

Document 10.

Onderhoudsbestek

Sprinklerinstallaties

van de gemeente Utrecht

Aanbestedingsnr. : 2022-VGU-001

Datum : maart 2022

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepaling.....	5
2.	Organisatie opdrachtgever, percelen en scope werkzaamheden.....	8
3.	Visie en doelstelling opdracht.....	11
4.	Inhoud en omvang.....	12
5.	Preventief onderhoud.....	13
6.	Correctief onderhoud.....	15
7.	Verplichte keuringen.....	18
8.	Conditiemeting NEN2767	19
9.	Planmatige werkzaamheden	20
10.	Web portals	23
11.	Rapportages.....	24
12.	Overleg.....	27
13.	Tekeningen en tekenwerk.....	28
14.	Beoordeling werk	29
15.	Facturatie en betaling	30
16.	Indexering	32
17.	Wijzigingen in het onderhoud	34
18.	Verplichtingen van de Opdrachtnemer	35
19.	Verplichtingen van de Opdrachtgever	39
20.	Organisatie van partijen	40

21. Personeel, veiligheid en kwaliteit	41
22. Toegang	44
23. Materiaal en materieel	45
24. Klachten en geschillen	46
25. Overdracht (uitfasering).....	47

Bijlagen

Algemene bijlagen (separaat bijgevoegd)

- AB1. Prestatie indicatoren onderhoud technische installaties
- AB2. Procedure storingen
- AB3. Enquêteformulier professionaliteit
- AB4. Beoordeling en malusregeling
- AB5. Webportal

Technische bijlagen (separaat bijgevoegd)

- TB1. Inventarisatiegegevens sprinklerinstallaties
- TB2. Overzicht aantal storingen 2019 - 2021
- TB3. Laatste keuringsrapporten sprinklerinstallaties

1. Begripsbepaling

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste actoren, begrippen en activiteiten gedefinieerd in relatie tot de overeenkomst.

- 1.1. Onder een **Calamiteit** wordt verstaan: Een situatie met nadrukkelijk en direct risico voor personen, of het ontstaan van substantiële gevolgschade. Hierbij valt o.a. te denken aan:
 - Stroomuitval gedeelte /gehele gebouw;
 - Brand;
 - Overschrijding grenswaarde temperatuur serverruimte;
 - Sanitaire verstopping (alleen bij het niet kunnen uitvoeren van het bedrijfsproces in gehele gebouw of bij een acuut overstromingsrisico).
- 1.2. Onder **Correctief onderhoud** wordt verstaan:
 - Het verhelpen van storingen en klachten welke aan de Opdrachtnemer gemeld worden door de Opdrachtgever.
 - De reparaties en vervangingen welke moeten worden uitgevoerd omdat de installatie niet meer naar behoren functioneert of binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren.
- 1.3. Onder **Conditie** wordt de staat van een installatie(onderdeel) verstaan, welke conform de NEN2767 methodiek (deel 1:Methodiek, versie 2017 en deel 2: Gebrekenlijsten, versie 2008) is vastgesteld.
- 1.4. Onder **Eigen Risico** wordt verstaan: Een vast bedrag dat door de Opdrachtnemer zelf wordt gedragen.
- 1.5. Onder een **Gebrek** wordt verstaan een omstandigheid die een degradatie van de technische conditie (conform NEN2767) van een installatie element ten opzichte van nieuwstaat (conditie bij oplevering) tot gevolg heeft.
- 1.6. Onder een **Gebruiker** wordt verstaan: De huurder of bruiklenner van een locatie.
- 1.7. Onder **Installaties** wordt verstaan de door de Opdrachtnemer te onderhouden elementen als omschreven naar aantal, type en/of modelaanduiding in de inventarisatiestaten van het Onderhoudsbestek. Elk installatiesysteem (bijvoorbeeld verwarming, koeling etc.) is opgebouwd uit elementen. Niet door de Opdrachtgever benoemde elementen in de inventarisatiestaten van een installatiesysteem behoren wel tot de scope van het Onderhoudsbestek.
- 1.8. Onder **Keuring** wordt verstaan: Een onderzoek waar in beoordeeld wordt of de installatie nog aan de wettelijke voorschriften voldoet. Voor keuring kunt u ook inspectie lezen (door een gecertificeerd bureau).
- 1.9. Onder **Klachten** wordt verstaan: Onderbreking van het gebruiksgenot van de gebruikers welke niet de oorzaak zijn van storingen.

- 1.10. Onder **Materiaal en Materieel** wordt verstaan alle, voor het gebruik en onderhoud van de Installaties benodigde onderdelen en installatiedelen, en de daarvoor benodigde hulpmiddelen en gebruik van voertuigen, uitrustingsstukken, kranen, steigerwerk en onderdelen daarvan, verbruiksartikelen en dergelijke).
- 1.11. Een Meerjaren Onderhoudsplan (**MJOP**) is een langetermijnplan voor het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud aan installaties. Een meerjarenonderhoudsplanung bestaat uit drie onderdelen:
- een beschrijving van de installaties waarvoor het onderhoud wordt gepland, in de vorm van een lijst van de, op de locatie aanwezige, installatie elementen inclusief specificaties (merk, type, capaciteit etc.);
 - een tijdschema waarin de elementen in de tijd zijn uitgezet voor een inspectie, het onderhoud of de vervanging;
 - de taken (inhoudelijk) die behoren bij het vastgestelde moment in het schema waarop de taak moet worden uitgevoerd.
- Een MJOP is een 'levend' document. Planmatige werkzaamheden, tussentijdse inspecties, constatering en toevoeging of afname van vastgoed in portefeuille kunnen elk moment aanleiding zijn voor aanpassingen/actualisatie.
- 1.12. Onder **Molest** wordt verstaan: “Molest, uitwendig geweld, gewelddaden van derden; speciaal oorlogsmolest, geweld door de oorlogvoering aan burger goederen toegebracht; in verzekeringsterminologie: ‘geweld toegebracht door mensen, niet door de natuur, neming, kaping, zeeroverij, aanhouding op last van hoger hand, zoals embargo, verklaring van oorlog en represailles’; het risico hiervoor wordt door verzekeraars veelal uitgesloten (Wetboek van Koophandel artikel 647 tot en met 649).”
- 1.13. Storingen worden als **Niet urgent** aangeduid indien geen direct gevaar en of gevolgschade kan ontstaan voor de directie en de gebruiker van het gebouw.
- 1.14. Onder de **Opdrachtgever** wordt verstaan de Gemeente Utrecht.
- 1.15. Onder **Opdrachtnemer** wordt verstaan het onderhoudsbedrijf, of combinatie van onderhoudsbedrijven, dat uitvoering van de installatietechnische onderhoudswerkzaamheden heeft aangenomen.
- 1.16. Onder de **Overeenkomst** wordt verstaan de voorwaarden, de te volgen procedures, afspraken en gewenste prestaties voor het onderhoud van de technische installaties, zoals beschreven in het Onderhoudsbestek en alle overige documenten van de aanbesteding.
- 1.17. Onder **Planmatig onderhoud** wordt verstaan: Het vervangen en/of reviseren van installaties en/of elementen in navolging van het MJOP en goedgekeurd jaarplan.
- 1.18. Onder **Preventief onderhoud** wordt verstaan: Het periodiek uitvoeren van werkzaamheden ter instandhouding van het optimaal functioneren van de

installatie, ten einde bedrijfszekerheid en prestaties te handhaven als vastgelegd in het Onderhoudsbestek. Hieronder wordt ook verstaan de werkzaamheden die in de Technische Bulletins staan aangegeven.

- 1.19. Onder **Reactietijd** van een storing wordt verstaan de tijd tussen de melding van een storing door de Opdrachtgever en de bevestiging (via telefoon of e-mail van de Opdrachtgever) dat de storingsmelding is ontvangen.
- 1.20. Onder **Responsetijd** wordt verstaan de tijd tussen de melding van een storing door de Opdrachtgever en het tijdstip van de aankomst van de onderhoudsmonteur op de plaats van de storing.
- 1.21. Onder een **Storing** wordt verstaan:
 - Het uitvallen van de functionaliteit van een installatie(onderdeel).
 - Het buiten de ontwerpspecificaties en/of configuraties werken van een installatie(onderdeel).
 - Onderbreking van het functioneren van de gebouwgebonden installaties, veelal als gevolg van het niet goed functioneren van één of meerdere componenten.
- 1.22. Storingen worden als **Urgent** aangeduid indien gevaar en/of gevolgschade kan ontstaan voor de Opdrachtgever en/of de gebruiker van het gebouw en als de apparatuur hinder van het gebruik van de locatie veroorzaakt. Hierbij valt o.a. te denken aan:
 - storing brand/sprinklermeldcentrale;
 - storing UPS of NSA installatie;
 - storing (hoofd)verdeelinrichting;
 - wegvallen druk;
 - storing tijdens voorstellingen en/of evenementen;
 - storing die tot gevolg heeft dat er niet meer gewerkt kan worden;
 - storing van elementen van sprinklerinstallatie
 - bij het inschakelen van een alarm installatie.
- 1.23. Onder **Wensen** wordt verstaan: Aanvullende vragen van de Opdrachtgever

2. Organisatie opdrachtgever, percelen en scope werkzaamheden

2.1. Vastgoed Opdrachtgever

De afdeling Vastgoedmanagement beheert de vastgoedportefeuille van de gemeente Utrecht. Het beheren betekent in hoofdzaak het uitvoeren van het preventieve-, correctieve-, en planmatige onderhoud.

Vastgoedmanagement heeft alle panden opgenomen in portefeuilles, te weten:

Portefeuille Sport

Dit betreft voornamelijk panden zoals sporthallen, gymzalen, zwembaden. Installaties bedoeld voor de zwemwaterbehandeling vallen buiten deze overeenkomst.

Portefeuille onderwijs

Dit betreft voornamelijk panden zoals bibliotheken en tijdelijke onderwijsgebouwen. Definitieve onderwijsgebouwen vallen niet onder Vastgoedbeheer en worden volledig door schoolbesturen onderhouden.

Portefeuille Welzijn

Dit betreft voornamelijk panden met een buurthuisfunctie, maar ook speeltuinen.

Portefeuille Zorg

Dit betreft voornamelijk panden met een gezondheidsfunctie zoals hostels en gezondheidscentra.

Portefeuille Multi Functionele Accommodatie

Dit betreft voornamelijk vrij grote panden met diverse functies (en dus ook verschillende huurders) zoals welzijn-, onderwijs-, en sportfunctie. Het betreft voornamelijk panden met grotendeels één centrale installatie.

Portefeuille Cultuur

Dit betreft voornamelijk panden met een theaterfunctie en een enkel gebouw voor kunstenaars.

Portefeuille Erfgoed

Dit betreft voornamelijk panden zoals forten van de nieuwe Hollandse Waterlinie, monumenten en kinderboerderijen.

Portefeuille Overig

Dit betreft voornamelijk panden zoals brandweerposten, bedrijfsverzamelgebouwen en panden welke wachten op een nieuwe bestemming.

