

Document 9.

Onderhoudsbestek

Klimaatinstallaties

van de gemeente Utrecht

Aanbestedingsnr. : 2022-VGU-002

Datum : mei 2022

Inhoudsopgave

1.	Begripsbepaling.....	5
2.	Organisatie opdrachtgever, percelen en scope werkzaamheden.....	8
3.	Visie en doelstelling opdracht.....	12
4.	Inhoud en omvang.....	13
5.	Preventief onderhoud.....	14
6.	Correctief onderhoud.....	20
7.	Duurzaamheid.....	25
8.	Wet & Regelgeving.....	27
9.	Conditiemeting NEN2767	28
10.	Planmatige werkzaamheden	29
11.	Web portals	32
12.	Rapportages.....	33
13.	Overleg.....	36
14.	Tekeningen en tekenwerk.....	38
15.	Beoordeling werk	39
16.	Facturatie en betaling	41
17.	Indexering	43
18.	Wijzigingen in het onderhoud	45
19.	Verplichtingen van de Opdrachtnemer	46
20.	Verplichtingen van de Opdrachtgever	50

21. Organisatie van partijen	51
22. Personeel, veiligheid en kwaliteit	53
23. Toegang	55
24. Materiaal en materieel	56
25. Klachten en geschillen	57
26. Overdracht (uitfasering).....	58

Bijlagen

Algemene bijlagen (separaat bijgevoegd)

- AB1. Prestatie indicatoren onderhoud technische installaties
- AB2. Procedure storingen
- AB3. Enquêteformulier professionaliteit
- AB4-1. Beoordeling en malusregeling perceel A
- AB4-2. Beoordeling en malusregeling perceel B t/m E
- AB5. Webportal
- AB6-1. Aanlevervoorwaarden documenten
- AB6-2. Aanlevervoorwaarden documenten werkinstructie
- AB7. Standaard Elementen Bibliotheek

Technische bijlagen (separaat bijgevoegd)

- TB1. Onderhoudswerkzaamheden preventief onderhoud
- TB2. Overzicht storingen 2019-2021

1. Begripsbepaling

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

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

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

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

2. Organisatie opdrachtgever, percelen en scope werkzaamheden

2.1. Vastgoed Opdrachtgever

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

Vastgoedmanagement heeft alle panden opgenomen in portefeuilles, te weten:

Portefeuille Sport

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

Portefeuille Onderwijs

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

Portefeuille Welzijn

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

Portefeuille Zorg

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

Portefeuille Multi Functionele Accommodatie

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

Portefeuille Auto

Dit betreft voornamelijk panden zoals parkeergarages en transferia.

Portefeuille Gemeentelijke Huisvesting

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

Portefeuille Stadsbedrijven

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

2.2. Organisatie Opdrachtgever

Vastgoedmanagement bestaat uit 3 teams te weten:

- team Technisch Beheer
- team Assetmanagement
- team Backoffice BackOffice (BO). In het kader van deze opdracht heeft de Opdrachtnemer vooral te maken met de team Technisch Beheer voor uitvoering van de werkzaamheden en team BackOffice voor de

aanbesteding, voorbereiding en contractmanagement van de werkzaamheden.

2.3. Percelen

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

Perceel A

Perceel A heeft betrekking op Stadskantoor, TivoliVredenburg, Stadschouwburg en Stadhuis

De functie van de gebouwen zijn in hoofdzaak kantoor en theater.

- Het betreft 4 panden met een gezamenlijk oppervlak van 119.000 m2 BVO.

De aangegeven aantallen betreffen panden waar preventief-, correctief en planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden.

Perceel B

Perceel B heeft betrekking op complexe panden cq installaties te weten multifunctionele accommodaties (MFA's), en zwembaden.

De functie van de gebouwen zijn in hoofdzaak MFA's (panden met scholen, sportzalen en welzijnsdeel), panden en zwembaden.

Het betreft in totaal grofweg:

- MFA's; 15 panden met een gezamenlijk oppervlak van 100.000 m2 BVO (in een aantal van deze panden zal door derden een verbeterslag plaats vinden)
- Zwembaden; 4 panden met een gezamenlijk oppervlak van 19.000m2 BVO (zwembadinstallaties behoren niet bij deze overeenkomst)

De aangegeven aantallen betreffen panden waar preventief-, correctief en planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden. Het aantal panden waar alleen planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden kan hoger zijn.

Perceel C

Perceel C zijn panden van de portefeuilles Sport en Onderwijs

De functie van de gebouwen zijn in hoofdzaak sporthallen, gymzalen, bibliotheken en overige onderwijsgebouwen.

Het betreft in totaal grofweg:

- Sport; 66 panden met een gezamenlijk oppervlak van 60.000 m2 BVO.
- Onderwijs; 40 panden met een gezamenlijk oppervlak van 40.000m2 BVO

De aangegeven aantallen betreffen panden waar preventief-, correctief en planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden. Het aantal panden waar alleen planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden kan hoger zijn.

Perceel D

Perceel D zijn panden van de portefeuilles Welzijn, Zorg, Bereikbaarheid en Gemeentelijke Huisvesting

De functie van de gebouwen zijn in hoofdzaak buurthuizen, hostels, parkeergarages en panden van gemeentelijke huisvesting.

Het betreft in totaal grofweg:

- Welzijn; 35 panden met een gezamenlijk oppervlak van 20.000 m2 BVO.
- Zorg; 18 panden met een gezamenlijk oppervlak van 18.000m2 BVO
- Bereikbaarheid; 12 panden met een gezamenlijk oppervlak van 30.000m2 BVO
- Gemeentelijke huisvesting; 11 panden met een gezamenlijk oppervlak van 14.000m2 BVO

De aangegeven aantallen betreffen panden waar preventief-, correctief en planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden. Het aantal panden waar alleen planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden kan hoger zijn.

Perceel E

Perceel E zijn panden van de portefeuille Stadsbedrijven.

De functie van de gebouwen zijn in hoofdzaak gemalen, huisvesting (kantoor, werkplaatsen, voertuigenstalling) en speeltuinen.

Het betreft in totaal grofweg:

- Gemalen; 18 panden met een gezamenlijk oppervlak van 3.000 m2 BVO.
- Huisvesting; 12 panden met een gezamenlijk oppervlak van 14.000m2 BVO
- Speeltuinen; 6 panden met een gezamenlijk oppervlak van 900m2 BVO

De aangegeven aantallen betreffen panden waar preventief-, correctief en planmatig onderhoud uitgevoerd dient te worden.

2.4. Scope werkzaamheden

Het onderhoud is toepassing op de volgende installaties:

- Afvoerinstallaties m.b.t. pompen van hemelwater- en fecalieninstallaties
- Waterinstallaties m.b.t. boilers, hydrofoor, waterontharders etc.
- Gasinstallaties
- Verwarmingsinstallaties
- Ventilatie en luchtbehandelingsinstallaties
- Koelinstallaties
- Regelinstallaties
- Beveiligingsinstallaties zoals gasdetectie installaties (CO/LPG) en rookwarmteafvoerinstallaties
- WKO installaties
- Energiemanagement

2.5. Mutaties

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

3. Visie en doelstelling opdracht

- 3.1. Het werk heeft betrekking op de technische installaties in gebouwen en op terreinen van de gemeente Utrecht. Het werk is beschreven in te leveren prestaties en omvat het verrichten van alle diensten, werkzaamheden en leveranties die nodig zijn om:
- De installatieonderdelen in een goede staat van onderhoud (conditie 3 of beter) te houden.
 - De installaties blijvend te laten voldoen aan de Wettelijke eisen.
 - De installaties goed te laten functioneren en de bedrijfszekerheid en continuïteit garanderen binnen de gestelde normen.
 - Optredende storingen op tijd, adequaat en professioneel op te lossen.
 - Klachten van de gebruikers/medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen.
 - De onderhoudskosten en storingsgevoeligheid van de technische installaties (verder) te verlagen.
- 3.2. De onderhoudswerkzaamheden dienen gericht te zijn op het realiseren van de, bij deze overeenkomst behorende, prestatie afspraken (Bijlage AB1).

4. Inhoud en omvang

- 4.1. De Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen de volgende soorten onderhoudswerkzaamheden:
- Preventief onderhoud
 - Correctief onderhoud
 - Vervolgwerkzaamheden voortkomende uit preventief- en correctief onderhoud
 - Planmatige werkzaamheden
 - Werkzaamheden m.b.t. duurzaamheid indien een andere oplossing wordt gekozen i.p.v. een 1 op 1 vervanging
 - Uitvoeren van wettelijke keuringen cq inspecties
 - Aantoonbaar voldoen aan wet- en regelgeving
 - Energiemanagement
- 4.2. Onder het verrichten Preventief onderhoud wordt verstaan, alle werkzaamheden die omschreven staan in Hoofdstuk 5 van het Onderhoudsbestek.
- 4.3. Onder het verrichten van Correctief onderhoud wordt verstaan, het verhelpen van storingen en uitvoeren van herstelwerkzaamheden zoals omschreven in Hoofdstuk 6 van het Onderhoudsbestek.
- 4.4. Onder het verrichten van Keuringen wordt verstaan de wettelijke periodieke keuringen en/of inspecties zoals omschreven in Hoofdstuk 7 van het Onderhoudsbestek.
- 4.5. Onder Conditie meting NEN2767 worden de werkzaamheden verstaan zoals omschreven in Hoofdstuk 9 van het Onderhoudsbestek.
- 4.6. Onder Planmatige werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan welke voortkomen uit het jaarplan zoals omschreven in de Hoofdstuk 10 van het Onderhoudsbestek.

