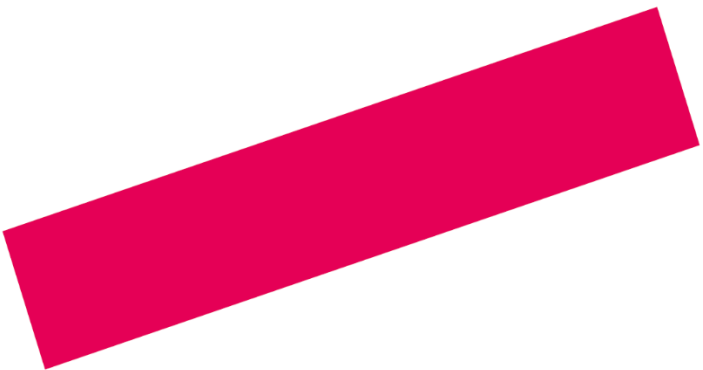




## **Bijlage 1: Programma van Eisen\_**

**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure  
voor Onderhoud aan Transportinstallaties**

**ten behoeve van de  
HAN University of Applied Sciences**

**Kenmerk: HAN/INK/2021/MB/OT**

|                        |                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Status</b>          | : Versie 1.0                                                   |
| <b>Uitgevoerd door</b> | : De afdeling Inkoop van de HAN University of Applied Sciences |
| <b>Datum</b>           | : 21 september 2021                                            |

### **Vertrouwelijkheid**

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

## **Programma van Eisen**

*Dit programma van Eisen (PvE) beschrijft de werkzaamheden van de opdracht en de verplichtingen waaraan de Opdrachtnemer aan dient te voldoen bij uitvoering van de opdracht. Dit document dient gelezen te worden in samenhang met het beschrijvend document en de bij deze aanbesteding gevoegde bijlagen.*

*Zoals opgenomen in het beschrijvend document verklaart de Inschrijver bij zijn Inschrijving dat aan de hij kan voldoen aan alle gestelde eisen .*

## Algemene eisen

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>De werkzaamheden van de Opdracht omvat het onderhoud van de transportinstallaties. Bijlage 9 (Prijzenblad) geeft een overzicht van de te onderhouden installaties.</p> <p>De werkzaamheden omvatten ten minste, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van preventief onderhoud;</li> <li>• Het uitvoeren van storingsonderhoud;</li> <li>• Het uitvoeren van Correctief onderhoud, herstelwerkzaamheden voortkomend uit Preventief onderhoud of Storingsonderhoud. De kosten voor correctief onderhoud zijn deels verrekenbaar.</li> <li>• Het uitvoeren van wettelijke keuringen aan en certificering van de transportinstallaties van de HAN ;</li> <li>• Het uitvoeren van (spoed) bevrijdingen uit de liftinstallaties;</li> <li>• Het verzorgen van de communicatieverbinding in de liften;</li> <li>• Levering van alle benodigde hulpmiddelen en (klein)materiaal;</li> <li>• 0-meting in het eerste half jaar uitvoeren;</li> <li>• Opstellen MJOP in het eerste jaar, adviseren over aanpassingen MJOP voor de volgende contractjaren;</li> <li>• Diverse beheertaken zoals coördinatie, aansturing, rapportages, overleg, analyses, rapportage, revisie en bijhouden logboeken;</li> <li>• De mogelijkheid om als preferred supplier als eerste te offren voor Nadere Opdrachten voor aanpassingen en Planmatig onderhoud met een opdrachtwaarde tot € 30.000. excl. BTW. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat een onafhankelijk kostenadviseur de offerte toetst op marktconformiteit. Bij een groot verschil tussen het offertebedrag en de marktconforme raming behoudt de Opdrachtgever zich het recht om de betreffende Nadere opdracht niet aan Opdrachtnemer te gunnen.</li> </ul> |
| 2. | <p>In de contractperiode kunnen zich wijzigingen voordoen, bijvoorbeeld functiewijzigingen van ruimten of verbouwingen. Tevens kunnen zich wijzigingen in bestaande wet- en regelgeving voordoen of kan nieuwe wet- en regelgeving er de oorzaak van zijn dat eisen aan transportinstallaties of aan onderhoud van transportinstallaties veranderen.</p> <p>In een dergelijke situatie is de mogelijkheid aanwezig om de onderhoudsverplichtingen aan te passen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan met elkaar in overleg, waarbij de consequenties van de wijzigingen naar redelijkheid en billijkheid worden vastgesteld</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | <p>De Opdrachtnemer wijzigt de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften indien wijzigingen daarin het gevolg zijn van reparaties en/of vervangingen die door de Opdrachtnemer zijn doorgevoerd. Bij aanpassingen door derden aan het gebouw moet de Opdrachtnemer stukken digitaal en op papier (ten behoeve van logboeken) aanleveren waarop revisie door derden kan gebeuren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | <p>Gedurende de looptijd van het contract kunnen er situaties optreden doordat de Opdrachtgever fysieke aanpassingen aan het gebouw doorvoert, dat gebouwen worden toegevoegd of afgestoten. Het is daarbij mogelijk dat het overzicht aan installaties wijzigt. In die gevallen vindt verrekening plaats naar rato van de opgegeven prijzen in het prijsformulier zoals ingediend bij de Inschrijving. Bij toegevoegde installaties dient Opdrachtnemer eerst een 0-meting uit te voeren conform de gestelde eisen zoals beschreven in Eis 15.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | <p>Voor alle gebouwen geldt een variërende gebruikstijd van 06.00 tot 22.00 uur op werkdagen. Deze gebruikstijden dienen te worden aangehouden voor het afhandelen van storingen aan transportinstallaties (behalve voor bevrijdingen, urgentie A, daarvoor geldt een 24/7 responstijd).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.                                               | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer 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.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Onderhoudswerkzaamheden Algemeen</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.                                               | Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden dienen te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.                                               | Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden dienen, voor zover van toepassing, te voldoen aan algemeen erkende normen zoals NEN, ISO etc. Ook indien deze niet specifiek in dit Programma van Eisen benoemd zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.                                               | De Opdrachtnemer voert gedurende de contractperiode op een deskundige, efficiënte en energiezuinige wijze het totale onderhoud uit van de transportinstallaties. Hierbij zorgt de Opdrachtnemer voor veilige, functionele en overeenkomstig de ontwerpspecificaties functionerende transportinstallaties.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10.                                              | Onderhoud dient te geschieden op basis van de actuele stand van de techniek en volgens voorschriften van de fabrikant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11.                                              | Onderhoudswerkzaamheden, storingen, keuringen etc. dienen te allen tijde adequaat gedocumenteerd te worden in logboeken, onderhoudsrapportages en werkbonnen. Deze documentatie van het onderhoud dient zorgvuldig, compleet, goed leesbaar en direct (digitaal, door middel van een online portal) voor de Opdrachtgever toegankelijk te zijn. Dit online portal dient tijdens de implementatieperiode gevuld te worden zodat alle informatie beschikbaar is ten tijde van de start van de Overeenkomst.                                          |
| 12.                                              | De Opdrachtnemer voert al het nodige onderhoud uit. Het onderhoud is inclusief alle benodigde reparaties, rapportages, terugmeldingen en analyse van oorzaken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13.                                              | Na het uitvoeren van onderhoudstaken dient het gebouw schoon en goed verzorgd achter te worden gelaten. Alle techniekruimten dienen door de Opdrachtnemer schoon te worden gehouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Preventief Onderhoud</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14.                                              | Opdrachtnemer dient ieder jaar een jaarplanning op te stellen voor alle werkzaamheden van de Opdrachtnemer en deze ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat als gevolg van onderhoudswerkzaamheden het primaire proces in het gebouw niet mag worden belemmerd of verstoord en zo min mogelijk mag worden gehinderd. Het preventieve onderhoud dient bij voorkeur uitgevoerd in de 'luwe' periodes, bijvoorbeeld in vakantieweken.                                                                                    |
| 15.                                              | Preventief onderhoud dient te worden uitgevoerd op een zodanige wijze dat defecten, storingen en slijtage zo min mogelijk voorkomen en voldaan kan worden aan de te overeenkomen KPI's, voldaan wordt aan de gestelde ontwerp en gebruikseisen van de transportinstallaties, de installaties optimaal te laten functioneren t.a.v. bedrijfszekerheid en veiligheid.                                                                                                                                                                                |
| <b>Onderhoudsplanung, conditiemeting en MJOP</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 16.                                              | Opdrachtnemer voert in de eerste 6 maanden na aanvang van de overeenkomst een 0-meting uit op basis van NEN 2767 om de staat van de transportinstallaties vast te stellen. Aanvullingen en afwijkingen ten opzichte van het installatieoverzicht en ernstige gebreken of afwijkingen van de gestelde NEN2767 norm worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                       |
| 17.                                              | De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met Opdrachtgever na aanvang van de contractperiode, in het eerste jaar, een meerjaren onderhoudsplanung (MJOP) op voor de transportinstallaties in de verschillende bouw delen. De MJOP dient jaarlijks met de Opdrachtgever te worden geëvalueerd en bijgesteld. De MJOP bevat onder meer de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- planning van vervangingen van bouwkundige componenten;</li> <li>- planning van vervangingen van installaties of installatiecomponenten;</li> </ul> |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | - kosten voor de Opdrachtgever (vervangingen die buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer vallen, bijvoorbeeld grote vervangingen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>18.</b>               | De MJOP omvat tenminste de contractperiode van het onderhoudscontract, vermeerderd met 1,5 jaar. De MJOP wordt gerelateerd aan uitgevoerde conditiemetingen. De Opdrachtgever dient hierbij adequaat inzicht te hebben in grote vervangingen en onderhoudswerkzaamheden ook die na afloop van het onderhoudscontract worden voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>19.</b>               | De methodiek waarmee de technische staat van de transportinstallaties wordt vastgesteld is het conform NEN 2767 bepaalde conditieniveau van de verschillende installaties. De generieke eis is dat het conditieniveau van de transportinstallatie niet lager mag zijn dan klasse 3, tenzij voor specifieke (bestaande) installaties anders is overeengekomen. De afname van het conditieniveau mag hierbij niet stap- of sprongsgewijs, maar moet geleidelijk geschieden. Na beëindiging van het onderhoudscontract moet niveau 3 tenminste 3 maanden in stand blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>20.