Portefeuille Ruimtelijke Ontwikkeling

Dit betreft voornamelijk panden zoals bedrijfsverzamelgebouwen (OPG complex aan de Kon. Wilhelminalaan) waar op termijn woningbouw zal plaatsvinden.

Portefeuille Auto

Dit betreft voornamelijk panden zoals parkeergarages en transferia.

Portefeuille Gemeentelijke Huisvesting

Dit betreft voornamelijk panden bedoeld voor gemeentelijke huisvesting (Stadskantoor, Stadhuis, wijkservicecentrum) en begraafplaatsen.

Portefeuille Stadsbedrijven

Dit betreft voornamelijk panden ten behoeve van openbare ruimte zoals kantoorgebouw, werkplaats, wijkposten, chemisch afval depots.

2.2. Organisatie Opdrachtgever

Vastgoedmanagement bestaat uit 3 teams te weten:

- team Technisch Beheer
- team Assetmanagement
- team Beheer, Inkoop, en Klantmanagement (BO) In het kader van deze opdracht heeft de Opdrachtnemer vooral te maken met de team Beheer voor uitvoering van de werkzaamheden en team BO voor de aanbesteding, voorbereiding en contractmanagement van de werkzaamheden.

2.3. Percelen en scope

Voor deze overeenkomst zijn de werkzaamheden in de volgende percelen ingedeeld:

Perceel Sprinkler

Binnen het perceel Sprinkler, bestaande uit objecten van een aantal hiervoor genoemde portefeuilles, behoren de volgende locaties/objecten:

Object	b.v.o. [m2]
Domplein 21 (Domtoren)	430
Gansstraat (naast 10) parkeergarage	1.400
Geertebolwerk 15 parkeergarage Tuinstraat	3.000
Grebbeberglaan 3-13	12.400
Griffioenlaan 1 BIS parkeergarage Westraven	34.500
Kruisstraat 2 parkeergarage	2.700
Lucas Bolwerk 24	8.500
Maartvlinder 1-11	2.000
Oranjestraat 92 parkeergarage	2.500
Oudegracht 167	8.500
Paranadreef 10	6.500
Stadsplateau 1	71.000
Tractieweg 2	3.500
Vredenburgkade 11	30.000

Het onderhoud is in hoofdzaak van toepassing op de volgende installaties:

- 14 sprinklerinstallaties (inclusief sprinklermeldcentrales)

- Een beperkt aantal brandmeld-, ontruimingsinstallaties
- 1 personenzoekinstallatie
- 1 blusgasinstallatie
- 1 watermistinstallatie

2.4. Mutaties

Tijdens de onderhoudsperiode kunnen er panden door verkoop, sloop of aankoop, afvallen of toegevoegd worden aan de overeenkomst.

3. Visie en doelstelling opdracht

- 3.1. Het werk heeft betrekking op de technische installaties in gebouwen en op terreinen van de gemeente Utrecht. Het werk is beschreven in te leveren prestaties en omvat het verrichten van alle diensten, werkzaamheden en leveranties die nodig zijn om:
- De installatieonderdelen in een goede staat van onderhoud (conditie 3 of beter) te houden.
 - De installaties blijvend te laten voldoen aan de Wettelijke eisen.
 - De installaties goed te laten functioneren en de bedrijfszekerheid en continuïteit garanderen binnen de gestelde normen.
 - Optredende storingen op tijd, adequaat en professioneel op te lossen.
 - Klachten van de gebruikers/medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen.
 - De onderhoudskosten en storingsgevoeligheid van de technische installaties (verder) te verlagen.
- 3.2. De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op het realiseren van de, bij deze overeenkomst behorende, prestatie afspraken (Bijlage 1).
- 3.3. Met deze contractvorm beoogt de gemeente Utrecht een grotere verantwoordelijkheid op operationeel en tactisch gebied voor de opdrachtnemer. In de onderstaande figuur is de gewenste rolverdeling (taken en verantwoordelijkheden) schematisch weergegeven.

Strategisch	Gemeente Utrecht	<u>Taken & verantwoordelijkheden</u> Keuze strategie: Consolideren, desinvesteren of investeren Keuze beleid: Doorexpoiteren of versterken, slopen of verkopen, renoveren of nieuwbouw Keuze onderhoudsniveau: Minimum, Basis of plusniveau Budgettering: Allocatie middelen
Tactisch	Gemeente Utrecht	<u>Taken & verantwoordelijkheden</u> Budgettering: Budgettering korte en lange termijn Afstemming budget en prioritering (toets en accorderen jaarplan) Controle/toets calculaties planmatig onderhoud
	Onderhoudsbedrijf	<u>Taken & verantwoordelijkheden</u> Planvorming: Informatieverzameling, integrale inventarisatie en inspectie Budgettering: Budgettering lange en korte termijn (MJOP en jaarplan) Calculatie planmatig onderhoud Organisatie beheer en onderhoud: Bewaking resultaten/prestaties beheer en onderhoud Taakstellend jaarprogramma n.a.v. goedgekeurd jaarplan
Operationeel	Onderhoudsbedrijf	<u>Taken & verantwoordelijkheden</u> Vorbereiding en uitvoering van beheer en onderhoud: Preventief onderhoud Uitvoering/begeleiding keuringen Niet planmatig ad-hoc onderhoud Analyse energiegebruik Coördinatie en uitvoering planmatige werkzaamheden

4. Inhoud en omvang

- 4.1. De Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen de volgende soorten onderhoudswerkzaamheden:
- Preventief onderhoud
 - Correctief onderhoud
 - Planmatig onderhoud
 - Overige werkzaamheden
 - Werkzaamheden duurzaamheid
 - Vervolgwerkzaamheden (correctief en planmatig)
- 4.2. De werkzaamheden hebben betrekking op de technische installaties, zoals opgenomen in de inventarisatiestaten (bijlagen AB1).
- 4.3. Onder het verrichten Preventief onderhoud wordt verstaan, alle werkzaamheden die omschreven staan in Hoofdstuk 5 van het Onderhoudsbestek.
- 4.4. Onder het verrichten van Correctief onderhoud wordt verstaan, het verhelpen van storingen en uitvoeren van herstelwerkzaamheden zoals omschreven in Hoofdstuk 6 van het Onderhoudsbestek.
- 4.5. Onder het verrichten van Keuringen wordt verstaan de wettelijke periodieke keuringen en/of inspecties zoals omschreven in Hoofdstuk 7 van het Onderhoudsbestek.
- 4.6. Onder Condiëtiemeting NEN2767 worden de werkzaamheden verstaan zoals omschreven in Hoofdstuk 8 van het Onderhoudsbestek.
- 4.7. Onder Planmatige werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan welke voortkomen uit het jaarplan zoals omschreven in de Hoofdstuk 9 van het Onderhoudsbestek.

5. Preventief onderhoud

- 5.1. De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op het realiseren van de, bij deze overeenkomst behorende, prestatie afspraken (Bijlage AB1).
- 5.2. De Opdrachtnemer verplicht zich om de omvang van de installatiedelen, die zijn weergegeven in de inventarisatiestaten (zie Excel bijlage TB1) te controleren en voor het verstrijken van het eerste halfjaar en geconstateerde afwijkingen hierin schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden. Later geconstateerde afwijkingen van de omvang of staat van onderhoud zullen nimmer tot aanpassing van de onderhoudskosten en/of prestatiebeoordeling kunnen leiden.
- 5.3. De bezoeken voor het preventief onderhoud dienen regelmatig over de maanden januari tot en met augustus van het betrokken onderhoudsjaar te worden verdeeld en voor 1 september te zijn afgerond.
- 5.4. De periodieke, preventieve onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht binnen de normale bij de Opdrachtnemer geldende werktijden op normale werkdagen van maandag tot en met vrijdag en op tijdstippen tussen 07.00 en 18.00 uur. Feestdagen gelden niet als normale dagen.
- 5.5. De onderhoudswerkzaamheden mogen geen overlast veroorzaken voor het gebruik van de locatie. Indien het onderhoud gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering (functionaliteit/veiligheid) dient het onderhoud buiten de gebruikstijden te worden uitgevoerd
- 5.6. Uitsluitend wanneer op verzoek van de Opdrachtgever preventieve onderhoudswerkzaamheden worden verricht buiten de normale kantoortijden, zal de Opdrachtnemer de daaraan verbonden personele meerkosten van overwerk afzonderlijk bij de Opdrachtgever in rekening brengen volgens de tarieven voor onderhoudswerkzaamheden van de Opdrachtnemer. De tarieven dienen via een actuele prijsinvulformulier ieder jaar in de eerste kalendermaand aan de Opdrachtgever bekend te worden gemaakt.
- 5.7. Om de overlast te beperken wordt het preventief onderhoud, indien van toepassing, gelijktijdig gepland met de controlemomenten van het inspectiebureaus (zie Hoofdstuk 7).
- 5.8. **Materialen onderhoud**
In de aanneemsom dient begrepen te zijn het leveren van de voor het preventief onderhoud benodigde, en door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven, materialen zoals onder andere:
 - Accu's Sprinklermeldcentrales;
 - Koelvloeistof sprinklerpompen;
 - Bevestigings- en afdichtingsmiddelen;
 - Smeer- en reinigingsmiddelen;
 - Signaal lampjes, zekeringen en dergelijke;Er mogen uitsluitend materialen van het originele fabricaat, type en uitvoering worden toegepast. Afwijkingen alleen in overleg met de Opdrachtgever.

5.9. Winterklaar maken

Het Winterklaar maken van droge leidingen is bindend voorgeschreven en dient in de aanneemsom begrepen te zijn. Onder winterklaar maken wordt verstaan het controleren of de droge leidingen ook voldoende droog zijn zodat leidingen niet kunnen corroderen, alsmede het controleren van de glycolkwaliteit in de natte leidingen waar glycol aanwezig is. De uitvoering en resultaten van deze werkzaamheden dienen in het logboek van de SMC/BMI te worden vastgelegd.

5.10. Productcertificaat

Voor de sprinklerinstallaties worden de onderhoudsrapporten, samen met de onderhoudslijsten, ingediend bij de aanvraag van het "Productcertificaat onderhoud sprinkler- of brandmeldinstallaties" overeenkomstig het VBB schema.

5.11. TB 80 en TB67 werkzaamheden

U dient alle werkzaamheden welke omschreven staan in de aangegeven frequentie uit te voeren.

5.12. Waarborgen brandveiligheid

Indien bij werkzaamheden de brandveiligheid tijdelijk niet kan worden gewaarborgd, geeft de Opdrachtnemer dit binnen 2 uur door aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer laat dan tevens weten welke oplossing is gekozen om zodoende te zorgen dat de brandveiligheid maximaal is gewaarborgd.