5. Preventief onderhoud

5.1. Definitie

Onder preventief onderhoud wordt verstaan:

Het kort cyclische onderhoud, zoals bijv. onderhoud, keuringen en onderhoudsinspecties, ter voorkoming van kwaliteitsvermindering en storingen.

Hieronder wordt verstaan:

- Het in goede staat houden van de installaties d.m.v. smeren van draaiende delen, technisch reinigen, onderhouden, eventueel impregneren en conserveren van daartoe in aanmerking komende onderdelen.
- Het inspecteren van installatie onderdelen, evenals het verhelpen van kleine defecten en onvolkomenheden, welke tijdens een dergelijke inspectie worden geconstateerd.
- Het bijregelen van installatieonderdelen zodat deze optimaal functioneren.

Het preventief onderhoud wordt verwerkt in meerjaren onderhoudsplannen (MJOP's), op basis van de onderhoudsbegroting.

Deze MJOP's zijn 'levende' documenten omdat tussentijdse inspecties, constatering en toevoeging of afname van vastgoed in portefeuille elk moment aanleiding kan zijn voor aanpassingen.

Eventuele vervolgwerkzaamheden uit het preventieve onderhoud worden mogelijk belegd in het planmatige onderhoud. Zie hiervoor paragraaf 'vervolgwerkzaamheden'.

5.2. Onderhoudsnivo

De installaties bevinden zich grotendeels in onderhoudsconditie 3 conform de NEN 2767.

De te onderhouden installaties dienen minimaal in conditienivo 3 te blijven. Indien installatieonderdelen zich in conditienivo 4, 5 of 6 bevinden dienen deze indien mogelijk terug gebracht worden naar conditienivo 3. Ernstige en serieuze gebreken conform de NEN2767 dienen te worden verholpen en mogen niet optreden.

5.3. Werkomvang

Na gunning zal de Opdrachtgever u een lijst met locaties toesturen waar preventief (en correctief) onderhoud uitgevoerd dient te worden, zodat u een offerte per locatie kan maken. Het preventief onderhoud zal voor het eerst in 2023 plaatsvinden.

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

5.4. Onderhoudswerkzaamheden

De volgorde prioritering uitvoeringsvoorschriften van het onderhoud van hoog naar laag zijn:

- wet- en regelgeving

- onderhoudsvoorschriften fabrikant/leverancier
- voorschriften genoemd in document "Onderhoudswerkzaamheden preventief onderhoud".

Het geheel van werkzaamheden en leveranties moet borgen dat:

- aantoonbaar wordt voldaan aan de vigerende wet- en regelgeving
- veilig gebruik en de bedrijfszekerheid zijn gewaarborgd
- functionele eigenschappen en eisen zoals, o.a. vastgelegd in de revisiebescheiden zijn gewaarborgd
- geen ernstige gebreken kunnen optreden zoals bedoeld in de NEN 2767
- storingen, functioneel falen en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen met inachtneming van de normale veroudering
- gebruikers een minimum aan overlast ondervinden

U dient jaarlijks middels een sticker (zoals gebruikt bij noodverlichting) per te onderhouden element zoals cv ketels, koelmachines, LBK's e.d. aan te geven in welke maand en jaar het onderhoud aan het element is uitgevoerd. Tevens dient ook middels stickers aan te geven wanneer u de luchtfilters vervangen heeft. U verwijderd oude en vervallen stickers.

5.5. Melding onveilige situaties

Indien u tijdens de onderhoudswerkzaamheden onveilige situaties constateert, dient u deze direct, indien mogelijk, te wijzigen in een veilige situatie. Tevens dient u direct de gebruikers en de Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.

5.6. Prijsopgave preventief onderhoud

Na gunning zal de Opdrachtgever u voor ca 90% van de panden inventarisatiegegevens toesturen. Voor de overige 10% van de panden dient u zelf de installaties de panden te gaan bezoeken en de installaties op te nemen. Hierna dient u een offerte per pand te maken m.b.t. de benodigde onderhoudswerkzaamheden, e.e.a. zoals aangegeven in document "onderhoudswerkzaamheden preventief onderhoud". Deze offerte voorzien van de verrekenprijzen conform het prijsinvulformulier en dient binnen 3 maanden na gunning in ons bezit te zijn. In de offerte dient het volgende per pand te zijn opgenomen:

- element
- locatie
- inventarisatiegegevens (fabr. type, capaciteit etc.)van de te onderhouden elementen
- aantallen
- eenheid
- onderhoudskosten per element, per stuk conform het prijsinvulformulier
- totaalbedrag per pand

Voor het indienen van de offerte dient u gebruik te maken van de lay out van de Opdrachtgever. Deze lay out zal u na de gunning worden verstrekt.

De Opdrachtgever zal u tevens na de gunning, ter informatie, een lijst met verbruiksmaterialen toesturen. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze lijst.

In de aangegeven eenheidsprijzen op het prijsinvulformulier dienen de volgende materialen te zijn inbegrepen:

- smeer- en reinigingsmiddelen
- bouten, moeren
- signaallampjes en zekeringen
- conserveringsmateriaal
- vervangen ontsteking/ ionisatiepennen revisiesets
- onderhoud set cv ketel

Er mogen uitsluitend materialen van het originele fabricaat, type en uitvoering worden toegepast. Afwijkingen alleen in overleg met de Opdrachtgever.

In de opgegeven onderhoudskosten dienen de opname kosten te zijn inbegrepen. U dient uit te gaan van maximaal 10% van de panden zoals hiervoor staat genoemd, maart minimaal uitgaande van 5 panden per jaar met een BVO van 500-1.500m² per pand.

Indien er nieuwe panden worden toegevoegd zal de Opdrachtgever verzoeken aan de Opdrachtnemer een offerte uit te brengen voor de benodigde onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtnemer dient gebruik maken van de door hem ingevulde bedragen op het prijsinvulformulier.

De Opdrachtnemer dient de prijsopgave inclusief open begroting aan te leveren aan de directie. De termijn tussen schriftelijk verzoek en de ontvangst van de prijsopgave bedraagt maximaal 15 werkdagen.

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

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

5.7. Planning

Voor 1 februari van elk jaar dient u een planning per pand aan te leveren aan de Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen te zijn afgerond voor 1 oktober van elk jaar inclusief het indienen van onderhoudsrapporten.

5.8. Rapportage

De verrichte onderhoudswerkzaamheden dienen in het logboek te worden vermeld. Tevens brengt u een QR code aan zodat ook de onderhoudsrapporten ook op deze manier zichtbaar zijn. De QR code brengt u aan op de regelkast of indien niet aanwezig op bijvoorbeeld een cv ketel.

U dient ernstige gebreken (conform de NEN 2767) die u tijdens de onderhoudswerkzaamheden constateert uiterlijk binnen 2 werkdagen per mail toe te sturen aan de Opdrachtgever of zoveel eerder als de urgentie dit aangeeft. Van alle te onderhouden installaties en installatieonderdelen dient een onderhoudsrapport gemaakt te worden en digitaal per locatie binnen 2 weken na uitvoeren van het onderhoud aan de Opdrachtgever aangeboden te worden. De laatste onderhoudsrapporten dienen voor 1 oktober van elk jaar aan

geleverd te zijn. Tevens dient er een overzicht van alle gebreken aangeleverd te worden.

Het onderhoudsrapport dient minimaal te bestaan uit één document per locatie (één mail) bestaande uit verschillende "bladen" te weten:

- blad met een samenvatting van het onderhoud voorzien van alle ernstige en serieuze gebreken en de aanbevelingen (alle elementen met een conditiescore volgens de NEN 2767 van 4, 5 of 6, dienen minimaal aangegeven te worden).
- Blad met een "Afvinklijst" waarin alle te onderhouden elementen staan aangegeven met daarachter in kleur aangegeven; of het onderhoud is uitgevoerd en er geen vervolgwerkzaamheden zijn (kleur groen); of de werkzaamheden zijn uitgevoerd en er wel vervolgwerkzaamheden zijn (kleur oranje); en of de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd (kleur rood). Indien er werkzaamheden meerdere keren per jaar moet plaats vinden benoemt u het betreffende element meerdere keren.
- overige bladen met onderhoudsrapportages van de te onderhouden elementen
- eventuele rapportage v.w.b. elementen welke voor vervanging in aanmerking komen
- In de onderhoudsrapporten dient minimaal opgenomen te zijn:
 - het adres
 - de onderhoudsdatum
 - blad met een samenvatting van het onderhoud
 - apparaat gegevens (fabricaat, type, capaciteit/vermogen, bouwjaar)
 - de locatie van het apparaat
 - de werkzaamheden aan het installatieonderdeel volgens document "Onderhoudswerkzaamheden Preventief Onderhoud" en de bevindingen, met kolommen goed, matig en slecht.
 - De NEN2767 conditiescore per element
 - eventuele noodzakelijke vervolgacties voorzien van foto's
 - opmerkingen/aanbevelingen
 - ondertekening door monteur
 - ondertekening door beheerder

De lay out van de samenvatting, afvinklijst en de onderhoudsrapportage dient in onderling overleg te worden vastgesteld.