</b>               | <p>Indien uit de door de Opdrachtnemer uitgevoerde conditiemeting blijkt dat het conditieniveau van de transportinstallatie <i>lager</i> is dan klasse 3, dan wordt het volgende traject gevolgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Opdrachtgever beoordeelt of zij het door de Opdrachtnemer vastgestelde conditieniveau van de betreffende transportinstallatie overneemt;</li> <li>- Nadat het daadwerkelijke conditieniveau gezamenlijk is vastgesteld, stelt de Opdrachtnemer een offerte op (op basis van aangeboden tarieven in het Prijzenblad, bijlage XX) om het conditieniveau van de installaties op te waarderen tot minimaal conditieniveau 3. Dit is het minimaal vereiste conditieniveau.</li> <li>- Binnen een kwartaal besluit de Opdrachtgever op grond van deze aanbieding de opwaardering van de betreffende installaties wel of niet uit te voeren. Desgewenst kan de Opdrachtgever hiervoor concurrerende offertes opvragen.</li> <li>- Indien de Opdrachtgever besluit de betreffende installaties technisch op te waarderen, is de Opdrachtnemer na uitvoering van de werkzaamheden verplicht om het conditieniveau van de installatie in stand te houden, dusdanig dat deze niet lager wordt dan klasse 3.</li> <li>- Indien de Opdrachtgever besluit één of meer installaties niet technisch op te waarderen, wordt voor de betreffende installatie in overleg een afwijkend conditieniveau, een afwijkende storingsfrequentie/beschikbaarheidseis en afwijkende KPI's vastgesteld die het uitgangspunt is voor de verplichtingen van de Opdrachtnemer.</li> </ul> |
| <b>21.</b>               | De fysieke conditie van de transportinstallaties die onderdeel uitmaken van het contract dient elk jaar worden beoordeeld en geregistreerd conform een conditiemeting volgens NEN 2767. Deze conditiemeting dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Desgewenst kan de Opdrachtgever door een onafhankelijke derde partij eveneens een conditiemeting laten uitvoeren (second opinion) om de bevindingen van de Opdrachtnemer te verifiëren. De resultaten van deze onafhankelijke conditiemeting zijn in een dergelijk geval bindend voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Storingsonderhoud</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>22.</b>               | Opdrachtnemer dient, als onderdeel van Eis 11, de storingsmeldingen te monitoren t.a.v. reactietijden, herstelltijden, kosten, beschikbaarheid, status, aantal storingen, etc.) Op basis van waarvan de overeengekomen KPI's kunnen worden bepaald en kan worden geanalyseerd of er structurele problemen zich voordoen. Indien middels een KPI een maximaal aantal storingen per jaar is overeengekomen dan worden de storingen die niet verwijtbaar zijn aan de Opdrachtnemer niet meegenomen. Zoals: vandalisme en oorzaak derden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| 23.             | <p>De reactietijd voor storingen is afhankelijk van de mate van prioriteit. In de onderstaande tabel zijn verschillende niveaus van prioriteit omschreven, met een algemene omschrijving van de aard van de problematiek.</p> <p>De reactietijd geeft aan wanneer een monteur beschikbaar moet zijn om de geconstateerde problemen te verhelpen. Het is de tijd tussen de melding en het moment dat de monteur ter plaatse is. Hier mag niet van worden afgeweken, tenzij anders overeengekomen. Te allen tijde dient afstemming te zijn met personeel van de locatie over het tijdstip van werkzaamheden, zowel correctief als preventief.</p> <table><tr><th>Urgentie-klasse</th><th>Aard van problematiek<br/>(algemene omschrijving)</th><th>Reactietijd<br/>(de tijd tussen de melding en het moment dat de monteur ter plaatse is)</th><th>Hersteltijd*<br/>(de tijd tussen de melding en het moment van een werkende oplossing)</th><th>Rapportagetijd<br/>(de tijd tussen de melding en het moment van verzending van rapportage)</th></tr><tr><td>A</td><td>Opsluiting, het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw in ernstige mate verstoord en belemmerd wordt, er risico's zijn voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er een risico is op technische vervolgschade.</td><td>1 uur</td><td>3 uur</td><td>24 uur</td></tr><tr><td>B</td><td>Het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw beperkt gehinderd wordt, er geen beduidend risico's is voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er geen beduidend risico is op technische vervolgschade.</td><td>8 uur</td><td>2,5 werkdagen</td><td>3 werkdagen</td></tr><tr><td>C</td><td>Het slecht presteren van een transportinstallatie zonder dat dit het primaire proces beïnvloedt, er geen risico's zijn voor veiligheid en gezondheid en/of er een geen risico is op technische vervolgschade.</td><td>5 werkdagen</td><td>9 werkdagen</td><td>12 werkdagen na melding</td></tr></table> <p><i>*Indien de hersteltijd niet haalbaar is vanwege de levertijd van onderdelen, ligt de bewijslast hiervoor bij de Opdrachtnemer. Wanneer noodzakelijk, moet er binnen de hersteltijd een tijdelijke oplossing beschikbaar zijn die ertoe leidt dat het primaire proces onbelemmerd doorgang kan vinden.</i></p> | Urgentie-klasse                                                                        | Aard van problematiek<br>(algemene omschrijving)                                     | Reactietijd<br>(de tijd tussen de melding en het moment dat de monteur ter plaatse is)    | Hersteltijd*<br>(de tijd tussen de melding en het moment van een werkende oplossing) | Rapportagetijd<br>(de tijd tussen de melding en het moment van verzending van rapportage) | A | Opsluiting, het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw in ernstige mate verstoord en belemmerd wordt, er risico's zijn voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er een risico is op technische vervolgschade. | 1 uur | 3 uur | 24 uur | B | Het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw beperkt gehinderd wordt, er geen beduidend risico's is voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er geen beduidend risico is op technische vervolgschade. | 8 uur | 2,5 werkdagen | 3 werkdagen | C | Het slecht presteren van een transportinstallatie zonder dat dit het primaire proces beïnvloedt, er geen risico's zijn voor veiligheid en gezondheid en/of er een geen risico is op technische vervolgschade. | 5 werkdagen | 9 werkdagen | 12 werkdagen na melding |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------|