6. Correctief Onderhoud

- 6.1. Alle storingen die door Opdrachtgever of diens gemachtigde ter kennis van Opdrachtnemer zijn gebracht worden, behoudens overmacht, door Opdrachtnemer verholpen binnen de tijdslimiet volgens onderstaande richtlijnen:
- Storingen worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gemeld middels het landelijk storingsnummer of e-mail adres van Opdrachtnemer. Hiervoor mag geen gebruik worden gemaakt van een 0800 of 0900 nummer.
 - Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie en nakoming van deze afspraken. Bij niet nakomen van deze afspraak is Opdrachtgever gerechtigd om na de gestelde termijn op kosten van Opdrachtnemer een partij in te schakelen die de storing oplost.
- 6.2. Indien de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van testbezoeken, preventief onderhoud of anderszins, constateert dat de installatie in zijn algemeenheid niet voldoet en er sprake is van een storing dient de Opdrachtnemer dit te melden aan de technisch beheerder van de betreffende locatie. De technisch beheerder zal zorgen voor een opdracht zoals in bijlage AB2 omschreven.
- 6.3. De Opdrachtnemer draagt zorg voor telefonische bereikbaarheid gedurende 24 uur per dag, zeven dagen per week voor het aannemen en afhandelen van storingsmeldingen. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in een beperkt aantal gevallen binnen 2 uur na melding een storingsmonteur ter plekke aanwezig dient te zijn voor het verhelpen van de storing.
- 6.4. De Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om storingen met betrekking tot de dienstverlening voor de Opdrachtnemer te behandelen. Bij definitieve gunning ontvangt de Opdrachtnemer een kopie van het storingsprotocol.
- 6.5. De Reactietijd van de Opdrachtnemer (bevestiging van ontvangst storing na melding Opdrachtgever) bedraagt maximaal 1 uur.
- 6.6. Na melding van een storing (altijd per mail en soms ook telefonisch), verstrekt door de Opdrachtgever, moet binnen de tijd als vermeld bij urgentie een monteur ter plaatse zijn om de storing op te heffen.
- Urgentie 1 "hoog": Direct afspraak maken en binnen 2 uur werk in uitvoering
 - Urgentie 2 "middel": Direct afspraak maken binnen 24 uur werk in uitvoering;
 - Urgentie 3 "maatwerk": Conform afspraak met technische beheerder;
- De Opdrachtgever verwacht dat jaarlijks circa 10% van de storingen een urgentie "hoog" hebben.
- 6.7. Bij de afhandeling van een storing dient de Opdrachtnemer dit te melden aan de technisch beheerder en als volgt te handelen:
- Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 500,- exclusief btw dienen direct te worden verholpen.

Opdrachtnummer van de Opdrachtgever wordt bij de storingsmelding aangeleverd;

- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer zal bedragen dan € 500,- neemt u contact op met de technisch beheerder voor het maken van afspraken over het verhelpen van deze storing. Tevens stuurt u een mail met een specificatie van het materiaal en uren voor deze correctieve werkzaamheden. Na ontvangst opdracht nummer en akkoord Opdrachtgever dient de storing te worden verholpen.

In bijlage AB2 zijn de procedures voor de afhandeling van storingen verkort weergegeven.

- 6.8. Indien u bij een storing contact nodig heeft met de Opdrachtgever en het op dat moment niet lukt om contact te krijgen, zorgt u te allen tijde dat de brandveiligheid van het pand is gewaarborgd. (De Opdrachtgever zal zorgen dat middels een escalatieladder er in principe altijd iemand bereikbaar zal zijn)
- 6.9. Waarborgen brandveiligheid
Indien bij werkzaamheden de brandveiligheid tijdelijk niet kan worden gewaarborgd, geeft de Opdrachtnemer dit binnen 2 uur door aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer laat dan tevens weten welke oplossing is gekozen om zodoende te zorgen dat de brandveiligheid maximaal is gewaarborgd.
- 6.10. Voor storingen met een geraamde omvang tot een bedrag van € 2.500,- exclusief btw (en inclusief materiaal) dient de Opdrachtnemer voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvalformulier correctieve werkzaamheden.
- 6.11. Voor storingen met een geraamde omvang boven € 2.500,- exclusief btw (en inclusief materiaal) dient de Opdrachtnemer voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvalformulier planmatig onderhoud.
- 6.12. Bij gebruik van materialen in prijsopgaven zijn de prijzen van het meest recente prijzenboekje van de Technische Unie van toepassing. De Opdrachtnemer is niet verplicht om materialen bij de Technische Unie te kopen, echter het prijzenboekje van de TU is wel van toepassing. Bij materialen welke niet leverbaar zijn bij de TU dient de Opdrachtnemer netto materialen in de prijsopgave aan te geven en bij vraag door de Opdrachtgever de inkoopbon beschikbaar te stellen.
- 6.13. Vanaf het 2^e onderhoudsjaar is een eigen risicoregeling voor de storingen van toepassing, zie Hoofdstuk 15.
- 6.14. Alle kosten ten aanzien van werkvoorbereiding, projectleiding, algemene kosten, bouwplaatskosten en winst & risico zijn verdisconteerd in de prijzen en tarieven van de Opdrachtnemer zoals u in het prijsinvalformulier correctief onderhoud staat aangegeven. Overige toeslagen, tarieven en uurloon kunt u

niet indienen, en dient u in de door u aangeven toeslagen, tarieven en uurlonen te zijn verwerkt.

- 6.15. De Opdrachtgever is gehouden binnen 10 werkdagen na ontvangst van de prijsopgave te reageren op de ontvangen prijsopgave.
- 6.16. De Opdrachtgever heeft het recht om werkzaamheden bij een derde in opdracht te geven indien uw prijsopgave, ondanks dat deze conform de uitgangspunten is opgesteld, naar oordeel van de Opdrachtgever niet redelijk en billijk is. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de Opdrachtnemer meer uren of materiaal rekent voor de vervolgwerkzaamheden dan volgens de Opdrachtgever redelijk en billijk is.
- 6.17. Het verstrekken van een schriftelijke opdracht zal worden gedaan door de technisch beheerder van het team Installaties van de Opdrachtgever.
- 6.18. De Opdrachtnemer overlegt na opdrachtverstrekking binnen twee weken een werkplanning voor de opgedragen werkzaamheden.
- 6.19. Verrekening van meer/minderwerk van correctieve werkzaamheden vindt slechts plaats na voorafgaande schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
- 6.20. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij incidenteel opgedragen werkzaamheden uiterlijk 4 weken na opdrachtverstrekking wordt gestart met de uitvoering daarvan en dat dit uiterlijk 4 weken daarna zijn uitgevoerd en, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd of eerder zoals bij de opdrachtverstrekking is afgesproken.
- 6.21. De Opdrachtnemer voert het correctief onderhoud indien mogelijk uit met één persoon. Het uitvoeren van correctief onderhoud door meer dan één persoon kan alleen na toestemming van de Opdrachtgever.
- 6.22. Na de correctieve werkzaamheden dient de werkbond digitaal ondertekend te worden door de gebruiker van het pand waar de werkzaamheden uitgevoerd zijn. Op de werkbond dienen de manuren en het materiaal te zijn gespecificeerd. Ook dient op de werkbond te zijn vermeld of het een storing of klacht betreft. Direct na ondertekening van de werkbond dient deze digitaal naar zowel de Opdrachtgever als naar de gebruiker te worden verstuurd. De werkbond dient ook bij de factuur te worden gevoegd en goed leesbaar te zijn.
- 6.23. Grotere correctieve werkzaamheden kunnen niet eerder, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd dan het moment dat het procesverbaal van oplevering per locatie door beide partijen is ondertekend. De Opdrachtgever is de enige partij die het werk kan goedkeuren of afkeuren. Eventuele restpunten dient de Opdrachtnemer binnen 2 weken op te lossen, dit in achtneming van materiaal levertijden.

7. Verplichte keuringen

7.1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk ten opzichte van de Opdrachtgever, voor:

- Het voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te onderhouden installaties.
- Het onderhouden van de installaties volgens wettelijke voorschriften.

7.2. In ieder geval geldt dat onderhoud en/of aanpassingen aan de installaties conform de genoemde wettelijke voorschriften moet worden uitgevoerd en blijvend moeten voldoen aan:

- Sprinklerinstallaties; NEN-EN12845+A2+NEN1073:2010 / UPD / CCV) certificatieschema
- Technical Bulletin 67 (TB67)
- Technical Bulletin 80 (TB80)
- Brandmeldinstallaties conform NEN2535
- Onderhoud en inspectie brandmeldinstallaties NEN 2654-1
- CCV inspectie schema brandbeveiliging
- Ontruiming installatie NEN2575-1 algemeen
- Ontruiming installatie type A NEN2575-2.
- Onderhoud Ontruimingsinstallatie NEN 2654-2
- Blusgasinstallatie; NEN2654-1
- Natte Blus Leiding; NEN1594

7.3. Alle kosten om de installaties aan de wettelijke eisen te laten voldoen (bijvoorbeeld de kosten voor externe keuringen of periodieke inspecties) dienen in de aanneemsom inbegrepen te zijn.

7.4. Periodieke controles en revisies

Alle wettelijk voorgeschreven periodieke controles en/of revisiewerkzaamheden van de sprinklerinstallaties zijn bindend voorgeschreven en dienen in de aanneemsom begrepen te zijn. Hierbij valt te denken aan de volgende werkzaamheden:

- Tweewekelijkse test
- De (half)jaarlijkse inspectie/certificering
- De werkzaamheden zoals voorgeschreven in de TB80 en TB67.
- De periodieke controles (OP/DP taken) van de gecombineerde sprinklermeld-brandmeldcentrales en van de blusgasinstallaties conform NEN2654 deel 1 en 2.

In document 5 (Prijsinvalformulier) is de beschikbare informatie voor de periodieke werkzaamheden per locatie inzichtelijk gemaakt.

7.5. Alle niet jaarlijkse controle- en/of revisiewerkzaamheden dienen in de aanneemsom te worden verrekend naar een jaarlijks bedrag (bijv. werkzaamheden 1x per 4 jaar: opnemen 25% in jaarlijkse aanneemsom). Hierbij dient de Opdrachtnemer uit te gaan van de maximale looptijd van het onderhoudscontract (8 jaar).

- 7.6. Indien er uit een keuring herstelkosten naar voren komen, dienen deze kosten als correctieve werkzaamheden te worden beschouwd .
- 7.7. Indien uit een keuring blijkt dat de installatie is afgekeurd en niet wettelijk voldoet aan de gestelde eisen dient dit z.s.m. door u in orde te worden gemaakt. Tevens dient een herkeuring plaats te vinden waaruit blijkt dat de installatie na het in orde maken weer voldoet. De kosten van het in orde maken alsmede de herkeuring zijn voor uw rekening. Dit geldt alleen indien blijkt dat u nalatig bent geweest.
- 7.8. Indien andere regelgeving of aanvullende regelgeving van toepassing is, zal de Opdrachtnemer, als deskundige, de Opdrachtgever hierover schriftelijk moeten informeren.