Indien de Opdrachtnemer constateert dat een installatieonderdeel direct voor vervanging in aanmerking komt, dient hij met een rapportage voorzien van argumenten en van foto's, naar de Opdrachtgever te sturen. Deze rapportage dient tevens te worden opgenomen bij het onderhoudsrapport.

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

- 5.9. De periodieke, preventieve onderhoudswerkzaamheden zullen worden verricht binnen de normale bij de Opdrachtnemer geldende werktijden op normale werkdagen van maandag tot en met vrijdag en op tijdstippen tussen 07.00 en 18.00 uur. Feestdagen gelden niet als normale dagen.

- 5.10. De onderhoudswerkzaamheden mogen geen overlast veroorzaken voor het gebruik van de locatie. Indien het onderhoud gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering (functionaliteit/veiligheid) dient het onderhoud buiten de gebruikstijden te worden uitgevoerd.
- 5.11. Indien de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van preventief onderhoud, constateert dat de installatie in zijn algemeenheid niet voldoet en dit middels preventief onderhoud niet is te verhelpen dient de Opdrachtnemer dit direct te melden aan de technisch beheerder van de betreffende locatie. De technisch beheerder zal zorgen voor een opdracht zoals in bijlage AB2 omschreven.
- 5.12. Uitsluitend wanneer op verzoek van de Opdrachtgever preventieve onderhoudswerkzaamheden worden verricht buiten de normale kantoortijden, zal de Opdrachtnemer de daaraan verbonden personele meerkosten van overwerk afzonderlijk bij de Opdrachtgever in rekening brengen volgens de tarieven voor onderhoudswerkzaamheden van de Opdrachtnemer. De tarieven dienen via een actuele prijsinvulformulier ieder jaar in de eerste kalendermaand aan de Opdrachtgever bekend te worden gemaakt.
- 5.13. Verbruiksmaterialen
Bij gebruik van materialen in prijsopgaven zijn de prijzen van het meest recente prijzenboekje van de Technische Unie van toepassing. De Opdrachtnemer is niet verplicht om materialen bij de Technische Unie te kopen, echter het prijzenboekje van de TU is wel van toepassing. Bij materialen welke niet leverbaar zijn bij de TU dient de Opdrachtnemer netto materialen in de prijsopgave aan te geven en bij vraag door de Opdrachtgever de inkoopbon beschikbaar te stellen.
- 5.14. Verbruiksmaterialen luchtfilters
De jaarlijkse vervanging van de filters van de luchtbehandelingskasten is bindend voorgeschreven. In een aantal panden zal het vervangen van luchtfilters meer dan 1 keer per jaar moeten plaats vinden. De Opdrachtgever wil in hoofdzaak energiezuinige luchtfilters met een lange standtijd toegepast zien. De Opdrachtgever zal bij ingaan van de Overeenkomst een overzicht van de momenteel gebruikte luchtfilters doorgeven, alsmede de frequentie van het aantal filterwisselingen per jaar, en een specificatie waar luchtfilters minimaal aan moeten voldoen. U controleert of de type filters de juiste zijn, tevens geeft u advies of een energiezuinige type mogelijk is. De Opdrachtgever wil filters met specificatie ODA3 ePM1 80% toegepast zien. Als dit niet mogelijk is geeft u dit aan.
- 5.15. Voor de verbruiksmaterialen luchtfilters en V snaren stelt u een (luchtfilter)fabrikant voor aan de opdrachtgever. U voorstel is pas akkoord als de opdrachtgever toestemming heeft gegeven. Indien de opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de luchtfilters dient u een andere fabrikant voor te stellen.

5.16. Overzicht bedrijfskritische processen

6 maanden na de nulmeting en/of uitvoeren preventief onderhoud dient u een overzicht in te dienen met daarin aangegeven de bedrijfskritische elementen van de te onderhouden installaties. Hiermee wordt bedoeld een overzicht van elementen die bij uitval grote gevolgen kunnen hebben en/of onacceptabele risico's kunnen veroorzaken hebben m.b.t. bedrijfszekerheid, levertijden etc. Het betreft gebouwen groter dan 2.500m² BVO, gebouwen uit de portefeuille Zorg en gebouwen groter dan 1.000m² BVO uit de portefeuille Kunst& Cultuur

5.17. Vervolgwerkzaamheden

Binnen het contract:

Vervolgwerkzaamheden die voortkomend uit het preventief onderhoud of inspecties, en urgent zijn, en direct moeten worden uitgevoerd vallen binnen de overeenkomst tot een bedrag van € 60.000 per geval.

Vervolgwerkzaamheden welke minder urgent zijn zullen door de Opdrachtgever in de begroting van het jaar daarop worden meegenomen.

Voor de vervolgopgave dient u, in overleg met de technisch beheerder, een prijsopgave in, op basis van de uitgangspunten van de overeenkomst zoals u in het prijsinvulformulier van planmatig onderhoud heeft aangegeven.

U gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever kan besluiten om de vervolgwerkzaamheden boven de € 60.000 (per geval) middels een aanbesteding bij een andere partij in opdracht te geven.

Buiten het contract:

Vervolgwerkzaamheden die niet passen binnen de vakdiscipline(s) van deze overeenkomst vallen buiten de overeenkomst.

6. Correctief Onderhoud

6.1. Definitie

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het verhelpen van storingen, klachten en het verhelpen van gebreken welke aan u gemeld worden door de Opdrachtgever, zie ook hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.

6.2. Alle storingen die door Opdrachtgever of diens gemachtigde ter kennis van Opdrachtnemer zijn gebracht worden, behoudens overmacht, door Opdrachtnemer verholpen binnen de tijdslimiet volgens onderstaande richtlijnen:

- Storingen worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gemeld middels het landelijk storingsnummer of e-mail adres van Opdrachtnemer. Hiervoor mag geen gebruik worden gemaakt van een 0800 of 0900 nummer.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie en nakoming van deze afspraken. Bij niet nakomen van deze afspraak is Opdrachtgever gerechtigd om na de gestelde termijn op kosten van Opdrachtnemer een partij in te schakelen die de storing oplost.

6.3. De Opdrachtnemer draagt zorg voor telefonische bereikbaarheid gedurende 24 uur per dag, zeven dagen per week voor het aannemen en afhandelen van storingsmeldingen.

6.4. U beschikt over voorzieningen om storingen uit het GebouwBeheerSysteem (GBS) 24 uur per dag 7 dagen per week middels een emailserver te kunnen ontvangen.

6.5. De Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om storingen met betrekking tot de dienstverlening voor de Opdrachtgever te behandelen. Bij definitieve gunning ontvangt de Opdrachtgever een kopie van het storingsprotocol.

6.6. De Reactietijd van de Opdrachtnemer (bevestiging van ontvangst storing na melding Opdrachtgever) bedraagt maximaal 1 uur.

6.7. Na melding van een storing, verstrekt door de Opdrachtgever, moet binnen de tijd als vermeld bij urgentie een monteur ter plaatse zijn om de storing op te heffen.

- Urgentie 1 "hoog": Direct afspraak maken en binnen 2 uur werk in uitvoering
- Urgentie 2 "middel": Direct afspraak maken binnen 24 uur werk in uitvoering;
- Urgentie 3 "maatwerk": Conform afspraak met technische beheerder of gebruiker van de locatie;

De Opdrachtgever verwacht dat jaarlijks circa 10% van de storingen een urgentie "hoog" hebben

6.8. Werkomvang

Het verhelpen van storingen, klachten, en het herstellen van gebreken van alle panden waar door u preventief onderhoud uitgevoerd wordt.

Het incidenteel verhelpen van storingen, klachten en herstellen van gebreken in locaties waar de Opdrachtgever het preventief onderhoud niet laat uitvoeren.

6.9. Storingen

Storingen tijdens kantoortijden zullen altijd aan u worden doorgegeven per mail voorzien van opdrachtbon, en soms ook telefonisch.

Storingen buiten kantoortijden zullen in hoofdzaak aan u worden doorgegeven door de Storingsmeldcentrale (SMC).

Indien er urgente technische storingen vanuit een GBS aan u gemeld worden dient u deze binnen 2 uur te melden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal dan met u eventueel vervolgspraken maken.

Het betreft hier de 1^e lijns actie om storingen of gebreken in eerste instantie op te lossen.

Meer dan 3 storingen per kalenderjaar aan hetzelfde installatieonderdeel kunnen niet verrekend worden, behalve als een element zich in conditienivo 4, 5 of 6 bevindt.