| Urgentie-klasse | Aard van problematiek<br>(algemene omschrijving)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Reactietijd<br>(de tijd tussen de melding en het moment dat de monteur ter plaatse is) | Hersteltijd*<br>(de tijd tussen de melding en het moment van een werkende oplossing) | Rapportagetijd<br>(de tijd tussen de melding en het moment van verzending van rapportage) |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| A               | Opsluiting, het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw in ernstige mate verstoord en belemmerd wordt, er risico's zijn voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er een risico is op technische vervolgschade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 uur                                                                                  | 3 uur                                                                                | 24 uur                                                                                    |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| B               | Het uitvallen of slecht presteren van een transportinstallatie waardoor het primaire proces in het gebouw beperkt gehinderd wordt, er geen beduidend risico's is voor veiligheid, welbevinden en gezondheid en/of er geen beduidend risico is op technische vervolgschade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8 uur                                                                                  | 2,5 werkdagen                                                                        | 3 werkdagen                                                                               |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| C               | Het slecht presteren van een transportinstallatie zonder dat dit het primaire proces beïnvloedt, er geen risico's zijn voor veiligheid en gezondheid en/of er een geen risico is op technische vervolgschade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5 werkdagen                                                                            | 9 werkdagen                                                                          | 12 werkdagen na melding                                                                   |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| 24.             | Afdeling Huisvesting van de Opdrachtgever bepaalt bij een storingsmelding vanuit de gebruiker binnen de kantooruren op werkdagen (07:30 t/m 20:00 uur) de urgentieklasse van een storing op basis van de gegevens die op het moment van de melding beschikbaar zijn, aan de hand van bovenstaande. De Opdrachtgever communiceert vervolgens de storing met de van toepassing zijnde urgentieklasse aan de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                                      |                                                                                           |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| 25.             | Eventuele directe storingsmeldingen door de gebruiker via een GSM-opsluitbewaking/ spraak-luisterverbinding/ telefonische melding door gebruikers uit de liften worden te allen tijde beschouwd als storingen met urgentieklasse A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                        |                                                                                      |                                                                                           |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| 26.             | Storingen buiten kantooruren (bijv. avondperiode) worden door de gebruiker via het storingsnummer of via de GSM-opsluitbewaking/ spraakluisterverbinding in liften direct aan de Opdrachtnemer gecommuniceerd. De Opdrachtnemer stelt in voorkomende gevallen zelf de urgentieklasse vast (behalve bij storingen beschreven in Eis 25). Storingen met urgentieklasse A dienen direct in behandeling te worden genomen. Storingen met urgentieklasse B of C mogen de eerstvolgende werkdag worden opgevolgd. De reactie-, herstel- en rapportagetijd wordt in een dergelijke situatie (urgentieklasse B of C) geteld vanaf het begin van de volgende werkdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                        |                                                                                      |                                                                                           |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |
| 27.             | De Opdrachtnemer dient voor urgentieklasse A, een storingsdienst te hebben met een continue bereikbaarheid en beschikbaarheid (24u/7d per week)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                        |                                                                                      |                                                                                           |                                                                                      |                                                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |        |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |               |             |   |                                                                                                                                                                                                               |             |             |                         |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>28.