8. Conditiemeting NEN2767

8.1. 0-meting

De Opdrachtnemer verplicht zich om binnen drie maanden na de startdatum van het contract de technische conditie van de installaties per locatie vast te stellen conform meetmethodiek NEN2767, deel 1 en 2.

De conditiemeting dient in de applicatie O-prognose (Spacewell) te worden uitgevoerd (inclusief integratie conditiescores in MJOP, zie Hoofdstuk 9). De voorschriften voor de inrichting/structuur van Conditiemeting worden door de Opdrachtgever aangeleverd (elementenbibliotheek).

Elementen met een conditiescore van 4, 5 of 6 en/of elementen met ernstige of serieuze gebreken blijven, tot herstel van de gebreken, buiten beschouwing van de prestatiebeoordeling. De Opdrachtnemer stelt een verbetervoorstel op ter herstel van de gewenste conditie (3 of beter) en/of herstel van ernstige of serieuze gebreken.

Later geconstateerde afwijkingen van de conditie zullen nimmer tot aanpassing van de prestatiebeoordeling leiden.

8.2. Overzicht bedrijfskritische processen

6 maanden na de nulmeting dient u een overzicht per pand in te dienen met daarin aangegeven de bedrijfskritische elementen van de sprinklerinstallaties. Hiermee wordt bedoeld een overzicht van elementen die bij uitval grote gevolgen kunnen hebben m.b.t. brandveiligheid, bedrijfszekerheid, levertijden etc.

8.3. Periodieke conditiemeting

Jaarlijks wordt de conditie van de installaties vastgesteld, conform meetmethodiek NEN2767, deel 1 en 2. De resultaten worden vastgelegd in een conditie meetrapport en vóór 1 september van het desbetreffende kalenderjaar gerapporteerd naar de Opdrachtgever. De voorschriften voor de inrichting/structuur van Conditiemeting worden door de Opdrachtgever aangeleverd (elementenbibliotheek).

De conditiemeting dient in de applicatie O-prognose (Spacewell) te worden uitgevoerd (inclusief integratie conditiescores in MJOP, zie Hoofdstuk 9).

Indien wordt verwacht dat de conditiewaarde in het komende kalenderjaar hoger (slechter) wordt dan de in bijlage AB1 beschreven uitgangspunten dienen de planmatige vervangingen inzichtelijk gemaakt te worden in het jaarplan (zie hoofdstuk 9).

9. Planmatige werkzaamheden

9.1. Meerjarenonderhoudsplanung (MJOP)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en actualiteit van het meerjarenplan onderhoudsplan (MJOP) van de technische installaties binnen de scope. Jaarlijks ontvangt de Opdrachtgever voor 1 september per locatie een actueel MJOP (incl. actuele condities, risico's prioriteiten conform NEN2767 vanuit de conditiemeting) met een looptijd/horizon van 10 jaar.

De MJOP dient in de applicatie O-prognose (Spacewell) te worden ingericht en aangeleverd. De voorschriften voor de inrichting/structuur van de MJOP worden door de Opdrachtgever aangeleverd (elementenbibliotheek).

9.2. Jaarplan

Jaarlijks ontvangt de Opdrachtgever voor 1 september per locatie een voorstel voor het jaarplan van het komende kalenderjaar (1^e jaar van het MJOP). In het jaarplan is opgenomen:

- Geadviseerde herstel en/of vervangingsmaatregelen in relatie tot de conditie NEN2767 van de installaties (incl. onderbouwning).
- Voorstellen voor het wijzigen van installaties of installatie onderdelen indien daarvan mag worden verwacht dat de kans op storingen en defecten kleiner wordt, de levenscyclus van het element wordt verlengd, de onderhoudbaarheid wordt verbeterd, minder onderhoud nodig is, en de onderhoudscyclus kan worden verlaagd.

De verbeterplannen ter verlaging van de storingsgevoeligheid dienen te worden vergezeld van een open begroting van het te verwachten exploitatievoordeel.

9.3. Het planmatig onderhoud uit het goedgekeurde jaarplan wordt verwerkt in meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's).

9.4. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen in de MJOP's aan te brengen. De opdrachtnemer kan nooit aanspraak maken op wijzigingen in het meerjarenonderhoudsplan Indien door de Opdrachtnemer wordt besloten om een vervanging en/of herstel van een installatie niet uit te voeren valt de desbetreffende installatie buiten de prestatiebeoordeling (KPI's) en buiten de eigen risico regeling voor het correctieve onderhoud.

9.5. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor jaarlijkse actualisatie van de MJOP. (bijvoorbeeld het actualiseren van conditiemetingen, doorvoeren van vervangen, bijgeplaatste of afgevoerde elementen etc.)

9.6. Werkzaamheden die voortkomen uit het goedgekeurde jaarplan vallen binnen de overeenkomst als deze werkzaamheden van de betreffende panden zijn opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanung binnen de betreffende contractperiode.

- 9.7. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de gemeente Utrecht de geplande uit te voeren werkzaamheden in het kader van het Jaarplan in de regel uiterlijk op 1 maart van elk kalenderjaar meedeelt.
- 9.8. De termijn tussen schriftelijk verzoek en de ontvangst van de prijsopgave bedraagt maximaal 1 maand.
- 9.9. De Opdrachtnemer dient voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvulformulier planmatig onderhoud.
- 9.10. De Opdrachtnemer dient bij elke prijsopgave een open begroting in. Dit geldt ook voor de begroting van eventuele onderaannemers. Een open begroting bevat tenminste: urennormen, uren per eenheid, materiaal per eenheid.
- 9.11. Indien bij werkzaamheden de brandveiligheid tijdelijk niet kan worden gewaarborgd, neemt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever de benodigde voorzieningen/kosten op in de offerte om zodoende te zorgen dat de brandveiligheid maximaal is gewaarborgd.
- 9.12. Alle kosten ten aanzien van werkvoorbereiding, projectleiding, algemene kosten, bouwplaatskosten en winst & risico zijn verdisconteerd in de prijzen en tarieven van de Opdrachtnemer. Overige toeslagen, tarieven en uurloon kunt u niet indienen, en dient u in de door u aangegeven toeslagen, tarieven en uurlonen te zijn verwerkt.
- 9.13. De Opdrachtgever is gehouden binnen 20 werkdagen na ontvangst van de prijsopgave te reageren op de ontvangen prijsopgave.
- 9.14. De Opdrachtgever heeft het recht om werkzaamheden bij een derde in opdracht te geven indien uw prijsopgave, ondanks dat deze conform de uitgangspunten is opgesteld, naar oordeel van de Opdrachtgever niet redelijk en billijk is. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de Opdrachtnemer meer uren of materiaal rekent voor de vervolgwerkzaamheden dan volgens de Opdrachtgever redelijk en billijk is.
- 9.15. De Opdrachtnemer overlegt na opdrachtverstrekking binnen twee weken een concept werkplanning voor de opgedragen werkzaamheden met inachtneming van de volgende uitgangspunten:
 - De opgedragen werkzaamheden dienen binnen 7 maanden dienen te zijn uitgevoerd en, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd.
 - Een deel van de werkzaamheden welke teveel overlast voor de huurder veroorzaakt dient in een vakantieperiode te worden uitgevoerd.
 - Een deel van de werkzaamheden dient buiten een stookseizoen te worden uitgevoerd.
- 9.16. Uitvoering kan pas starten na goedkeuring van de planning door de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht om een planning te wijzigen zonder dat dit effect heeft op de kosten.

- 9.17. De Opdrachtnemer overlegt, voordat de definitieve werkplanning wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever, in alle gevallen met de gebruikers van de panden waar werkzaamheden aan uitgevoerd moeten worden of de werkzaamheden op het geplande datum/ tijdstip kunnen worden uitgevoerd.
- 9.18. De Opdrachtnemer garandeert de uitvoering van de opdracht binnen de opgegeven en goedgekeurde tijdsplanning en conform de opgegeven en goedgekeurde fasering.
- 9.19. Verrekening van meer/minderwerk van planmatige werkzaamheden vindt slechts plaats na voorafgaande schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
- 9.20. Oplevering van de uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats per locatie uiterlijk 2 weken na afronding werk. U maakt hiervoor een Proces Verbaal van Oplevering.
- 9.21. Planmatige werkzaamheden kunnen niet eerder, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd dan het moment dat het proces-verbaal van oplevering per locatie door beide partijen is ondertekend. De Opdrachtgever is de enige partij die het werk kan goedkeuren of afkeuren. Eventuele restpunten dient de Opdrachtnemer binnen 2 weken op te lossen, dit in achtneming van materiaal levertijden.
- 9.22. Kosten die voortkomen uit door de Opdrachtnemer veroorzaakte vertraging in de vorm van schadeclaims en andere vergoedingen zullen op de Opdrachtnemer worden verhaald.
- 9.23. Werkzaamheden die voortkomen uit wijzigingen in het gebruik of op basis van gebruikers-/huurderswensen vallen binnen de Overeenkomst tot een bedrag van € 5.000,- per geval.
- 9.24. Overige werkzaamheden zijn werkzaamheden welke **buiten** de overeenkomst vallen. Het betreft de volgende werkzaamheden:
- Werkzaamheden buiten meerjarenonderhoudsplanning: Alle werkzaamheden die niet in de meerjarenonderhoudsplanning binnen de betreffende contractperiode zijn opgenomen vallen buiten de overeenkomst.
 - Werkzaamheden buiten de vakdiscipline.
 - Mutatie onderhoud: werkzaamheden in verband met overgang naar nieuwe huurder of in geval van een wijziging in het gebruik of op basis van gebruikers- / huurderwensen boven een bedrag van € 5.000,- per geval.
 - Renovatie: (gedeeltelijke) objectverbetering of -vernieuwing, door middel van herstelwerkzaamheden, van enige omvang, al dan niet inclusief vergroting, aanpassing of functiewijziging van het object.
 - Restauratie: (gedeeltelijke) objectverbetering of -vernieuwing, door middel van herstelwerkzaamheden, van enige omvang, al dan niet inclusief vergroting, aanpassing of functiewijziging van het object, waarbij de focus ligt de historische waarde van het gebouw te behouden of te verbeteren.

- Alle overige niet nader gedefinieerde werkzaamheden: Alle werkzaamheden die niet passen binnen de definities van de werkzaamheden en/of niet passen binnen de vakdiscipline(s) van deze overeenkomst vallen buiten de overeenkomst.

10. Web portal

10.1. Web portal

De Opdrachtnemer richt een Web portal in waarmee de Opdrachtgever via een internetbrowser de relevante rapportages bereikbaar/inzichtelijk maakt. In bijlage AB5 zijn de inrichtings- en gebruikseisen voor de webportal weergegeven.

10.2. Aan het eind van elk kalenderjaar levert de Opdrachtnemer een datadrager (CD-rom of USB stick) aan met alle bestanden van de web portal rapportages. De documenten dienen voorzien te zijn van een duidelijke benaming en mappenstructuur conform de eisen van de Opdrachtgever zodat deze ze eenvoudig kan archiveren. Tevens dient u de software van de BMI aan te leveren.

