op te lossen. Mogelijke oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: het verlagen van de gewenste conditie, reviseren van onderdelen of het geheel vervangen van de installatie. Opdrachtgever is niet verplicht het voorstel van de Opdrachtnemer te accepteren, maar behoudt zich het recht voor met een andere oplossing te komen.

Eisen 20. Overdracht installaties	
Eis 20.1	In geval van overdracht van installaties en/ of werkzaamheden dient Opdrachtnemer onderstaande documenten aan te leveren en werkzaamheden uit te voeren: • vergunningen (SP, grondwateronttrekkingsvergunning, lozingsvergunning op riool of oppervlaktewater); • onderhoudslogboek, waarin tijdens de beheerfase de onderhoudswerkzaamheden in zijn geregistreerd; • monitoringsplan met criteria voor actie; • evaluatie- en bijsturingsrapportage; • voortgangsrapportages voor het Bevoegd Gezag; • calamiteitenplan; • software overdracht;

	• fysieke overdracht op de locatie(s) waarop de overdracht betrekking heeft; • stekboek Warmtepomp, die te allen tijde op orde is; • overdrachtsformulier met handtekening van beide partijen; • goedkeuringsformulier getekend door Opdrachtgever (Avans).
--	---

Eisen 21. Aanvullend	
Eis 21.1	Als referentie voor preventieve onderhoudsactiviteiten en onderhoudsfrequenties dienen de onderhoudsinstructies van de OEM (Original Equipment Manufacturer) te worden gehanteerd. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het correct functioneren van de installatie en kan in deze geen beroep doen op de onderhoudsinstructies van de OEM dan wel van Opdrachtgever.
Eis 21.2	Brandgevaarlijke werkzaamheden dienen volgens de richtlijn "Brand gevaarlijke werkzaamheden veilig uitvoeren" te worden uitgevoerd. Voor aanvang van de werkzaamheden dient door Opdrachtnemer Bijlage 'Formulier Brandgevaarlijke werkzaamheden' te worden ingevuld.