</b>                          | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correct doormelding van eventueel aanwezige GSM-opsluitbewaking aan die continu bereikbare storingsdienst. Eventuele eenmalige kosten bij aanvang van de opdracht, zijn in de opdracht begrepen en zijn dus voor rekening van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Correctief onderhoud</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>29.</b>                          | Correctief onderhoud betreft werkzaamheden c.q. vervangingen van componenten die niet onderdeel uitmaken van Preventief onderhoud of Storingsonderhoud. Voor het uitvoeren van Correctief onderhoud dient vooraf altijd goedkeuring te zijn van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>30.</b>                          | Voor Correctief onderhoud geldt dat de gemaakte uren verrekenbaar zijn op basis van de tarieven zoals opgegeven in het Prijzenblad. Het bij deze werkzaamheden gebruikte materiaal en componenten zijn eveneens verrekenbaar mits deze materialen en componenten niet onder klein materiaal vallen. Op verzoek dient voor de gebruikte componenten een inkoopfactuur overlegd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>31.</b>                          | De voor Correctief onderhoud opgegeven uurtarieven behoeven niet gehanteerd te worden voor werkzaamheden voor aanpassingen en nadere opdrachten. Hiervoor zal een aparte offerte gevraagd worden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Materialen en gereedschappen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>32.</b>                          | <p>Alle ten behoeve van het onderhoud benodigde gereedschappen, klein materiaal en verbruiksartikelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer (inclusief alle opslagen). Kosten voor de afvoer van afval en emballage veroorzaakt door onderhoud dat onder dit contract valt, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Afval etc. dient direct na de werkzaamheden waarbij dit geproduceerd is, te worden afgevoerd.</p> <p>Onder klein materiaal wordt onder andere, maar niet uitsluitend bedoeld: Materialen welke worden gebruikt bij het uitvoeren van 'Preventief Onderhoud', uitvoeren van keuringen in kader van 'Wet- en regelgeving' en 'Storings- en Correctief Onderhoud'. Voorbeelden zijn: materiaal voor samenstellen logboeken en rapportages, v-snaren, accu's, pakkingen, zekeringen, schakelaars, kleine reparatiematerialen/hulpmiddelen (schroefjes, boutjes, tape, etc.) en olie. Het betreft ook onderdelen die aangevuld moeten worden en/of die een beoogde stand tijd c.q. vervangingscyclus hebben van &lt; 1,5 jaar.</p>                                                                                                                                                                                   |
| <b>Duurzaamheid</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>33.</b>                          | De Opdrachtnemer werkt mee aan het beleid ten aanzien van duurzaamheid van de Opdrachtgever. Het onderhoud dient plaats te vinden vanuit de doelstelling van een zo groot mogelijke energiezuinigheid binnen de potenties van de installatie. De Opdrachtnemer dient dit te borgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>34.</b>                          | <p>In het kader van het beperken van het energieverbruik van de transportinstallaties gelden de volgende bepalingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan het einde van het eerste contractjaar dient de Opdrachtnemer op basis van de verkregen kennis van de transportinstallaties een vrijblijvend voorstel te doen van mogelijke optimalisaties die het energieverbruik van de installaties beperken. Dit wordt omschreven in een energie optimalisatierapportage. Die rapportage dient een uitgewerkt voorstel te bevatten, waarbij per gebouw energieoptimalisaties worden voorgesteld. De investeringskosten en berekende terugverdientijden dienen in de rapportage gespecificeerd en onderbouwd te zijn. De energie optimalisatierapportage wordt besproken in het eerste jaarlijkse evaluatieoverleg.</li> <li>- Bij vervangingen van componenten die in het kader van de MJOP door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd, dient bij de selectie van componenten uitdrukkelijk energie-efficiëntie betrokken te worden. De componentkeuze dient ten aanzien van dit punt geoptimaliseerd te worden. Indien er bij de genoemde vervanging naast een basisoplossing (waartoe de Opdrachtnemer contractueel</li> </ul> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | verplicht is) een oplossing met een hogere energie-efficiëntie beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer deze optie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voor te leggen, inclusief een onderbouwing van de terugverdientijd van de extra investering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Personeel</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>35.</b>        | De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers melden zich bij aankomst en vertrek bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>36.</b>        | De door de Opdrachtnemer ingezette monteurs dienen te voldoen aan de onderstaande eisen. Dit geldt tevens voor een vervanger bij ziekte, vakantie of einde dienstbetrekking. De minimale eisen aan de monteurs zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgeronde relevante technische opleiding;</li> <li>• Certificaat VCA;</li> <li>• In bezit van de noodzakelijke vakdiploma's en certificaten van opleiding voor de betreffende werkzaamheden</li> <li>• Beheersing van de Nederlandse taal.