10.3. De gemeente Utrecht onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het opslaan van alle documenten in relatie tot het onderhoud. De Opdrachtnemer is bereid, en in staat, om hierin (kosteloos) aan mee te werken.

11. Rapportages

Alle in dit hoofdstuk genoemde rapportages dienen via mail te worden verstuurd en in de Webportal (zie Hoofdstuk 10) te worden opgenomen.

11.1. Jaarplanning reguliere werkzaamheden

Minimaal 4 weken voor aanvang van het desbetreffende onderhoudsjaar dient de Opdrachtnemer per locatie een jaarplanning voor de uitvoering van het preventief onderhoud ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te hebben voorgelegd. De jaarplanning dient zodanig te worden opgemaakt dat kan worden vastgesteld welke vaste werkzaamheden worden verricht. Correcties op de jaarplanning dienen door de Opdrachtnemer eerst na overleg met en toestemming van de Opdrachtgever te worden aangebracht.

In de jaarplanning dienen naast de preventieve onderhoudswerkzaamheden, testbezoeken, de keuringswerkzaamheden, conditiemetingen en overleggen, zoals genoemd in hoofdstuk 7, 8 en 12, opgenomen te worden.

De Opdrachtgever heeft het recht om op ieder moment in het onderhoudsjaar, aanpassingen in de jaarplanning door te voeren. Dit mag voor de Opdrachtnemer geen reden zijn om meerwerk te declareren en/of correcties door te voeren in de eenheidsprijzen en andere tarieven.

De Opdrachtgever garandeert de uitvoering van de opdracht binnen de opgegeven en goedgekeurde tijdsplanning en conform de opgegeven en goedgekeurde fasering.

De gedetailleerde planning (datum/tijd/doorloop) voor alle werkzaamheden (onderhoud, keuringen, testbezoeken etc.) dient twee weken voor aanvang werkzaamheden te worden afgestemd met de gebruiker. Indien de werkzaamheden vooraf niet zijn aangemeld/afgestemd, kan er geen onderhoud plaatsvinden.

11.2. Controlerapporten onderhoud

De Opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen drie weken na uitvoering een volledig ingevuld werk- en controle rapport van de Opdrachtnemer waaruit tenminste blijkt:

- naam van de monteur;
- datum en tijdsduur van de controle;
- welke controles zijn verricht;
- wat de gemeten/geregistreerde waarden zijn; in ieder geval dient te worden geregistreerd de waarde op de aanwezige verbruiksmeters en bedrijfsuren tellers;
- wat de bevindingen zijn;
- welke herstellingen zijn verricht;
- welke vervangingen van onderdelen wenselijk of noodzakelijk zijn.

Indien de Opdrachtnemer constateert dat een installatieonderdeel (in relatie tot de NEN2767) voor vervanging in aanmerking komt, dient hij met een rapportage

voorzien van argumenten en van foto's, naar de Opdrachtgever te sturen. Deze rapportage dient tevens te worden opgenomen bij het onderhoudsrapport.

De technisch beheerder zal aangeven van welke gebreken cq aanbevelingen uit de onderhoudsrapporten er een offerte gemaakt dient te worden.

Zolang de door de Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen nog niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten vermeld te worden.

11.3. Keuringsrapporten

Keuringsrapporten dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na de keuringswerkzaamheden aangeleverd te worden.

11.4. Logboeken

Data en tijdstippen van de onderhoud- en storingsbezoeken dienen met vermelding van doel van het bezoek en naam van de monteur en eventuele naam van de onderaannemer in een door de Opdrachtnemer geleverde Installatielogboek, voorzien van bedrijfsnaam, adres en telefoonnummer te worden aangetekend. Een kopie van het onderhoudscontrolerapport dient na ondertekening in het logboek opgenomen te worden.

In het logboek dienen tevens alle, tot het installatie onderdeel behorende, bescheiden te worden opgeborgen, zoals:

- Meetrapporten
- Keuringscertificaten
- Resultaten lekdichtheidstesten
- Regelschema's en/of principeschema's
- Leveranciersinformatie

Het logboek dient in overleg met de beheerder op een vaste plaats in of nabij de technische ruimte worden bewaard. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de logboeken (fysiek en digitaal).

11.5. Kwartaalrapportages onderhoud

De Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal, uiterlijk op de data 1-5, 1-8, 1-11 en 1-2 met betrekking tot de installaties over:

- De geleverde prestaties van het beschouwende kwartaal, inzichtelijk gemaakt in het beoordelingsformulier (zie bijlage 4) en onderbouwing (overzichten/rapportages/checklisten)
- Status werkzaamheden onderhoudsplan (uitvoering versus planning).
- Bijzonderheden in navolging van het preventief onderhoud.
- Overzicht storingen en klachten in het onderhoudsjaar (inclusief status en analyse).
- Overzicht van het uitgevoerd correctief onderhoud.
- Status keuringen, logboeken en revisietekeningen.

11.6. Rapportage Conditiemeting

De resultaten van de conditiemetingen NEN2767 worden per locatie vastgelegd in een conditie meetrapport en vóór 1 september van het desbetreffende kalenderjaar gerapporteerd naar de Opdrachtgever. Bij constatering van een (te verwachten) conditiewaarde hoger/slechter dan de in bijlage AB1 beschreven

uitgangspunten dienen de planmatige vervangingen inzichtelijk gemaakt te worden in het verbeterplan (zie hoofdstuk 9).

11.7. Kwaliteitsplan

Uiterlijk vier weken voor de aanvang van elk onderhoudsjaar c.q. kalenderjaar dient de Opdrachtnemer een kwaliteitsplan aan de Opdrachtgever te overhandigen, dat inzichtelijk maakt op welke manier wordt gegarandeerd dat bij alle activiteiten kan worden voldaan aan de Overeenkomst. Minimaal dienen vastgelegd te worden:

- de te volgen procedures;
- de organisatiestructuur;
- de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer;
- de informatie- en communicatiestromen.

11.8. Indien een rapportage niet of niet binnen de gestelde termijn is aangeleverd en/of door de Opdrachtnemer als niet compleet wordt beschouwd dient de Opdrachtnemer op eerste aanzegging van de Opdrachtgever binnen twee weken de betreffende rapportage te verstrekken. Als hieraan niet wordt voldaan worden de betreffende werkzaamheden als niet verricht beschouwd.

11.9. De Opdrachtgever is intellectueel eigenaar van alle rapportages die door de Opdrachtnemer of derden (in opdracht van de Opdrachtnemer) zijn opgesteld.

12. Overleg

12.1. Operationeel overleg

Elke maand vindt er een operationeel overleg plaats waarin voor alle locaties de lopende zaken, correctieve werkzaamheden en uitvoeringsplanning (detailplanning) van de onderhouds- en/of keuringswerkzaamheden worden besproken. Vier dagen voor het overleg dient Opdrachtnemer een exceloverzicht van de stand van zaken m.b.t. offertes, gebreken etc. De format en inhoud van dit exceloverzicht zal door de Opdrachtgever worden bepaald. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

12.2. Strategisch overleg

Vier maal per jaar zal een werkbepreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin het uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoud op alle locaties en de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer aan de orde worden gesteld. In dit overleg zullen ook de eventuele maluspunten worden vastgesteld. Voor dit overleg wordt door de Opdrachtnemer een kwartaalrapportage onderhoud aangeleverd (zie Hoofdstuk 11). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

12.3. Tactisch overleg

Een maal per jaar (medio september) zal, ter voorbereiding van de begroting van het volgende kalenderjaar, een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarin de volgende onderwerpen worden besproken:

- Jaarplan komende kalenderjaar.
- Verbeterplannen ter verlaging van de storingsgevoeligheid.

Minimaal twee weken voor dit overleg worden door de Opdrachtnemer het jaarplan en de verbeterplannen aangeleverd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

12.4. Evaluatie overleg

Een maal per jaar (eind januari) zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin de beoordeling van de geleverde prestaties (KPI's en besteksvoorwaarden als samenvatting van het voorgaande jaar) in het afgeronde onderhoudsjaar zal worden besproken. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

12.5. Contractoverleg

Tien maanden voor de einddatum van het contract zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin de beoordeling van de geleverde prestaties in de afgeronde contractperiode. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

12.6. Digitaal overleg

Meer dan 50% van bovenstaande overleggen zal digitaal plaats vinden.

13. Tekeningen en tekenwerk

13.1. Beschikbaar stellen van bescheiden

De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer, indien aanwezig, digitale installatietekeningen en aanvullende bescheiden kosteloos ter beschikking. De installatietekeningen en aanvullende bescheiden blijven eigendom van de Opdrachtgever en dienen na oplevering van het werk te worden geretourneerd aan de directie.

Indien geen tekeningen beschikbaar gesteld kunnen worden, dient de Opdrachtnemer geheel nieuwe tekeningen op schaal te vervaardigen voor het deel wat gewijzigd is. Voorzien van X ref.

13.2. Tekeningenbeheer

PeoplePower beheert de tekeningen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan zelf tekeningen opvragen bij Peoplepower. Inloggegevens van PeoplePower zullen na het tekenen van de Overeenkomst worden verstrekt. PeoplePower heeft als doel om altijd de laatste tekeningen in bezit te hebben. U kunt bij PeoplePower tekeningen opvragen, ze bewerken, en daarna weer indienen bij PeoplePower.

13.3. Voorlopige revisietekeningen

De Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van het werk voorlopige revisietekeningen op schalen bijhouden. Voorlopige revisietekeningen dienen voor de oplevering in enkelvoud aan de directie worden overhandigd ter beoordeling.

13.4. Definitieve revisietekeningen

De Opdrachtnemer dient 10 werkdagen na oplevering volledig bijgewerkte revisietekeningen in StabiCAD systematiek ter beschikking stellen aan de directie.

De tekeningen moeten volledig te muteren zijn zonder benodigde aanvullende bestanden of applicaties tenzij deze, als legale versie en zonder meerkosten meegeleverd worden.

De digitale tekeningen dienen in DWG extensie en in PDF te worden aangeleverd. Tevens dient er in enkelvoud een set op papier te worden aangeleverd.

Indien van toepassing plaats de Opdrachtnemer alle gewijzigde tekeningen (hard copy):

- in het logboek van de desbetreffende installatie;
- bij de elektrotechnische verdeelkast;
- in de regelkast.

13.5. De tekeningen en overige gegevens mogen zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever niet aan derde worden getoond en/of uitgereikt en vermenigvuldigd.

14. Beoordeling werk

- 14.1. De Opdrachtnemer wordt vier keer per jaar in het strategisch kwartaaloverleg beoordeeld op de volgende prestatie indicatoren:
1. Staat van onderhoud (Conditie).
 2. Het voldoen aan Wet- en regelgeving.
 3. Responsetijd storingen.
 4. Aantal storingen.
 5. Professionaliteit.
 6. Uptime sprinklerinstallatie.