6.10. Bij de afhandeling van een storing dient de Opdrachtnemer dit te melden aan de technisch beheerder en als volgt te handelen:

- Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 500,- exclusief btw dienen direct te worden verholpen. Opdrachtnummer van de Opdrachtgever wordt bij de storingsmelding aangeleverd;
- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer zal bedragen dan € 500,- neemt u contact op met de technisch beheerder voor het maken van afspraken over het verhelpen van deze storing. Tevens stuurt u een mail met een specificatie van het materiaal en uren voor deze correctieve werkzaamheden. Na ontvangst opdracht nummer en akkoord Opdrachtgever dient de storing te worden verholpen.
- Als de afspraak tussen u en de technisch beheerder is dat er een offerte met open begroting moet worden ingediend, dient u deze binnen 10 werkdagen in.

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

6.11. Indien u bij een storing contact nodig heeft met de Opdrachtgever en het op dat moment niet lukt om contact te krijgen, zorgt u te allen tijde dat de veiligheid van het pand is gewaarborgd. (De Opdrachtgever zal zorgen dat middels een escalatieladder er in principe altijd iemand bereikbaar zal zijn)

6.12. Waarborgen veiligheid

Indien bij werkzaamheden de veiligheid tijdelijk niet kan worden gewaarborgd, geeft de Opdrachtnemer dit binnen 2 uur door aan de Opdrachtgever. De

Opdrachtnemer laat dan tevens weten welke oplossing is gekozen om zodoende te zorgen dat de veiligheid maximaal is gewaarborgd.

6.13. Waarborgen gebruik

Indien bij defecte onderdelen het functioneren van een installatie niet meer mogelijk is, geeft de Opdrachtnemer dit binnen 2 uur door aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer laat dan tevens weten welke tijdelijke oplossing is gekozen. U doet er alles aan om de overlast voor de gebruiker zo min mogelijk te laten zijn.

6.14. Reparaties

U zorgt te allen tijde dat defecte onderdelen binnen 24 uur worden vervangen. U houdt de Opdrachtgever en de gebruiker op de hoogte van het moment van reparatie/vervanging indien u defecte onderdelen niet binnen 24 uur kan vervangen.

Bij uitval van centrale onderdelen zoals warmte- cq koudeopwekking etc. neemt u extra maatregelen om de verstoring z.s.m. ongedaan te maken, eventueel haalt u onderdelen op of brengt u tijdelijke maatregelen aan om de installatie werkend te krijgen.

De Opdrachtgever verwacht van u dat u aantoonbaar u best doet en creatief denkt om de installatie z.s.m. weer werkend te krijgen.

- 6.15. Voor storingen en/of reparaties met een geraamde omvang tot een bedrag van € 2.500,- exclusief btw (en inclusief materiaal) dient de Opdrachtnemer voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvalformulier correctieve werkzaamheden.
- 6.16. Voor storingen en/of reparaties met een geraamde omvang boven € 2.500,- exclusief btw (en inclusief materiaal) dient de Opdrachtnemer voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvalformulier planmatig onderhoud.
- 6.17. Bij gebruik van materialen in prijsopgaven zijn de prijzen van het meest recente prijzenboekje van de Technische Unie van toepassing. De Opdrachtnemer is niet verplicht om materialen bij de Technische Unie te kopen, echter het prijzenboekje van de TU is wel van toepassing. Bij materialen welke niet leverbaar zijn bij de TU dient de Opdrachtnemer netto materialen in de prijsopgave aan te geven en bij vraag door de Opdrachtgever de inkoopbon beschikbaar te stellen.
- 6.18. Alle kosten ten aanzien van werkvoorbereiding, projectleiding, algemene kosten, bouwplaatskosten en winst & risico zijn verdisconteerd in de prijzen en tarieven van de Opdrachtnemer zoals u in het prijsinvalformulier correctief onderhoud staat aangegeven. Overige toeslagen, tarieven en uurloon kunt u niet indienen, en dient u in de door u aangeven toeslagen, tarieven en uurlonen te zijn verwerkt.

- 6.19. De Opdrachtgever is gehouden binnen 10 werkdagen na ontvangst van de prijsopgave te reageren op de ontvangen prijsopgave.
- 6.20. Het verstrekken van een schriftelijke opdracht m.b.t. aangeleverde offertes, zal worden gedaan door de technisch beheerder van het team Technisch Beheer van de Opdrachtgever.
- 6.21. De Opdrachtnemer overlegt na opdrachtverstrekking binnen twee weken een werkplanning voor de opgedragen werkzaamheden of zoveel eerder als is afgesproken.
- 6.22. Verrekening van meer/minderwerk van correctieve werkzaamheden vindt slechts plaats na voorafgaande schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
- 6.23. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij incidenteel opgedragen werkzaamheden z.s.m. na opdrachtverstrekking wordt gestart met de uitvoering daarvan. U dient hiervoor een voorstel bij de Opdrachtgever. U voert de werkzaamheden ononderbroken uit. Opleveren van de afgeronde werkzaamheden dient uiterlijk 4 weken daarna zijn uitgevoerd, of eerder zoals bij de opdrachtverstrekking is afgesproken.
- 6.24. De Opdrachtnemer voert het correctief onderhoud indien mogelijk uit met één persoon. Het uitvoeren van correctief onderhoud door meer dan één persoon kan alleen na toestemming van de Opdrachtgever.
- 6.25. Na de correctieve werkzaamheden dient de werkbond digitaal ondertekend te worden door de gebruiker van het pand waar de werkzaamheden uitgevoerd zijn. Op de werkbond dienen de manuren en het materiaal te zijn gespecificeerd. Ook dient op de werkbond te zijn vermeld of het een storing of klacht betreft, wat de oorzaak is en hoe deze is opgelost. Direct na ondertekening van de werkbond dient deze digitaal naar zowel de Opdrachtgever als naar de gebruiker te worden verstuurd. De werkbond dient ook bij de factuur te worden gevoegd en goed leesbaar te zijn.
- 6.26. Grotere correctieve werkzaamheden (reparaties) kunnen niet eerder, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd dan het moment dat het proces-verbaal van oplevering per locatie door beide partijen is ondertekend. De Opdrachtgever is de enige partij die het werk kan goedkeuren of afkeuren. Eventuele restpunten dient de Opdrachtnemer binnen 2 weken op te lossen, dit in achtneming van materiaal levertijden.
- 6.27. De Opdrachtnemer dient jaarlijks in januari een overzichtsrapport van de storingen van het voorgaande kalenderjaar per locatie in. Het overzichtsrapport dient minimaal te bestaan uit alle panden met het aantal storingen per locatie en een analyse van de storingen waar u tevens aangeeft in welke locaties er verbetermogelijkheden zijn. Het overzicht gebruikt u gedurende de gehele contractperiode zodat het verloop van de storingen per pand gedurende de gehele contractperiode inzichtelijk is.

6.28. Indien u constateert bij het verhelpen van een storing dat een installatieonderdeel voor vervanging in aanmerking komt, maakt u in overleg met de technisch beheerder een rapportage voorzien van een NEN 2767 conditiescore voorzien van argumenten, bouwjaar en foto's waarom u adviseert om het installatieonderdeel te vervangen.

6.29. Vervolgwerkzaamheden

Binnen het contract:

Vervolgwerkzaamheden die voortkomend uit het correctief onderhoud en urgent zijn, en direct moeten worden uitgevoerd vallen binnen de overeenkomst tot een bedrag van € 60.000 per geval. Vervolgwerkzaamheden welke minder urgent zijn zullen door de Opdrachtgever in de begroting van het jaar daarop worden meegenomen.

U gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever kan besluiten om de vervolgwerkzaamheden boven de € 60.000 (per geval) bij een andere contractant van deze aanbesteding uit te zetten en in opdracht te geven.

Buiten het contract:

Vervolgwerkzaamheden die niet passen binnen de vakdiscipline(s) van deze overeenkomst vallen buiten de overeenkomst.

7. Duurzaamheid en Energiemanagement

7.1. Algemeen

De gemeente Utrecht wil zoals in het document Offerte aanvraag bij 2.2.1. omschreven zo snel mogelijk energieneutraal, als tussenstap naar klimaatneutraal, zijn. Dit geldt ook voor het eigen vastgoed van de gemeente Utrecht.

Algemeen; Duurzaamheid

Binnen de gemeente Utrecht heeft VGM de opdracht om het eigen vastgoed te onderhouden en te beheren.

Het beleid m.b.t. planmatig onderhoud is dat vervangingen van installatie onderdelen op natuurlijke momenten zal plaats vinden. VGM heeft in principe in hun MeerjaranOnderhoudsPlan (MJOP) budget voor 1 op 1 vervangingen. Als er installatiedelen vervangen moeten gaan worden en er kansen zijn voor de ambitie m.b.t. duurzaamheid en hier meer budget voor nodig is, zal VGM hier intern o.b.v. een duurzaamheidsvoorstel en/of haalbaarheidsstudie budget voor aanvragen.

Het beleid m.b.t. preventief onderhoud is dat naast het onderhouden van installatie onderdelen, de (regel) installaties zo optimaal mogelijk moeten zijn ingesteld zodat er geen onnodig energie verbruikt wordt, en er hooguit minimale comfortklachten zijn.