</li> <li>• Servicegericht en communicatief vaardig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>37.</b>        | De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers zijn het “visitekaartje” van de organisatie en dienen daarom een representatieve uitstraling te hebben. Zowel in gedrag als in kleding. De medewerkers dragen representatieve bedrijfskleding, zodat zij herkenbaar zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>38.</b>        | Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, dan gelden ten aanzien van personeel van de onderaannemers dezelfde eisen als aan personeel van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever, ook indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>39.</b>        | Voor uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer, uit oogpunt van herkenbaarheid en continuïteit een vast team samen te stellen. Na gunning van de opdracht dient Opdrachtnemer de samenstelling van het team bekend te maken. Bij wijziging van de teamsamenstelling dient de Opdrachtnemer dit vooral te melden bij de Opdrachtgever. Alle in te zetten medewerkers dienen in loondienst zijn bij de Opdrachtnemer of in loondienst zijn bij een onderaannemer van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>40.</b>        | De Opdrachtnemer zal medewerkers van de Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op een locatie gegeven instructies van de Opdrachtgever of met gebruikelijke normen en gewoonten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>41.</b>        | Opdrachtnemer is goed werkgever voor zijn personeel. Dit houdt o.a. in dat Opdrachtnemer zich houdt aan alle in de branche geldende Cao-bepalingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Veiligheid</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>42.</b>        | De Opdrachtnemer voert alle overeengekomen activiteiten uit met inachtneming van alle eisen ten aanzien van veiligheid, zowel van de eigen werknemers als van andere personen die zich in het gebouw (kunnen) bevinden. Hierbij ligt de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer onder meer bij veiligheidsaspecten die door zijn eigen werk worden beïnvloed, zoals het uitschakelen van veiligheidsinstallaties voor onderhoud, het openhouden van vluchtroutes, toegang tot brandblusmiddelen, het doorboren van brandwerende wanden enz. De Opdrachtnemer neemt, in overleg met de Opdrachtgever, zelf alle benodigde maatregelen die het veiligheidsniveau in het gebouw en in de in het gebouw plaatsvindende processen continu waarborgen en meldt gevaarlijke situaties en bijna ongevallen en ongevallen direct aan de Opdrachtgever. |
| <b>43.</b>        | Kosten aan (tijdelijke) veiligheidsvoorzieningen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van onderhoud aan installaties en/of bouwkundige voorzieningen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | De Opdrachtnemer dient dergelijke werkzaamheden uit te voeren conform de van toepassing zijnde regelgeving, en alle voorzieningen die hiervoor noodzakelijk zijn te treffen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>44.</b>                                     | Na de uitvoering van alle (onderhoud)werkzaamheden moeten alle noodzakelijke beproevingen, testen, controles enz. worden uitgevoerd om het veilige gebruik van de installaties zeker te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>45.</b>                                     | Brandwerende doorvoeren die tijdens de onderhoudswerkzaamheden en/of vervangingen beschadigd worden, dienen door en ten laste van de Opdrachtnemer opnieuw te worden afgedicht en gecertificeerd. Hierbij dienen wijzigingen aan brandwerende afdichtingen tevens te worden vastgelegd in de hiervoor beschikbare logboeken. Ook andere gebreken die als gevolg van de onderhoudswerkzaamheden en/of vervangen ontstaan dienen door de Opdrachtnemer volgens de hiervoor geldende normen te worden hersteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Keuringen</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>46.</b>                                     | De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat transportinstallaties zijn voorzien van geldige wettelijk vereiste veiligheidscertificering uitgevoerd door een onafhankelijke certificeringsinstantie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>47.</b>                                     | Alle kosten voor het keuren van de installaties, inclusief het begeleiden van de inspecteurs dienen onderdeel te zijn van de kosten voor het onderhoud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>48.</b>                                     | Indien het veiligheidscertificaat van een installatie niet wordt verlengd, wordt de betreffende liftinstallatie als niet beschikbaar aangemerkt. Indien dit noodzakelijk is, draagt de Opdrachtnemer na het doorvoeren van aanpassingen aan de installaties zorg voor hernieuwde certificering. De kosten voor her certificering zijn dan voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>49.</b>                                     | Het onderhoud aan elektrische installaties dient te geschieden conform de norm NEN -EN 13015 en NEN 3140.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>50.</b>                                     | <p>Indien componenten van een installatie in het kader van preventief en correctief onderhoud vervangen worden, gelden hiervoor de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het onderdeel dient compatibel te zijn met de bestaande installatie en tenminste over dezelfde functionaliteiten te beschikken;</li> </ul> <p>Het onderdeel dient nieuw en ongebruikt te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het onderdeel dient van het fabricaat van de fabrikant te zijn;</li> <li>-onderdelen van een ander fabricaat zijn toegestaan, mits de gelijkwaardigheid door de Opdrachtnemer wordt aangetoond;</li> <li>- het onderdeel voldoet aan de relevante veiligheidseisen en is gecertificeerd;</li> <li>- het onderdeel is tenminste 5 jaar beschikbaar;</li> <li>- het onderdeel heeft minimaal 2 jaar garantie, of volgens opgave leverancier van de onderdelen of wettelijke vereisten. De langst geldende garantietermijn dient te worden toegepast. De garantie betreft alle herstelkosten (arbeid, materialen en materieel) binnen de geldende garantietermijn.</li> </ul> |