In bijlage AB1 worden de prestatie indicatoren nader toegelicht en zijn de beoordelingscriteria per indicator weergegeven.

- 14.2. Het strategisch overleg is het toets moment voor de geleverde prestaties in het beschouwende kalenderkwartaal. De beoordeling vindt plaats op basis van het beoordelingsformulier (zie bijlage AB4).

- 14.3. De Opdrachtgever behoudt zich het recht om gedurende de looptijd van het contract prestatie indicatoren (KPI's) toe te voegen en/of te laten vervallen. De uitgangspunten en beoordelingsmethodiek voor nieuwe KPI's zullen in overleg met de Opdrachtnemer worden vastgesteld.

- 14.4. Het evaluatie overleg is het toets moment voor de geleverde prestaties in het beschouwende onderhoudsjaar. De prestaties in de vier kalenderkwartalen worden vertaald naar de totaal opgebouwde maluspunten, zoals weergegeven in bijlage AB4. Bij een onvoldoende prestatie van de Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever een korting van maximaal 10 % van de vaste aanneemsom per jaar van de betreffende locatie inhouden volgens onderstaande formule:

Voor KPI Conditie en KPI Wet&Regelgeving geldt: 10 maluspunten = 5% korting op de aanneemsom van het preventieve onderhoud van de desbetreffende locatie. (Voorbeeld: 5 maluspunten is 2,5% korting)

Voor KPI responstijden, KPI aantal storingen, KPI Professionaliteit, en voor KPI Up time sprinklerinstallaties geldt: 10 maluspunten= 1% korting op de totale aanneemsom van het preventieve onderhoud. (Voorbeeld: 5 maluspunten is 0,5% korting)

Indien een maluspunt van toepassing geldt per KPI altijd een minimale korting van € 100,-

- 14.5. Bij meer dan 30 maluspunten zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en de Opdrachtnemer een redelijke termijn stellen om alsnog zijn verplichtingen na te komen.
- 14.6. De Opdrachtgever zal een periodieke kwaliteitscontroles uitvoeren (audits). De omvang van deze audit bedraagt circa 10%. Deze omvang wordt als representatief beschouwd voor het gehele omvang van het contract. Geconstateerde gebreken en tekortkomingen aan de installatie(s), die gezien de inhoud van dit contract niet aanwezig hadden mogen zijn, dienen binnen een door de Opdrachtgever te bepalen periode gecorrigeerd te worden zonder dat

de Opdrachtgever daarvoor enige vergoeding aan de Opdrachtnemer
verschuldigd is.

15. Facturatie en betaling

- 15.1. De bedragen verschuldigd voor de vaste onderhoudswerkzaamheden die in een periode van één jaar zijn of moeten worden verricht, worden door de opdrachtnemer als volgt per kwartaal gedeclareerd:
- 3x30% en 1x 10% per kwartaal, nadat alle geplande onderhoudswerkzaamheden, die in het betreffende kwartaal moeten worden verricht, volledig zijn uitgevoerd en de kwartaalrapportage is aangeleverd. De laatste termijn (10%) kan pas worden ingediend na de vaststelling van de maluspunten (zie Hoofdstuk 14).
- 15.2. Voor correctieve werkzaamheden is vanaf het tweede onderhoudsjaar een eigen risico van € 500,- exclusief btw per gebeurtenis/storing van toepassing. Bij correctieve werkzaamheden ten gevolge van molest en/of gebruikerswensen is het eigen risico niet van toepassing. Indien het eigen risico niet van toepassing is geeft u dit op de factuur de reden aan waarom het eigen risico niet van toepassing is. Opdrachtgever is de enige partij die kan bepalen of een storing onder het eigen risico valt.
- 15.3. De bedragen verschuldigd voor de correctieve werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen gefactureerd. De factuur zal vergezeld gaan met een kopie van de door de Opdrachtgever/beheerder getekende opdrachtbon en/of een verwijzing naar het kenmerk (verplichtingnummer of intern opdrachtnummer) van de Opdrachtgever.
- 15.4. Indien in de opdracht en dus ook de factuur voor meerdere panden is, dan dient de Opdrachtnemer de kosten per pand, voorzien van een door de Opdrachtgever aangegeven nummer (WBS element) aan te leveren, zodat de Opdrachtgever de kosten eenvoudig op de juiste plaats kan boeken.
- 15.5. De Opdrachtnemer mailt de facturen naar het algemene factuuradres van de Opdrachtgever: facturen@utrecht.nl.
- 15.6. Iedere factuur bevat het verplichtingnummer of intern opdrachtnummer evenals de opdracht dat door de Opdrachtgever bij de opdracht / bestelling is aangegeven. Bij de factuur dient de netto inkoopbon van de geleverde materialen meegeleverd te worden.
- 15.7. De factuur en bijgeleverde stukken dienen te allen tijde goed leesbaar te zijn. Dit geldt in het bijzonder voor kopieën van werkrapporten.
- 15.8. Indien de werkzaamheden door één persoon uitgevoerd kunnen worden, mogen alleen de kosten van één persoon in rekening worden gebracht.
- 15.9. Voor opdrachten onder de €10.000,-- excl. btw stuurt de Opdrachtnemer één factuur per verplichtingnummer. Voor bedragen boven de € 10.000,-- excl. btw zal in overleg termijnen worden afgesproken.
- 15.10. Op elke factuur vermeldt u:
- Uw factuurnummer;

- Het verplichtingnummer van de bestelling verstrekt door de Opdrachtgever;
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
- Het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming;
- Uw bankrekeningnummer;
- Het btw-nummer van uw onderneming;
- Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen door de Opdrachtgever niet in behandeling genomen worden.

- 15.11. De Opdrachtnemer dient facturen uiterlijk 3 maanden na uitvoering werk toegestuurd te hebben.
- 15.12. Betaling zal plaatsvinden door de Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.
- 15.13. In geval van een creditfactuur vermeldt de Opdrachtnemer het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet factuur.
- 15.14. De Opdrachtgever onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie, autorisatie- en betalingsproces. De Opdrachtnemer is bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.
- 15.15. De facturen voor werkzaamheden verricht tot en met 31 december van een contractjaar dienen uiterlijk op 15 januari van het volgend contractjaar in het bezit te zijn van de Opdrachtgever. Facturen die later dan op 15 januari van het volgende contractjaar in het bezit zijn van de Opdrachtgever, kunnen niet voor betaling in aanmerking komen.
- 15.16. Betaling door Opdrachtgever houdt geen aanvaarding in van de uitgevoerde of nog uit te voeren werkzaamheden van de Opdrachtnemer.
- 15.17. Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet betaling door Opdrachtgever van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen of rente te berekenen over het bedrag van de factuur.

16. Indexering

- 16.1. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024, kunnen de door de Opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven (exclusief materiaal) worden herzien. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Tarief nieuw} = \text{Tarief oud} * (L1/ L0)$$

Daarin staat voor;

Tarief oud: tarieven zoals door de Opdrachtnemer geoffreerd (dd-mm-jjjj)

Tarief nieuw overeen te komen tarieven

L0: CBS <CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010=100) (Loonindexcijfer incl. bijzondere beloningen, Particuliere Bedrijven 45 Bouwnijverheid) september 2022 1> 1

L1: CBS < CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2010=100) (Loonindexcijfer incl. bijzondere beloningen, Particuliere Bedrijven 45 Bouwnijverheid) september 2023 1> 1

Het resultaat van de berekening van de deelsom (L1/L0) wordt rekenkundig afgerond op 4 cijfers achter de komma.

Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt.

Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd.

- 16.2. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024, kunnen de door de Opdrachtnemer geoffreerde materiaalprijzen worden herzien. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Tarief nieuw} = \text{Tarief oud} * (L1/ L0)$$

Daarin staat voor;

Tarief oud: tarieven zoals door de Opdrachtnemer geoffreerd (dd-mm-jjjj)

Tarief nieuw overeen te komen tarieven
nieuw:

L0: CBS <CPI Prijsindex 2015=100 september 2022 1> 1

L1: CBS <CPI Prijsindex 2015=100 september 2023 1> 1

Het resultaat van de berekening van de deelsom (L1/L0) wordt rekenkundig afgerond op 4 cijfers achter de komma.

Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt.

Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd

- 16.3. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake.
- 16.4. De Opdrachtnemer dient het voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager van de Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Opdrachtgever.

17. Wijzigingen in het onderhoud

- 17.1. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de omvang van het Onderhoud te wijzigen. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen, met dien verstande dat de Opdrachtgever in het geval dat werkzaamheden komen te vervallen geen vergoeding ter zake van geleden verlies of gederfde winst verschuldigd is.
- 17.2. Indien Opdrachtgever op haar verzoek blijvende wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijk in het kader van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden wenst op te dragen, zal zij met de Opdrachtnemer minimaal 1 maand van tevoren hierover overleg voeren.
- 17.3. Indien wijzigingen optreden door omvangrijke renovaties of inkrimping van de huisvesting, wijzigingen Wet- en Regelgeving dan wel anderszins, zullen de werkzaamheden in overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast. De volgende werkwijze zal hierbij worden toegepast:
- Het contract wordt gekort met het totaal bedrag inclusief de algemene kosten, winst en risico voor de installaties welke zijn of worden afgevoerd uit het onderhoudsbestand van de Opdrachtnemer. Deze correctie wordt conform de inschrijfbegroting (open begroting preventief onderhoud) van de Opdrachtnemer uitgevoerd.
 - Het nieuw ontstane bedrag zal worden aangevuld met eventueel nieuw op te voeren installaties. Deze correctie wordt conform de inschrijfbegroting (open begroting preventief onderhoud) van de Opdrachtnemer uitgevoerd.
- 17.4. Indien er nieuwe panden en/of installaties worden toegevoegd zal de Opdrachtgever verzoeken aan de Opdrachtnemer een offerte uit te brengen voor de benodigde onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtnemer dient gebruik maken van de door hem ingevulde bedragen op het prijsinvulformulier. De Opdrachtnemer dient de prijsopgave inclusief open begroting aan te leveren aan de directie. De termijn tussen schriftelijk verzoek en de ontvangst van de prijsopgave bedraagt maximaal 15 werkdagen.

De Opdrachtgever is gehouden binnen 15 werkdagen na ontvangst van de prijsopgave te reageren op de ontvangen prijsopgave.

Het indienen van prijsopgave door de Opdrachtnemer geeft geen zekerheid tot het verstrekken van opdracht door de Opdrachtgever.