Algemeen; Energiemanagement

De gemeente Utrecht heeft een Energiemonitoringssysteem (EMS) waarin panden met slimme meters zijn opgenomen. Het EMS geeft middels uurwaardes een goed inzicht van het energieverbruik gedurende elk uur van de dag. De gemeente Utrecht wil dat er geen onnodig energie verbruikt wordt en middels EMS is er een goede mogelijkheid om mogelijk niet gewenst energieverbruik te herkennen, te onderzoeken, en zo nodig instellingen in de regelinstallatie te wijzigen.

- 7.2. U dient bij elke vervanging van een installatieonderdeel welke energie verbruikt met een voorstel te komen om een installatieonderdeel te plaatsen welke in elk geval minder energie verbruikt dan het te vervangen installatieonderdeel. Wel dient het gebruikscomfort dient te allen tijde op hetzelfde niveau te blijven of te verbeteren.

In 1^e instantie kan uw voorstel bestaan uit de kosten van de 1 op 1 vervanging en de geraamde kosten voor de duurzame verbetering met de terugverdientijd. De energietarieven van de gemeente Utrecht zal aan u worden verstrekt.

Indien besloten wordt dat een voorstel kansrijk is, en de omvang alsmede de kosten beperkt zijn, zal aan u een offerte worden gevraagd. Indien het voorstel kansrijk is, en enige omvang heeft, dient er een haalbaarheidsstudie gemaakt te worden. De kosten van de haalbaarheidsstudie kan u in rekening brengen. Mogelijk dat de gemeente Utrecht aan u vraagt om een bepaalde partij hiervoor

in te schakelen om wildgroei van verschillende haalbaarheidsstudies te voorkomen.

- 7.3. U dient met voorstellen te komen m.b.t. het wijzigen van installaties of installatie onderdelen indien daarvan mag worden verwacht dat de kans op storingen en defecten kleiner wordt, de levenscyclus van het element wordt verlengd, de onderhoudbaarheid wordt verbeterd, minder onderhoud nodig is, de onderhoudscyclus kan worden verlaagd, of het energieverbruik wordt verlaagd.
- 7.4. Elke maand dient u op een door de Opdrachtgever verstrekte formulier een overzicht aan te leveren van de door u verstrekte voorstellen, haalbaarheidsstudies, uitgevoerde maatregelen en aantal verminderde gastoestellen.
- 7.5. Zoals in hoofdstuk 5 omschreven voert u preventief onderhoud uit. Voor het optimaal instellen van regelinstallaties voert u werkzaamheden uit zoals aangegeven in bijlage TB1 "Onderhoudswerkzaamheden Preventief Onderhoud" hoofdstuk 68. U bent bekend dat bij gebouwen met beheer op afstand er extra eisen zijn gesteld. De kosten van de werkzaamheden heeft u aangegeven in document 5 Prijsinvalformulier.
- 7.6. Voor panden met slimme meters voert u energiemanagement uit. De werkzaamheden welke onder energiemanagement vallen staan aangegeven in bijlage TB1 "Onderhoudswerkzaamheden Preventief Onderhoud" hoofdstuk 92. De kosten van het energiemanagement (per pand), heeft u aangegeven in document 5 Prijsinvalformulier. Inloggegevens van het EMS zal aan u worden verstrekt.
- 7.7. Indien uit het jaarverbruik blijkt dat voor het pand de energiebesparingsplicht conform de Wet Milieubeheer van toepassing is, meldt u dit aan de Opdrachtgever.

8. Wet & Regelgeving

- 8.1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk ten opzichte van de Opdrachtgever, voor:
- Het voldoen aan de wettelijke voorschriften van de te onderhouden installaties.
 - Het onderhouden van de installaties volgens wettelijke voorschriften.
- 8.2. Indien u bij de het uitvoeren van de werkzaamheden constateert dat elementen niet voldoen aan wet & regelgeving, meldt u dit binnen 2 werkdagen per mail aan de Opdrachtgever.
- 8.3. U levert na afloop van de werkzaamheden rapportages, tekeningen, documentatie, NEN1010 inspectie, keuringsrapporten etc. aan welke conform Wet & Regelgeving verplicht zijn.
- 8.4. Indien u bij de het uitvoeren van de werkzaamheden constateert dat verplichte wettelijke keuringen niet zijn uitgevoerd, of dat een rapportage hierover, niet beschikbaar is, meldt u dit binnen 2 werkdagen aan de Opdrachtgever. U stuurt tevens een offerte voor het uitvoeren van deze wettelijke keuringen.
- 8.5. Periodieke controles en inspecties
Alle wettelijk jaarlijks voorgeschreven periodieke controles en inspecties van de in deze aanbesteding aangegeven installaties zijn bindend voorgeschreven en dienen te worden uitgevoerd.
- 8.6. Indien er uit een keuring herstelkosten naar voren komen, dienen deze kosten als correctieve werkzaamheden te worden beschouwd indien de kosten minder dan €2.500,- bedragen. Indien de kosten boven € 2.500,- exclusief btw (en inclusief materiaal) bedragen dient de Opdrachtnemer voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvulformulier planmatig onderhoud.
- 8.7. Indien uit een keuring blijkt dat de installatie is afgekeurd en niet wettelijk voldoet aan de gestelde eisen dient dit z.s.m. door u in orde te worden gemaakt. Tevens dient een herkeuring plaats te vinden waaruit blijkt dat de installatie na het in orde maken weer voldoet. De kosten van het in orde maken alsmede de herkeuring zijn voor uw rekening. Dit geldt alleen indien blijkt dat u nalatig bent geweest.
- 8.8. Indien andere regelgeving of aanvullende regelgeving van toepassing is, zal de Opdrachtnemer, als deskundige, de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

9. Conditiemeting NEN2767

9.1. Nulmeting/inspectie

De Opdrachtnemer verplicht zich om binnen zes maanden na de startdatum van het contract de aangeleverde inventarisatie van de panden te controleren en zo nodig aan te vullen, alsmede de technische conditie van de installaties per locatie vast te stellen conform meetmethodiek NEN2767, deel 1 en 2.

De nulmeting/inspectie dient in de applicatie O-prognose (Spacewell) te worden uitgevoerd. De eisen voor het maken van een nulmeting/inspectie staan in document Offerte aanvraag aangegeven.

9.2. Periodieke conditiemeting

Jaarlijks stelt u de conditie van de installatieonderdelen vast conform meetmethodiek NEN2767, deel 1 en 2. De resultaten worden vastgelegd in de applicatie O-prognose (Spacewell) (inclusief integratie conditiescores in MJOP).

Indien wordt verwacht dat de conditiewaarde in het komende kalenderjaar hoger (slechter) wordt dan conditienivo 3 dienen de planmatige vervangingen inzichtelijk gemaakt te worden in het MJOP voor het komende kalenderjaar.

De periodieke conditiemeting mag uitgevoerd worden door een monteur welke aantoonbare kennis heeft van de NEN2767 e.e.a. zoals aangegeven in de Offerte aanvraag.

U levert de geactualiseerde gegevens aan zoals in de Offerte aanvraag staat aangegeven.

9.3. Conditie score 4,5 en 6

Voor elementen met een conditiescore van 4, 5 of 6 en/of elementen met ernstige of serieuze gebreken dient u een verbetervoorstel in ter herstel van de gewenste conditie (3 of beter) en/of herstel van ernstige of serieuze gebreken.

10. Planmatige werkzaamheden

- 10.1. Werkzaamheden welke zijn opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanning (MJOP) behoren tot de overeenkomst mits deze zijn opgenomen in een goedgekeurd jaarplan.
- 10.2. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de Opdrachtgever de geplande uit te voeren werkzaamheden in het kader van het Jaarplan in de regel uiterlijk op 1 maart van elk kalenderjaar meedeelt.
- 10.3. De termijn tussen schriftelijk verzoek voor een offerte en de ontvangst van de prijsopgave bedraagt maximaal 1 maand.
- 10.4. De Opdrachtnemer dient voor zijn prijsopgave gebruik te maken van de, toeslagen, kortingen, tarieven en uurloon zoals staat aangegeven op het prijsinvulformulier planmatig onderhoud.
- 10.5. De Opdrachtnemer dient bij elke prijsopgave een open begroting in. Dit geldt ook voor de begroting van eventuele onderaannemers. Een open begroting bevat tenminste: urennormen, uren per eenheid, materiaal per eenheid.
- 10.6. Indien bij werkzaamheden de veiligheid tijdelijk niet kan worden gewaarborgd, neemt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever de benodigde voorzieningen/kosten op in de offerte om zodoende te zorgen dat de veiligheid maximaal is gewaarborgd.
- 10.7. Alle kosten ten aanzien van werkvoorbereiding, projectleiding, algemene kosten, bouwplaatskosten, engineering, en winst & risico m.b.t. planmatige werkzaamheden zijn verdisconteerd in de prijzen en tarieven van de Opdrachtnemer. Overige toeslagen, tarieven en uurloon kunt u niet indienen, en dient u in de door u aangeven toeslagen, tarieven en uurlonen te zijn verwerkt.
- 10.8. De Opdrachtgever is gehouden binnen 20 werkdagen na ontvangst van de prijsopgave te reageren op de ontvangen prijsopgave. Het indienen van een prijsopgave geeft geen zekerheid tot het verstrekken van een opdracht door de Opdrachtgever.
- 10.9. De Opdrachtnemer overlegt na opdrachtverstrekking binnen twee weken een concept werkplanning voor de opgedragen werkzaamheden met inachtneming van de volgende uitgangspunten:
 - De opgedragen werkzaamheden uit het jaarplan dienen binnen 7 maanden dienen te zijn uitgevoerd en, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd.
 - Overige incidenteel opgedragen werkzaamheden dienen binnen 4 weken na opdrachtverstrekking te zijn opgestart en uiterlijk 4 weken daarna te zijn uitgevoerd en, door de Opdrachtgever, goedgekeurd te zijn opgeleverd of eerder zoals bij de opdrachtverstrekking is afgesproken.
 - Een deel van de werkzaamheden welke teveel overlast voor de huurder veroorzaakt dient in een vakantieperiode te worden uitgevoerd.