| <b>Communicatie &amp; Managementinformatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>51.</b>                                     | Op strategisch niveau dient 1 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager van de Opdrachtgever, de contracteigenaar van de Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer. Op strategisch niveau wordt er overlegd over de meest strategische aspecten van het contract. Indien noodzakelijk kan een extra strategisch overleg ingepland worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>52.</b>                                     | Op tactisch niveau zal 4 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager van Opdrachtgever, de dienstverantwoordelijke van Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer. Basis hiervoor is door de Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Opdrachtnemer notuleert bij deze overleggen en stelt een verslag en afsprakenlijst samen en stuurt deze binnen 5 dagen naar alle aanwezigen van het overleg. Op tactisch niveau wordt overlegd met betrekking tot het evalueren van contractuele afspraken en het eventueel oplossen van problemen aangaande kwaliteit, leveringen, communicatie, service, facturen, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>53.</b>   | Tijdens het tactisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel;</li> <li>• evaluatie van de geleverde prestaties (KPI's);</li> <li>• trendanalyse, meldingen en klachtenoverzicht;</li> <li>• budget versus realisatie;</li> <li>• ontwikkelingen HAN;</li> <li>• notulen en afsprakenlijst.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>54.</b>   | Er vindt op operationeel niveau regelmatig overleg plaats tussen Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. Op operationeel niveau wordt overlegd met betrekking tot dagelijkse/wekelijks of incidentele uitvoering van dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>55.</b>   | Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de Overeenkomst vaste contactpersonen beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• één vaste contactpersoon op operationeel niveau;</li> <li>• één vaste contactpersoon op tactisch/strategisch niveau.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>56.</b>   | Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>57.</b>   | Opdrachtnemer mandateert de contactpersonen en plaatsvervangers voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>58.</b>   | Opdrachtnemer zal van alle tactische en strategische overleggen een agenda en schriftelijk verslag maken. Het verslag zal binnen vijf werkdagen na het overleg via e-mail bij de Opdrachtgever ter goedkeuring worden aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>59.</b>   | Voor de deelname aan de overleggen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>60.</b>   | Opdrachtnemer archiveert alle documentatie gerelateerd aan de uitvoering van de opdracht in digitale en vrij verwerkbare vorm (bijvoorbeeld in Word- of Excel format) en zal deze informatie op verzoek van Opdrachtgever kosteloos ter beschikking stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>61.</b>   | De Opdrachtnemer stelt kosteloos binnen 2 weken na afloop van ieder kwartaal een overzichtelijke en eenduidige managementrapportage (o.a. uitgewerkt in tabellen en grafieken) in digitale vorm ter beschikking van de contractmanager van de Opdrachtgever. De (bron)informatie moet in Excelvorm worden aangeboden welke door Opdrachtgever te bewerken is (voor verdere analyse). Na gunning dient de Opdrachtnemer een voorstel te doen welke informatie wordt gerapporteerd.<br>In de rapportage dient minimaal te worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van alle storingen per installatie voorzien van alle relevante data t.a.v. en de data voor berekening van de overeengekomen KPI's, oorzaak van storing, urgentieklasse, uitgevoerd correctief onderhoud en kosten;</li> <li>• Overzicht van uitgevoerd preventief onderhoud per installatie;</li> <li>• Overzicht van correctief onderhoud (via nadere opdrachten) per installatie;</li> <li>• Overzicht van uitgevoerde keuringen per installatie.</li> </ul> |
| <b>62.</b>   | De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>63.</b>   | Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Prijs</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>64.</b>   | De aangeboden kosten/prijzen/tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief én inclusief BTW (een en ander zoals gesteld in het Beschrijvend Document). De opgegeven prijzen per lift per jaar betreft de vergoeding voor alle werkzaamheden binnen de Opdracht zoals beschreven in                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Eis 1 (met uitzondering van het verrekenbare deel van Correctief onderhoud, aanpassingen en Nadere opdrachten).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 65.               | Alle kosten/prijzen/tarieven voor alle onderhoudswerkzaamheden zijn inclusief. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor hulpmiddelen en materialen, montage en installatie, implementatie, advisering, verpakkingen, transport/verzekering, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies, service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de Opdracht zijn verbonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 66.               | <p>De in het Prijzenblad opgegeven kosten/tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2021 en dienen vast te staan tot en met 31 december 2022. De overeen gekomen kosten en tarieven voor het jaarlijkse onderhoud kunnen éénmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 januari 2023, worden geïndexeerd op basis van.</p> <p>-70% loonkosten (Jaarmutatatie cijfer: Voor index van het loondeel wordt de cao lonen voor '24-30, 33 metaal-elektro aangehouden' totaal CAO lonen per maand metaal/electro-techn., industrie exclusief bijz. beloningen) momenteel te vinden via:<br/> <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?fromstatweb">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?fromstatweb</a></p> <p>- 30% prijskosten (Jaarmutatatie cijfer: algemeen CPI cijfer, totaal bestedingen) momenteel te vinden via: algemeen CPI is nu met nieuw start index vanaf 2015=100 zie link:<br/> <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1537362184033">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1537362184033</a></p> <p>De in het Prijzenblad opgegeven uurtarieven kunnen onder dezelfde voorwaarden worden geïndexeerd op basis van 100% loonkosten (Jaarmutatatie cijfer: Voor index van het loondeel wordt de cao lonen voor '24-30, 33 metaal-elektro aangehouden' totaal CAO lonen per maand metaal/electro-techn., industrie exclusief bijz. beloningen)</p> <p>a) Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 2 maanden voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad in Excel format) gespecificeerd in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Overeenkomst met Opdrachtgever.</p> <p>b) Opdrachtgever geeft 4 weken voor toepassing schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.</p> |
| 67.               | Heffingen van overheidswege en door gewijzigde Nederlandse - en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden doorberekend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 68.               | Opdrachtgever accepteert geen aanvullende kosten, zonder dat daarvoor vooraf schriftelijke goedkeuring is gegeven door een daartoe bevoegd persoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 69.               | <p>Opdrachtnemer factureert digitaal (UBL 2.1 format) of via een directe koppeling met HAN Elektronisch Bestellen (HEB) zodra deze gereed is voor gebruik.</p> <p>Het digitaal factuuradres is:<br/> <a href="mailto:digifactuur@han.nl">digifactuur@han.nl</a><br/> Hogeschool van Arnhem en Nijmegen<br/> T.a.v. Crediteurenadministratie</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>Postbus 5375<br/>6802 EJ Arnhem</p> <p>Opdrachtnemer factureert achteraf en gespecificeerd. De maandfactuur wordt opgesteld op basis van werkelijk uitgevoerde werkzaamheden<br/>Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens en bovenstaande gestelde, minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurnummer en factuurdatum;</li> <li>• Inkoopordernummer;</li> <li>• Kostenplaats;</li> <li>• Beschrijving van werkzaamheden/ gebouw/lift/enzovoort;</li> <li>• Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag;</li> <li>• Het btw-bedrag;</li> <li>• Het btw-nummer;</li> <li>• KvK-nummer;</li> <li>• Bankrekeningnummer (IBAN).</li> </ul> |
| <b>70.</b>       | Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>71.</b>       | Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft de HAN het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>72.</b>       | Indien er volgens Opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>73.</b>       | Kredietbeperkingstoeslagen worden door Opdrachtgever niet aanvaard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>74.</b>       | Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Juridisch</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>75.</b>       | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde leveringen met bijbehorende dienstverlening uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten en is gehouden tot vergoeding van de door Opdrachtgever gemaakte extra kosten (zijnde de kosten die hoger zijn dan door de Opdrachtnemer geoffreerde kosten).                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>76.</b>       | Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de overeenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en draagt er zorg voor dat haar onderaannemer(s) zich hier eveneens aan houden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>77.</b>       | De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan gebouw en installaties die als gevolg van het niet behalen van de gestelde prestatie-eisen of als direct of indirect gevolg van eigen onderhoudswerkzaamheden is ontstaan. Het beëindigen van het contract heft de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor reeds ontstane schade niet op, de Opdrachtnemer is gehouden deze schade te herstellen of de kosten voor het herstellen van deze schaden door derden voor zijn rekening te nemen.                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>In geval van herstel van schade die is veroorzaakt door de gebruiker (of anderszins buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer), draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat een procedure wordt doorlopen om deze schade te herstellen (door derden dan wel door de Opdrachtnemer).</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|