18. Verplichtingen van de Opdrachtnemer

- 18.1. De Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de Installaties volledig in overeenstemming met hetgeen daaromtrent in het Onderhoudsbestek wordt bepaald en voldoet blijvend aan de in het Onderhoudsbestek gestelde prestaties.
- 18.2. Indien de Opdrachtnemer tijdens de onderhoudswerkzaamheden onveilige situaties constateert dient de Opdrachtnemer direct, indien mogelijk, de onveilige situatie te wijzigen in een veilige situatie. Tevens dient de Opdrachtnemer direct de gebruikers en de Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.
- 18.3. In een installatie langere tijd buiten gebruik zal zijn dient u een formulier Buiten gebruik Stelling in te dienen bij de Opdrachtgever. (Het format zal door de Opdrachtgever worden verstrekt.) De Opdrachtgever zal dan de juiste instanties over de buiten gebruik stelling informeren.
- 18.4. De Opdrachtnemer dient kennis te nemen van alle door of namens Opdrachtgever te verstrekken gegevens, die voor een juiste uitvoering van het Onderhoudsbestek nodig zijn, en deze op juistheid en volledigheid te controleren.
- 18.5. Bij het gebruik van onderaannemers voor het preventief onderhoud, correctief onderhoud, keuringen of inspecties is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden tevens dient u bij de werkzaamheden van de onderaannemer aanwezig te zijn.
- 18.6. In de aanneemsom dient begrepen te zijn het, voor het onderhoud benodigde, openen en sluiten van plafonds, luiken en dergelijke bouwkundige toegangsvoorzieningen.
- 18.7. De Opdrachtnemer bevestigt de bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden (bijvoorbeeld brandweer).
- 18.8. Gedurende 12 maanden na de uitvoering van reparatie- of vervangingswerkzaamheden door de Opdrachtnemer komen alle kosten voor functie herstel, reparatie of vervanging voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 18.9. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijwerken en het up-to-date houden van de technische tekeningen en applicaties. Dit geldt ook in geval van wijzigingen aan de installaties door Opdrachtnemer en/of derden (mits werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd).
- 18.10. Opdrachtnemer zal in geval van wijzigingen aan de installaties, door de Opdrachtgever of de gebruiker op de hoogte worden gesteld en betrokken worden in de oplevering en het in beheer nemen van de gewijzigde installaties.

Indien de Opdrachtgever dit wenst zal door de Opdrachtnemer een instructie over het functioneren van de gewijzigde installaties worden gegeven.

- 18.11. De van de werkzaamheden vrijkomende bouwstoffen en/of materialen zijn in principe niet van waarde voor de Opdrachtgever en dienen, na overleg met Opdrachtgever, van het werk te worden afgevoerd op kosten van Opdrachtnemer.
- 18.12. Bouwstoffen dienen te worden getransporteerd, opgeslagen en verwerkt in overeenstemming met hetgeen is bepaald in op de bouwstoffen betrekking hebbende kwaliteitsverklaringen, normen, voornormen, normontwerpen, richtlijnen, voorschriften en eisen.
- 18.13. Voor zover leverbaar onder kwaliteitsverklaringen dienen bouwstoffen te zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen (certificaten, attesten en dergelijke) van een door de Raad voor Accreditatie erkende certificerende en/of attesterende instelling of zijn voorzien van kwaliteitsverklaringen waarvan de gelijkwaardigheid met vorenbedoelde kwaliteitsverklaringen door de Opdrachtnemer dient te worden aangetoond.
- 18.14. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vergunningsaanvraag bij hijswerkzaamheden.
- 18.15. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, beschadigingen en/of teniet gaan van het object welke het gevolg zijn van:
- Klimatologische en andere externe omstandigheden waarop het object niet berekend is.
 - Molest.
 - Storingen in de water- gas- en energietoelevering.
 - Foutieve handelingen en of nalatigheid van Opdrachtgever.
- 18.16. Naast het Onderhoudsbestek opgenomen vaste besprekingen, dient de Opdrachtnemer bereid te zijn om noodzakelijke besprekingen met de Opdrachtgever en met eventueel overige bij het Onderhoud betrokken of te betrekken partijen te voeren, op eerste verzoek van de Opdrachtgever.
- 18.17. Tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer horen mede, voor zover in de administratieve voorwaarden niet uitdrukkelijk het tegendeel is bepaald, alle handelingen, die voor een correcte, volledige en tijdige afronding van het werk noodzakelijk zijn.
- 18.18. De Opdrachtnemer garandeert, na de start van werkzaamheden aan een installatie, dat deze op regelmatige wijze en zonder onderbreking worden uitgevoerd en opgeleverd. Dit geldt zowel voor planmatige als preventieve onderhoudswerkzaamheden.
- 18.19. Tenzij uitdrukkelijk anders beschreven, behoren tot de werkzaamheden als gevolg van deze overeenkomst die voorbereidingshandelingen die noodzakelijk zijn voor een correcte en tijdige uitvoering van de werkzaamheden.

- 18.20. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er niet meer personeel naar het werk stuurt dan voor het werk nodig is.
- 18.21. De Opdrachtnemer houdt de Opdrachtgever op de hoogte van het uitvoeren van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer geeft tenminste aan wanneer wordt gestart met de met werkzaamheden en wanneer de werkzaamheden zijn afgerond.
- 18.22. De Opdrachtgever zal aan de Opdrachtnemer alle hem bekende en beschikbare informatie verschaffen, die de Opdrachtnemer van de door hem te verrichten werkzaamheden behulpzaam kan zijn. Ter beschikking gestelde schriftelijke informatie blijft het eigendom van de Opdrachtgever.
- 18.23. De Opdrachtnemer dient zich te hebben overtuigd van de omstandigheden (veiligheid en gezondheid) waaronder de werkzaamheden moeten worden verricht. De Opdrachtnemer heeft geen aanspraken jegens Opdrachtgever indien hij dit geheel of gedeeltelijk heeft nagelaten of hierbij vergissingen heeft begaan.
- 18.24. Indien bij de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat in de daaraan ten grondslag liggende gegevens, eisen, ontwerpen, specificaties etc. onderdelen, materialen en/of werkzaamheden zijn vergeten die naar de huidige kennis en stand der techniek redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een goed werkend geheel zal de Opdrachtnemer deze opnemen zonder aanspraak te maken op een aanvullende vergoeding.
- 18.25. De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te rapporteren inzake tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ontstane incidenten.
- 18.26. Kosten die voortkomen uit door de Opdrachtnemer veroorzaakte vertraging in de vorm van schadeclaims en andere vergoedingen zullen op de Opdrachtnemer worden verhaald.
- 18.27. De voorwaarden van het Onderhoudsbestek dienen van toepassing te worden verklaard op alle overeenkomsten van de Opdrachtnemer met onderaannemers.
- 18.28. De wijze van uitvoering van de werkzaamheden moet zodanig zijn dat voor de gebouwgebruikers geen hinder of overlast wordt veroorzaakt. Indien hinder of overlast kan optreden dienen door de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, maatregelen te worden getroffen om deze hinder of overlast te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken.
- 18.29. De Opdrachtnemer krijgt geen huisvesting of opslagruimte op de locaties ter beschikking van de Opdrachtgever. De installatieruimten mogen niet worden gebruikt als opslagruimte. De Opdrachtnemer dient installatieruimten en andere delen in de gebouwen waar werkzaamheden hebben plaats gevonden dagelijks

na de werkzaamheden op te ruimen en afval, emballagemateriaal en verbruiksmaterialen (bijv. luchtfilters) mee te nemen.

- 18.30. Voor het afvoeren van materialen mag door de Opdrachtnemer geen gebruik worden gemaakt van de afvalcontainers e.d. van de Opdrachtgever of gebruikers.
- 18.31. Voor revisiedocumenten en logboeken zal door de Opdrachtgever een specifieke ruimte/kast worden aangewezen.
- 18.32. De normale gang van zaken voor de interne uitvoeringsprocessen van de gebruikers binnen de locaties mag gedurende de uitvoering van het werk niet worden belemmerd. In overleg met de Opdrachtgever de werkzaamheden zodanig regelen dat daarvan door de gebruikers zo weinig mogelijk hinder wordt ondervonden.
- 18.33. De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer of zijn onderaannemer gedurende de contractperiode per storing en of onderhoudsuitvoering één of meerdere sleutels ter beschikking die nodig zijn voor deze werkzaamheden. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik hiervan. De sleutels worden verstrekt door de Opdrachtgever of beheerder van de desbetreffende locatie. Sleutel(s) dienen elke dag en/of na afloop werkzaamheden te worden ingeleverd en mogen niet worden meegenomen buiten de betreffende gebouwen van de Opdrachtgever. Op verlies van een door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer in beheer gegeven sleutel staat een boete van € 500,= per sleutel per keer. In geval van verlies van een moedersleutel zijn de daardoor door de Opdrachtgever geleden schade en gemaakte kosten, waaronder de kosten van vervanging van alle betreffende sloten, voor rekening van de Opdrachtnemer. Verlies van sleutels door de Opdrachtnemer of één van haar medewerkers dient binnen 24 uur gemeld te worden bij de Opdrachtgever en beheerder. Ingeval misbruik wordt gemaakt van de sleutel(s) door de Opdrachtnemer en/of haar medewerker(s), blijft de Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor alle daardoor geleden schade.
- 18.34. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan de n.a.w. gegevens van huurders beschikbaar te stellen aan derden, met uitzondering van onderaannemers.
- 18.35. Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk.
- 18.36. Het aanbrengen van reclame op of bij het werk is alleen toegestaan na goedkeuring door de opdrachtgever. Dit geldt eveneens voor publicatie van foto's films e.d.

19. Verplichtingen van de Opdrachtgever

- 19.1. De Opdrachtgever zal aan het personeel van de Opdrachtnemer en eventueel diens onderaannemers toegang verlenen tot de gebouwen en installaties die onder de werkingsfeer van het Onderhoudsbestek vallen conform de procedure zoals beschreven in het Onderhoudsbestek.
- 19.2. De Opdrachtgever zal alle Documentatie ten behoeve van het Onderhoud, waarover Opdrachtgever beschikt, op diens verzoek aan de Opdrachtnemer verstrekken.
- 19.3. De Opdrachtgever is de enige partij die het werk kan beoordelen bij oplevering.