- Een deel van de werkzaamheden dient buiten een stookseizoen te worden uitgevoerd.
- 10.10. Uitvoering kan pas starten na goedkeuring van de planning door de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht om een planning te wijzigen zonder dat dit effect heeft op de kosten.
- 10.11. De Opdrachtnemer overlegt, voordat de definitieve werkplanning wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever, in alle gevallen met de gebruikers van de panden waar werkzaamheden aan uitgevoerd moeten worden of de werkzaamheden op het geplande datum/ tijdstip kunnen worden uitgevoerd.
- 10.12. De Opdrachtnemer garandeert de uitvoering van de opdracht binnen de opgegeven en goedgekeurde tijdsplanning en conform de opgegeven en goedgekeurde fasering.
- 10.13. Verrekening van meer/minderwerk van planmatige werkzaamheden vindt slechts plaats na voorafgaande schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
- 10.14. Oplevering van de uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats per locatie uiterlijk 2 weken na afronding werk. U maakt hiervoor een Proces Verbaal van Oplevering.
- 10.15. Planmatige werkzaamheden kunnen niet eerder, door de Opdrachtgever, goedgekeurd zijn opgeleverd dan het moment dat het proces-verbaal van oplevering per locatie door beide partijen is ondertekend. De Opdrachtgever is de enige partij die het werk kan goedkeuren of afkeuren. Eventuele restpunten dient de Opdrachtnemer binnen 2 weken op te lossen, dit in achtneming van materiaal levertijden.
- 10.16. Kosten die voortkomen uit door de Opdrachtnemer veroorzaakte vertraging in de vorm van schadeclaims en andere vergoedingen zullen op de Opdrachtnemer worden verhaald.
- 10.17. Werkzaamheden die voortkomen uit wijzigingen in het gebruik of op basis van gebruikers-/huurderswensen vallen binnen de Overeenkomst tot een bedrag van € 5.000,- per geval.
- 10.18. Overige werkzaamheden zijn werkzaamheden welke **buiten** de overeenkomst vallen.
Het betreft de volgende werkzaamheden:
- Werkzaamheden buiten meerjarenonderhoudsplanning: Alle werkzaamheden die niet in de meerjarenonderhoudsplanning binnen de betreffende contractperiode of 3 jaar daarna zijn opgenomen, vallen buiten de overeenkomst.
 - Werkzaamheden buiten de vakdiscipline.
 - Mutatie onderhoud: werkzaamheden in verband met overgang naar nieuwe huurder of in geval van een wijziging in het gebruik of op basis van gebruikers- / huurderswensen boven een bedrag van € 5.000,- per geval.

- Renovatie: (gedeeltelijke) objectverbetering of -vernieuwing, door middel van herstelwerkzaamheden, van enige omvang, al dan niet inclusief vergroting, aanpassing of functiewijziging van het object.
- Restauratie: (gedeeltelijke) objectverbetering of -vernieuwing, door middel van herstelwerkzaamheden, van enige omvang, al dan niet inclusief vergroting, aanpassing of functiewijziging van het object, waarbij de focus ligt de historische waarde van het gebouw te behouden of te verbeteren.
- Alle overige niet nader gedefinieerde werkzaamheden: Alle werkzaamheden die niet passen binnen de definities van de werkzaamheden en/of niet passen binnen de vakdiscipline(s) van deze overeenkomst vallen buiten de overeenkomst.

11. Web portal

11.1. Web portal

De Opdrachtnemer richt een web portal in waarmee de Opdrachtgever en mogelijk 1 of 2 gebruikers via een internetbrowser de relevante rapportages bereikbaar/inzichtelijk maakt. In bijlage AB5 zijn de inrichtings- en gebruikseisen voor de web portal weergegeven.

11.2. Aan het eind van elk kalenderjaar stuurt de Opdrachtnemer een mail via We Transfer met alle bestanden welke op web portal staan van het betreffende jaar. De documenten dienen voorzien te zijn van een duidelijke benaming en mappen-structuur conform de eisen van de Opdrachtgever zoals aangegeven in document 10 bijlage AB5, zodat deze ze eenvoudig kan archiveren.

11.3. U houdt alle documenten die op de web portal staan minimaal gedurende 5 jaar na aflopen van de overeenkomst in u bezit.

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

11.5. De gemeente Utrecht onderzoekt mogelijkheden voor een eigen web portal waar u alle gegevens dient op te slaan. De Opdrachtnemer is bereid om hier (kosteloos) aan mee te werken.

12. Rapportages

Alle in dit hoofdstuk genoemde rapportages dienen via mail te worden verstuurd en in de web portal (zie Hoofdstuk 11) te worden opgenomen.

12.1. Jaarplanning reguliere werkzaamheden

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

In de jaarplanning dienen naast de preventieve onderhoudswerkzaamheden, de keuringswerkzaamheden, conditiemetingen en overleggen opgenomen te worden.

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

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

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

12.2. Rapporten van uitgevoerde werkzaamheden

Hiermee wordt bedoeld rapporten van uitgevoerde preventieve- correctieve-, planmatige werkzaamheden alsmede van uitgevoerde reparaties incl. de bijbehorende offertes, proces verbaal van oplevering etc.

12.3. Keuringsrapporten

Keuringsrapporten dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na de keuringswerkzaamheden aangeleverd te worden. U houdt een overzicht bij van de ingediende rapporten voorzien van datum uitvoering en datum volgende keuring.

12.4. Logboeken

Data en tijdstippen van de onderhoud- en storingsbezoeken dienen met vermelding van doel van het bezoek en naam van de monteur en eventuele naam van de onderaannemer in een door de Opdrachtnemer geleverde Installatielogboek, voorzien van bedrijfsnaam, adres en telefoonnummer te

worden aangetekend. Een kopie van het onderhoudscontrole rapport dient na ondertekening in het logboek opgenomen te worden.

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

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

Het logboek dient in overleg met de beheerder op een vaste plaats in of nabij de technische ruimte worden bewaard of in digitale vorm beschikbaar te zijn, mits dit wettelijk is toegestaan. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de logboeken (fysiek en digitaal).

12.5. Maandelijks overzicht

U dient voor de 10^e van elke maand een maandelijks voortgangsoverzicht in met daarin minimaal opgenomen:

- Overzicht per pand m.b.t. het wel/niet voldoen aan wet & regelgeving
- Overzicht per pand m.b.t. uitgevoerd en niet uitgevoerd preventief onderhoud incl. de datum van de verstrekte onderhoudsrapportages.

12.6. Kwartaalrapportages onderhoud

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

- De geleverde prestaties van het beschouwende kwartaal, inzichtelijk gemaakt in het beoordelingsformulier (zie bijlage AB4) en onderbouwing (overzichten/rapportages/checklijsten)
- Status werkzaamheden onderhoudsplan (uitvoering versus planning).
- Bijzonderheden in navolging van het preventief onderhoud.
- Voldoen aan Wet & Regelgeving
- Overzicht storingen en klachten in het onderhoudsjaar (inclusief status en analyse).
- Overzicht of er voldaan wordt aan de gestelde responstijden
- Overzicht van de werking en productiviteit van de WKO
- Overzicht aangevraagde offertes met de stand van zaken
- Status keuringen, logboeken en revisietekeningen.
- Veiligheid; toolbox meetings en ongevallen/incidenten
- Up time van klimaatinstallaties indien van toepassing
- Overige gegevens/bijlages t.b.v. de rapportage

12.7. Rapportages Condiëmetingen

Naast het indienen per kwartaal van het geactualiseerde MJOP in O prognose zoals in de Offerte aanvraag staat omschreven, dient u ook per kwartaal een overzicht in waarin alle planmatige vervangingen zijn opgenomen voor de komende 10 jaar.

12.8. Rapportages Energiemanagement (als bijlage van de kwartaalrapportage)

U dient 4x per jaar rapportages aan m.b.t. energiemanagement zoals in document Onderhoudswerkzaamheden Preventief Onderhoud omschreven.

12.9. Kwaliteitsplan

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

- de te volgen procedures;
- de organisatiestructuur;
- de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer;
- de informatie- en communicatiestromen.
- escalatieladder van zowel Opdrachtnemer en als van Opdrachtgever.