20. Organisatie van partijen

- 20.1. De Opdrachtnemer benoemt een functionaris (Projectleider) die belast is met de dagelijkse leiding bij de uitvoering van het Onderhoud.
- 20.2. De vervanging van de Projectleider is onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 20.3. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van de Opdrachtnemer of de contactpersonen voor de Opdrachtgever, dan geeft de Opdrachtnemer dit direct schriftelijk door aan de contractmanager van de Opdrachtgever.
- 20.4. De Opdrachtnemer vervangt de Projectleider of door de Opdrachtgever aangewezen personeelsleden van de Opdrachtnemer wanneer de Opdrachtgever dit schriftelijk gemotiveerd verzoekt. Deze verplichting dient de Opdrachtnemer bij zijn personeel onder de aandacht te brengen.
- 20.5. De Opdrachtnemer zal voordat hij met de werkzaamheden uit deze Overeenkomst aanvangt, een overzicht geven van de medewerkers en hun functies die hij voornemens is voor Onderhoud in te zetten. Bij wijziging van deze personen of gegevens geeft Opdrachtnemer dit terstond aan de Opdrachtgever te kennen. De Opdrachtgever kan gemotiveerd verzoeken om vervanging van een voorgestelde medewerker.
- 20.6. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat binnen 1 maand na de start van de werkzaamheden van een medewerker of onderaannemer, in het bezit bent van een recent functiegerelateerde Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van de desbetreffende arbeidskracht.
- 20.7. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de kosten voor het aanvragen van een functie-gerelateerde VOG verklaring zowel door de betreffende arbeidskracht als de opdrachtnemer niet kunnen worden gedeclareerd bij de gemeente Utrecht.
- 20.8. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer de Opdrachtgever vraagt om een functie-gerelateerde VOG verklaring en/of een kopie van een legitimatiebewijs en/of een werkvergunning te overleggen van een arbeidskracht, de Opdrachtnemer deze binnen 8 werkuren verstrekt aan de Opdrachtgever. Indien de arbeidskracht korter dan één maand werkzaamheden verricht voor de Opdrachtgever hoeft de Opdrachtnemer met betrekking tot het overleggen van de functie-gerelateerde VOG verklaring niet aan deze eis te voldoen.
- 20.9. Indien door het personeel van de Opdrachtnemer werkzaamheden worden uitgevoerd op een manier waardoor er naar het oordeel van de Opdrachtgever schade ontstaat of kan ontstaan, of indien anderszins redelijkerwijs niet van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat hij de uitvoering van de werkzaamheden doorgang laat vinden, kan de Opdrachtgever dit personeel opdragen de werkzaamheden te staken. De Opdrachtgever treedt in dit

geval onverwijld in contact met de Opdrachtnemer over te nemen maatregelen. Niet productieve uren ten gevolge van een interventie van de Opdrachtnemer kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.

- 20.10. De Opdrachtgever zal aan de Opdrachtnemer aangeven welke technisch beheerder de contactpersoon is voor de operationele werkzaamheden m.b.t. betreffende panden. Vooralsnog zullen de contactpersonen 4 technisch beheerders en een contractmanager zijn.

21. Personeel, veiligheid en kwaliteit

- 21.1. De Opdrachtnemer en zijn personeel beschikken over de vereiste kwalificaties en werken volgens de laatste CCV certificatieschema m.b.t. onderhoud VBB systemen.
- 21.2. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het Onderhoud op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel (VCA), personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade.
- 21.3. Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel heeft minimaal een VCA-certificaat (basis) of aantoonbaar gelijkwaardig. Dit geldt ook voor personeel van eventuele onderaannemers.
- 21.4. De Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien blijkt dat de organisatie van de Opdrachtnemer of die van uw onderaannemers niet meer beschikt over een geldig VCA* certificaat. In een dergelijk geval heeft de Opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding en/ of gemaakte kosten van de Opdrachtgever.
- 21.5. De Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende ARBO voorschriften.
- 21.6. Indien door de werkzaamheden van de Opdrachtnemer een verhoogd veiligheidsrisico ontstaat, dient de Opdrachtnemer dit voorgaand aan de uitvoering te melden aan de Opdrachtgever en de nodige preventieve brand- en schademaatregelen te treffen.
- 21.7. De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, alsmede het personeel van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.
- 21.8. Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel voor correctief onderhoud is voorzien van voldoende gereedschap en kleine gangbare reservematerialen om zodoende vervangingen van bijvoorbeeld ketel-, en boileronderdelen, radiatorkranen en appendages of gelijkwaardig direct te kunnen uitvoeren. Dit geldt ook voor het verhelpen van lekkages. Indien de Opdrachtnemer toch materialen moet ophalen maakt de Opdrachtnemer gebruik van de dichtstbijzijnde groothandel. Langere reistijden worden niet vergoed.
- 21.9. Opdrachtnemer dient voor zijn personeel te voorzien van een door hem uitgegeven legitimatiebewijs waaruit naast de identiteit van de betrokken persoon blijkt dat deze voor of namens Opdrachtnemer werkzaamheden verricht.

- 21.10. De Opdrachtnemer dient te allen tijde de benodigde veiligheidsregels in acht te nemen en onveilige situaties van welke aard dan ook te voorkomen, zoals:
- Apparatuur en gereedschap wordt niet onbeheerd achtergelaten.
 - Personeel maakt gebruik van eigen persoonlijke beschermingsmiddelen.
 - Indien benodigd worden tijdelijke valbeveiligingsmaatregelen toegepast.
 - Materiaal en materieel worden veilig opgeslagen.
- 21.11. De Opdrachtnemer veroorzaakt zo min mogelijk overlast bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Dit betekent dat een aantal werkzaamheden wellicht in een vakantieperiode dienen te worden uitgevoerd.
- 21.12. De Opdrachtnemer dient er voor zorg voor te dragen dat het geluid van bouwmachines in werking zo min mogelijk hinder geeft voor de huurders en omwonenden. De toepassing van geluid gedempte of geluidsarme apparatuur is verplicht. Indien het noodzakelijk is dat er geluidsoverlast zal ontstaan dient de Opdrachtnemer dit vroegtijdig met de gebruikers te communiceren en hierover afspraken te maken.
- 21.13. Bij de uitvoering van werkzaamheden in parkeergarages dient het personeel van de opdrachtnemer te allen tijde gebruik te maken van fluorescerende werkkleding.
- 21.14. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve, op service gerichte werkhouding en betrokkenheid m.b.t. de werkprocessen van de huurder/gebruiker verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de gebouwgebruikers en/of de bezoekers van de Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van de prestatie van de Opdrachtnemer, als bedoeld in het Onderhoudsbestek.
- 21.15. Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel houdt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de geldende huisregels van het betreffende pand. Uw medewerkers volgen aanwijzingen van locatieverantwoordelijken op.
- 21.16. Het gebruik op het werk van alcoholhoudende dranken, drugs of andere hallucinogenen of stimulerende middelen is verboden.
- 21.17. De Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van het Onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift.
- 21.18. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten de huisregels in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zo danig dienen te gedragen.
- 21.19. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste bouwplaatsinrichting, eventueel afgestemd/gemeld bij Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Utrecht.

21.20. Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

22. Toegang

- 22.1. De Opdrachtnemer meldt via mail de bezoekdatum uiterlijk 48 uur voor aanvang van werkzaamheden waar geen overlast van verwacht wordt bij de locatiebeheerder. De werkzaamheden kunnen doorgang vinden indien de gebruikers akkoord gaan met het geplande datum/ tijdstip van uitvoering.
- 22.2. Voor werkzaamheden waar wel overlast van verwacht wordt en/of de brandveiligheid tijdelijk niet gewaarborgd zal zijn, neemt de Opdrachtnemer tijdig contact op met de Opdrachtgever om gezamenlijk tot een afspraak te komen.
- 22.3. De Opdrachtnemer dient zich voor elke bezoek "aan" en "af" te melden bij de beheerder van de desbetreffende locatie.
- 22.4. De Opdrachtnemer kan geen schade/ kosten op de Opdrachtgever verhalen indien de gebruikers gemaakte afspraken niet nakomen.
- 22.5. De Opdrachtgever zal dit personeel de voor hun werkzaamheden noodzakelijke energie en water verschaffen, zonder dat de opdrachtnemer hiervoor enige vergoeding verschuldigd is.
- 22.6. De Opdrachtnemer heeft voor het verrichten van de opgedragen werkzaamheden toestemming nodig van de huurder(s) van het object voor toegang tot de desbetreffende, tot "het gehuurde" van de huurder(s), behorende ruimten.
- 22.7. Bij toegangswegering zal de opdrachtnemer de Opdrachtgever terstond telefonisch van dit feit, alsmede de gronden daarvan, op de hoogte brengen en dat vervolgens binnen twee werkdagen schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigen. Weigering van toegang is geen reden voor meerwerk van wachturen oid.

23. Materiaal en materieel

- 23.1. De Opdrachtnemer draagt zorg dat alle voor het werk benodigde materiaal en materieel tijdig en in goede conditie – conform de daarvoor geldende wettelijke eisen – op locatie beschikbaar zijn.
- 23.2. In de aanneemsom dient begrepen te zijn het leveren van het, voor het onderhoud benodigde, klimmaterieel, zoals tijdelijke steigers, trap, ladder tot 6m¹ stahoogte (gemeten vanaf vloer).
- 23.3. In geval Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer materialen, zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties en software ter beschikking stelt ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen, ofwel worden gebruikt bij de uitvoering van het werk, blijven deze eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal deze bewaren afgescheiden van voorwerpen welke toebehoren aan hemzelf of aan derden.
- 23.4. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid tot inspectie en keuring van alle door Opdrachtnemer bij uitvoering van het Onderhoudsbestek te gebruiken materiaal en materieel.

24. Klachten en geschillen

- 24.1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van een klachtenprocedure. Hierin zijn de volgende aspecten opgenomen:
- Wijze waarop klachten gemeld moeten worden (incl. bevestiging ontvangst).
 - Registratie van de klachten.
 - Aanpak van de klacht incl. feedback naar Opdrachtgever.
 - Herstelmaatregelen (incl. planning).
 - Resultaat afhandeling.
 - Zelfreflectie aannemer (preventie herhaling).
- 24.2. Indien een bepaling in deze overeenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter ongeldig of onuitvoerbaar is, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst volledig van kracht blijven en blijft de overeenkomst in stand. Partijen zullen te goeder trouw onderhandelen en trachten tot overeenstemming te komen omtrent een uitvoerbare alternatieve bepaling teneinde de bepaling die als ongeldig of onuitvoerbaar werd aangemerkt, te vervangen.
- 24.3. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk toegestaan door de Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer het werk niet neerleggen of vertragen vanwege geschillen of procedures.

25. Overdracht (uitfasering)

- 25.1. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt de Opdrachtnemer te allen tijde kosteloos mee met de Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer.
- 25.2. Opdrachtgever zal naast de reguliere kwaliteitscontroles minimaal 6 maanden voor het einde van contract een inspectie laten uitvoeren. Geconstateerde gebreken en tekortkomingen aan de installatie(s), die gezien de inhoud van dit contract niet aanwezig hadden mogen zijn, dienen binnen een door de Opdrachtgever te bepalen periode gecorrigeerd te worden zonder dat de Opdrachtgever daarvoor enige vergoeding aan de Opdrachtnemer verschuldigd is.
- 25.3. Tien maanden voor het einde van het contract dient de Opdrachtnemer per pand inventarisatiegegevens over te dragen aan de Opdrachtgever. Dit dient te geschieden op een door de Opdrachtgever verstrekte lay out.
- 25.4. Drie maanden voor de afloop van het contract stelt de Opdrachtnemer een overdrachtsprotocol op. Dit protocol omvat minimaal de volgende onderdelen:
- rondgang met opvolger binnen één maand nadat de nieuwe Opdrachtnemer bekend is;
 - overdracht van alle benodigde gegevens;
 - overzicht nog af te handelen storingen;
 - overzicht onderhanden werk.
- 25.5. Als alle werkzaamheden zijn afgerond en als alle documenten zijn overgedragen vernietigt u in overleg en na goedkeuring alle documenten van de Opdrachtgever.