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

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

12.12. Alle door de Opdrachtnemer gemaakte rapportages dienen voorzien te zijn van een naam te hebben conform de structuur van de Opdrachtgever zoals genoemd in bijlage AB6 Aanlevervoorwaarden documenten.

13. Overleg

13.1. Operationeel overleg

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

13.2. Strategisch overleg

Vier maal per jaar zal een werkbepreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin het uitgevoerde onderhoud op alle locaties en de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer aan de orde worden gesteld. In dit overleg zullen ook de eventuele maluspunten worden vastgesteld. Voor dit overleg wordt door de Opdrachtnemer een kwartaalrapportage onderhoud aangeleverd (zie Hoofdstuk 12). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

13.3. Tactisch overleg

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

- Planmatige vervangingen komend kalenderjaar.
- Naar voren gehaalde planmatige vervangingen komend kalenderjaar
- Verbeterplannen ter verlaging van de storingsgevoeligheid.

Minimaal twee weken voor dit overleg wordt door de Opdrachtnemer de benodigde informatie aangeleverd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

13.4. Energiemanagement overleg

Twee maal per jaar zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin het uitgevoerde energiemanagement op alle locaties en de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer aan de orde worden gesteld. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

13.5. Evaluatie overleg

Een maal per jaar (voor 1 maart) zal een bespreking plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin de beoordeling van de geleverde prestaties (KPI's en besteksvoorwaarden als samenvatting van het voorgaande jaar) en mutaties in het afgeronde onderhoudsjaar zal worden besproken. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg.

13.6. Contractoverleg

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

13.7. Digitaal overleg

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

14. Tekeningen en tekenwerk

14.1. Beschikbaar stellen van bescheiden

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

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

14.2. Tekeningenbeheer

PeoplePower beheert de tekeningen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan zelf tekeningen opvragen bij Peoplepower. Inloggegevens van PeoplePower zullen na het tekenen van de Overeenkomst door de Opdrachtgever worden verstrekt. PeoplePower heeft als doel om altijd de laatste tekeningen in bezit te hebben. U kunt bij PeoplePower tekeningen opvragen, ze bewerken, en daarna weer indienen bij PeoplePower. De tekeningen moeten zijn voorzien van een naam zoals aangegeven in bijlage AB6 Aanlevervoorwaarden documenten.

14.3. Voorlopige revisietekeningen

De Opdrachtnemer houdt gedurende de uitvoering van het werk alle wijzigingen en/of aanvullingen bij op voorlopige revisietekeningen op schalen bijhouden. Voorlopige revisietekeningen dienen voor de oplevering in enkelvoud aan de directie worden overhandigd ter beoordeling.

14.4. Definitieve revisietekeningen

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

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

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

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

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

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

15. Beoordeling werk

- 15.1. De Opdrachtnemer wordt vier keer per jaar in het strategisch kwartaaloverleg beoordeeld op de volgende prestatie indicatoren:
1. Het voldoen aan Wet- en regelgeving.
 2. Responsetijd storingen.
 3. Preventief onderhoud
 4. Professionaliteit.
 5. Aantal storingen
 6. Uptime klimaatinstallatie (alleen perceel A en zwembaden)
- In bijlage AB1 worden de prestatie indicatoren nader toegelicht en zijn de beoordelingscriteria per indicator weergegeven.
Bijlage AB3, m.b.t professionaliteit, zal door de Opdrachtgever worden ingevuld.
Deze bijlage dient in de Q2 en Q4 rapportage als bijlage te worden toegevoegd.
- 15.2. Het strategisch overleg is het toets moment voor de geleverde prestaties in het beschouwende kalenderkwartaal. De beoordeling vindt plaats op basis van het beoordelingsformulier (zie bijlage AB4).
- De verrekening van de beoordeling zal van het 2^e onderhoudsjaar gaan plaatsvinden.
- 15.3. De Opdrachtgever behoudt zich het recht om gedurende de looptijd van het contract prestatie indicatoren (KPI's) toe te voegen en/of te laten vervallen. De uitgangspunten en beoordelingsmethodiek voor nieuwe KPI's zullen in overleg met de Opdrachtnemer worden vastgesteld.
- 15.4. Het evaluatie overleg is het toets moment voor de geleverde prestaties in het beschouwende onderhoudsjaar. De prestaties in de vier kalenderkwartalen worden vertaald naar de totaal opgebouwde maluspunten, zoals weergegeven in bijlage AB4. Bij een onvoldoende prestatie van de Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever een korting van maximaal 1% of 5% in rekening brengen zoals hieronder staat aangeven, waarbij geldt dat 10 maluspunten 1% of 5% is.
Voorbeeld 1) wet & regelgeving; aanneemsom locatie is 10k, 5 maluspunten, dit betekent $5 \text{ maluspunten} * 5\% * 10k = \text{€ } 250,-$
Voorbeeld 2) responstijd; aanneemsom preventief onderhoud 200k, totaal 200 storingen. Van 25 is responstijd niet gehaald, dat is meer dan 10% , dat betekent $1 \text{ maluspunt} * 1\% * 200k = \text{€ } 2.000,-$

	KPI	Max korting	Verrekenen op:
1	Wet&Regelgeving	5%	Aanneemsom preventief onderhoud van locatie
2	Responstijd storingen	1%	Totale aanneemsom preventief onderhoud
3	Professionaliteit	1%	Totale aanneemsom preventief onderhoud
4	Preventief onderhoud	5%	Aanneemsom preventief onderhoud van locatie
5	Aantal storingen	1%	Totale aanneemsom preventief onderhoud

6	Up time klimaatinstallatie	5%	Aanneemsom preventief onderhoud betreffende locatie
---	----------------------------	----	---

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

De maximale korting per jaar kan niet meer bedragen dan 5% van de totale aanneemsom van het preventieve onderhoud.

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

16. Facturatie en betaling

- 16.1. De bedragen verschuldigd voor de vaste onderhoudswerkzaamheden die in een periode van één jaar zijn of moeten worden verricht, worden door de opdrachtnemer als volgt per kwartaal gedeclareerd:
- 3x30% en 1x 10%, nadat alle geplande onderhoudswerkzaamheden, die in het betreffende kwartaal moeten worden verricht, volledig zijn uitgevoerd en de kwartaalrapportage is aangeleverd.
- De laatste termijn (10%) kan pas worden ingediend na de vaststelling van de maluspunten (zie Hoofdstuk 14).
- 16.2. Voor correctieve werkzaamheden mogen vanaf het tweede onderhoudsjaar geen voorrijkosten in rekening gebracht worden, behalve als er sprake is van molest, elementen met een conditiescore van 4, 5, of 6 en/of gebruikerswensen. Indien de voorrijkosten wel van toepassing zijn geeft u dit op de factuur de reden aan waarom de voorrijkosten wel van toepassing zijn.
- 16.3. De bedragen verschuldigd voor de correctieve werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen gefactureerd. De factuur zal vergezeld gaan met een kopie van de door de Opdrachtgever/beheerder getekende opdrachtbon en/of een verwijzing naar het kenmerk (verplichtingnummer of intern opdrachtnummer) van de Opdrachtgever.
- 16.4. Indien in de opdracht en dus ook de factuur voor meerdere panden is, dan dient de Opdrachtnemer de kosten per pand, voorzien van een door de Opdrachtgever aangegeven nummer (WBS element) in een excel bestand aan te leveren, zodat de Opdrachtgever de kosten eenvoudig op de juiste plaats kan boeken.
- 16.5. De Opdrachtnemer mailt de facturen naar het algemene factuuradres van de Opdrachtgever: facturen@utrecht.nl.
- 16.6. Iedere factuur bevat het verplichtingnummer of intern opdrachtnummer evenals de opdracht dat door de Opdrachtgever bij de opdracht / bestelling is aangegeven. Bij de factuur dient de netto inkoopbon van de geleverde materialen meegeleverd te worden.
- 16.7. De factuur en bijgeleverde stukken dienen te allen tijde goed leesbaar te zijn. Dit geldt in het bijzonder voor kopieën van werkrapporten.
- 16.8. Indien de werkzaamheden door één persoon uitgevoerd kunnen worden, mogen alleen de kosten van één persoon in rekening worden gebracht.
- 16.9. Voor opdrachten onder de €10.000,-- excl. btw stuurt de Opdrachtnemer één factuur per verplichtingnummer. Voor bedragen boven de € 10.000,-- excl. btw zal in overleg termijnen worden afgesproken.
- 16.10. Op elke factuur vermeldt u:
- Uw factuurnummer;

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

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

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

17. Indexering

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

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

Daarin staat voor;

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

Tarief nieuw overeen te komen tarieven

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

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

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

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

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

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

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

Daarin staat voor;

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

Tarief nieuw overeen te komen tarieven
nieuw:

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

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

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

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

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

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

18. Wijzigingen in het onderhoud

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

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

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

19. Verplichtingen van de Opdrachtnemer

- 19.1. De Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de Installaties volledig in overeenstemming met hetgeen daaromtrent in het Onderhoudsbestek wordt bepaald en voldoet blijvend aan de in het Onderhoudsbestek gestelde prestaties.
- 19.2. Indien de Opdrachtnemer tijdens de onderhoudswerkzaamheden onveilige situaties constateert dient de Opdrachtnemer direct, indien mogelijk, de onveilige situatie te wijzigen in een veilige situatie. Tevens dient de Opdrachtnemer direct de gebruikers en de Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.
- 19.3. De Opdrachtnemer dient kennis te nemen van alle door of namens Opdrachtgever te verstrekken gegevens, die voor een juiste uitvoering van het Onderhoudsbestek nodig zijn, en deze op juistheid en volledigheid te controleren.
- 19.4. Bij het gebruik van onderaannemers voor het preventief onderhoud, correctief onderhoud, keuringen of inspecties is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de begeleiding van deze werkzaamheden tevens dient u bij de werkzaamheden van de onderaannemer aanwezig te zijn.
- 19.5. In de aanneemsom dient begrepen te zijn het, voor het onderhoud benodigde, openen en sluiten van plafonds, luiken en dergelijke bouwkundige toegangsvoorzieningen.
- 19.6. De Opdrachtnemer bevestigt de bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden (bijvoorbeeld brandweer).
- 19.7. Gedurende 12 maanden na de uitvoering van reparatie- of vervangingswerkzaamheden door de Opdrachtnemer komen alle kosten voor functie herstel, reparatie of vervanging voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 19.8. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijwerken en het up-to-date houden van de technische tekeningen en applicaties. Dit geldt ook in geval van wijzigingen aan de installaties door Opdrachtnemer en/of derden (mits werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd).
- 19.9. Opdrachtnemer zal in geval van wijzigingen aan de installaties, door de Opdrachtgever of de gebruiker op de hoogte worden gesteld en betrokken worden in de oplevering en het in beheer nemen van de gewijzigde installaties. Indien de Opdrachtgever dit wenst zal door de Opdrachtnemer een instructie over het functioneren van de gewijzigde installaties worden gegeven.
- 19.10. De van de werkzaamheden vrijkomende bouwstoffen en/of materialen zijn in principe niet van waarde voor de Opdrachtgever en dienen, na overleg met

Opdrachtgever, van het werk te worden afgevoerd op kosten van Opdrachtnemer.

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

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

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

20. Verplichtingen van de Opdrachtgever

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

21. Organisatie van partijen

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

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

- 21.10. U zet voor de uit te voeren werkzaamheden alleen vakbekwame personeelsleden in. De in te zetten servicemonteurs/storingsmonteurs zijn minimaal in het bezit van de opleiding servicemonteur/storingsmonteur (niveau 3 van de wet Educatie en beroepsonderwijs of vergelijkbaar).
- 21.11. U gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever een overzicht kan opvragen van de in te zetten monteur waarin staat aangegeven wat de kwaliteiten en kwalificaties van de in te zetten monteur zijn. In het overzicht dient minimaal functie, kennis en kunde, ervaring en opleiding te zijn aangegeven.
- 21.12. De in te zetten monteur voor het vervangen van installatieonderdelen dient minimaal in het bezit te zijn van de opleiding verwarmingsmonteur (niveau 3).
- 21.13. De Opdrachtgever zal aan de Opdrachtnemer aangeven welke technisch beheerder de contactpersoon is voor de operationele werkzaamheden m.b.t. betreffende panden. Vooralsnog zullen de contactpersonen 6 technisch beheerders en een contractmanager zijn.

22. Personeel, veiligheid en kwaliteit

- 22.1. De Opdrachtnemer en zijn personeel beschikken over de vereiste kwalificaties.
- 22.2. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het Onderhoud op de locaties van de Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel (VCA), personeel van de Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade.
- 22.3. Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel heeft minimaal een VCA-certificaat (basis) of aantoonbaar gelijkwaardig. Dit geldt ook voor personeel van eventuele onderaannemers.
- 22.4. De Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien blijkt dat de organisatie van de Opdrachtnemer of die van uw onderaannemers niet meer beschikt over een geldig VCA* certificaat. In een dergelijk geval heeft de Opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding en/ of gemaakte kosten van de Opdrachtgever.
- 22.5. De Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende ARBO voorschriften.
- 22.6. Indien door de werkzaamheden van de Opdrachtnemer een verhoogd veiligheidsrisico ontstaat, dient de Opdrachtnemer dit voorgaand aan de uitvoering te melden aan de Opdrachtgever en de nodige preventieve brand- en schademaatregelen te treffen.
- 22.7. De Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, alsmede het personeel van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer.
- 22.8. Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel voor correctief onderhoud is voorzien van voldoende gereedschap en kleine gangbare reservematerialen om zodoende vervangingen van bijvoorbeeld ketel-, en boileronderdelen, radiatorkranen en appendages of gelijkwaardig direct te kunnen uitvoeren. Dit geldt ook voor het verhelpen van lekkages. Indien de Opdrachtnemer toch materialen moet ophalen maakt de Opdrachtnemer gebruik van de dichtstbijzijnde groothandel. Langere reistijden worden niet vergoed.
- 22.9. Opdrachtnemer dient voor zijn personeel te voorzien van een door hem uitgegeven legitimatiebewijs waaruit naast de identiteit van de betrokken persoon blijkt dat deze voor of namens Opdrachtnemer werkzaamheden verricht.
- 22.10. De Opdrachtnemer dient te allen tijde de benodigde veiligheidsregels in acht te nemen en onveilige situaties van welke aard dan ook te voorkomen, zoals:
- Apparatuur en gereedschap wordt niet onbeheerd achtergelaten.

- Personeel maakt gebruik van eigen persoonlijke beschermingsmiddelen.
 - Indien benodigd worden tijdelijke valbeveiligingsmaatregelen toegepast.
 - Materiaal en materieel worden veilig opgeslagen.
- 22.11. De Opdrachtnemer veroorzaakt zo min mogelijk overlast bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Dit betekent dat een aantal werkzaamheden wellicht in een vakantieperiode dienen te worden uitgevoerd.
- 22.12. De Opdrachtnemer dient er voor zorg voor te dragen dat het geluid van bouwmachines in werking zo min mogelijk hinder geeft voor de huurders en omwonenden. De toepassing van geluid gedempte of geluidsarme apparatuur is verplicht. Indien het noodzakelijk is dat er geluidsoverlast zal ontstaan dient de Opdrachtnemer dit vroegtijdig met de gebruikers te communiceren en hierover afspraken te maken.
- 22.13. Bij de uitvoering van werkzaamheden in parkeergarages dient het personeel van de opdrachtnemer te allen tijde gebruik te maken van fluorescerende werkkleding.
- 22.14. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve, op service gerichte werkhouding en betrokkenheid m.b.t. de werkprocessen van de huurder/gebruiker verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de gebouwgebruikers en/of de bezoekers van de Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van de prestatie van de Opdrachtnemer, als bedoeld in het Onderhoudsbestek.
- 22.15. Het gebruik op het werk van alcoholhoudende dranken, drugs of andere hallucinogenen of stimulerende middelen is verboden.
- 22.16. De Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van het Onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift.
- 22.17. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten de huisregels in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zo danig dienen te gedragen.
- 22.18. U dient de werkplek in alle gevallen netjes en minimaal bezemschoon achter te laten. Vrijgekomen materialen dienen na overleg met de Opdrachtgever, direct en conform de voorschriften op uw kosten door u te worden afgevoerd. Dit geldt ook voor eventuele storkosten van luchtfilters. U mag geen gebruik maken van de afvalcontainers e.d. van de Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 22.19. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste bouwplaatsinrichting, eventueel afgestemd/gemeld bij Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Utrecht.

23. Toegang

- 23.1. De Opdrachtnemer meldt via mail de bezoekdatum uiterlijk 1 week voor aanvang van werkzaamheden waar geen overlast van verwacht wordt bij de locatiebeheerder. De werkzaamheden kunnen doorgang vinden indien de gebruikers akkoord gaan met het geplande datum/ tijdstip van uitvoering.
- 23.2. Voor werkzaamheden waar wel overlast van verwacht wordt en/of de veiligheid tijdelijk niet gewaarborgd zal zijn, neemt de Opdrachtnemer tijdig contact op met de Opdrachtgever om gezamenlijk tot een afspraak te komen.
- 23.3. De Opdrachtnemer dient zich voor elke bezoek "aan" en "af" te melden bij de beheerder van de desbetreffende locatie.
- 23.4. De Opdrachtnemer kan geen schade/ kosten op de Opdrachtgever verhalen indien de gebruikers gemaakte afspraken niet nakomen.
- 23.5. De Opdrachtgever zal het personeel de voor hun werkzaamheden noodzakelijke energie en water verschaffen, zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor enige vergoeding verschuldigd is.
- 23.6. De Opdrachtnemer heeft voor het verrichten van de opgedragen werkzaamheden toestemming nodig van de huurder(s) van het object voor toegang tot de desbetreffende, tot "het gehuurde" van de huurder(s), behorende ruimten.
- 23.7.** Bij toegangsweigering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever terstond telefonisch van dit feit, alsmede de gronden daarvan, op de hoogte brengen en dat vervolgens binnen twee werkdagen schriftelijk aan de Opdrachtgever bevestigen.

24. Materiaal en materieel

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

25. Klachten en geschillen

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

26. Overdracht (uitfasering)

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