

Service Level Agreement  
**Onderhoud installaties**



**Status** : **DEFINITIEF**  
**Opdrachtgever** : Stichting ROC Gilde Opleidingen  
**Contactpersoon** : Claudia Heijnen  
**Datum** : **02-06-2022**  
**Referentie** : EA-HV2201

## Inhoudsopgave

1.	INLEIDING .....	3
1.1	Doelstelling en uitgangspunt.....	3
1.2	Duur en reikwijdte .....	3
2.	COMMUNICATIE EN CONTACTPERSONEN .....	4
3.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING .....	6
3.1	Locaties .....	6
3.2	Preventief onderhoud .....	6
3.3	Correctief onderhoud .....	6
3.4	Inspectieonderhoud.....	7
3.5	Projecten en vervangingen .....	8
3.6	Revisiebeheer .....	8
3.7	Logboek storingen.....	8
3.8	Overleg en Rapportages .....	9
3.9	Klanttevredenheid .....	9
4.	PRESTATIEONDERHOUD .....	11
4.1	Condiëtmeting NEN 2767 .....	11
4.1.1	Steekproef.....	11
4.2	Aanvullende criteria op conditiëtmeting .....	11
5.	PROCEDURES .....	13
5.1	Implementatie .....	13
5.1.1	Begroten van de onderhoudskosten.....	13
5.2	Meerjarig onderhoudsplan (MJOP) .....	13
5.3	Procedure opstellen en vaststellen jaarplan .....	14
5.4	Procedure uitvoeren werkzaamheden die buiten het contract vallen .....	15
5.5	Bepalingen uitvoering onderhoud .....	15
6.	WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN .....	16
6.1	Verplichtingen Opdrachtgever: .....	16
6.2	Verplichtingen Opdrachtnemer: .....	17
6.3	RASCI model.....	19
7.	BONUS EN MALUS.....	20
7.1	Boetebeding Meerjarig Onderhoud SLA's: .....	20
7.2	Optimalisaties en bonus .....	20
	BIJLAGE 1: VOORSCHRIFTEN EN NORMEN .....	22
	BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN .....	23
	BIJLAGE 3 SLA PRESTATIE-EISENTABEL (LATER TOE TE VOEGEN) .....	26

## 1. INLEIDING

Deze SLA beschrijft de afspraken welke overeengekomen zijn naar aanleiding van de Europese openbare aanbesteding Onderhoud E&W van Gilde Opleidingen (ook wel te noemen: opdrachtgever of contractant). Gilde Opleidingen heeft hiervoor een Aanbestedingsleidraad en pakket van eisen (zie bijlage 2 van deze SLA) geformuleerd en [Opdrachtnemer] (ook wel te noemen: opdrachtnemer) heeft hierop een inschrijving gedaan en beloftes gemaakt hoe zij invulling gaan geven aan de dienstverlening.

### 1.1 Doelstelling en uitgangspunt

De doelstelling van Gilde is een onderhoudsproces waarbij:

- De Opdrachtnemer actief meedenkt over het verlagen van de toekomstige onderhoudskosten en hierin integrale voorstellen doet;
- Het gebouw technisch optimaal functioneert;
- De samenwerking met de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer leidt tot verhoging van effectiviteit en efficiëntie met betrekking tot het beheer van het gebouw.

Gilde is bereid hiervoor een lange termijnsamenwerking met [Opdrachtnemer] aan te gaan en verwacht hierbij van Opdrachtnemer commitment en een scherpe prijsstelling op de hiervoor beschreven doelstellingen.

Het uitgangspunt voor deze SLA is de functievervulling van de gebouwgebonden [werktuigbouwkundige/ elektrotechnische] installaties. Als de functie van een installatie niet meer vervuld wordt, is er sprake van effect op de bedrijfszekerheid, beschikbaarheid, technische prestatie en kwaliteit. Dit kan op het hoogste niveau plaatsvinden, maar ook op een onderdeel van de installatie.

### 1.2 Duur en reikwijdte

De Contractduur van de Service Level Agreement is gelijk aan de Contractduur van de Overeenkomst. De SLA heeft een initiële looptijd van 48 maanden met 6 optie jaren en is een onlosmakelijk deel van de Overeenkomsten. Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt de SLA gelijktijdig. De totale looptijd inclusief optie jaren is van **1 januari 2023 t/m 31 december 2033**.

De SLA omvat het pakket van eisen en de gewaardeerde beantwoording van [Opdrachtnemer] op de kwaliteitsvragen in de inschrijving. De SLA kan in wederzijds overleg jaarlijks worden gefinetuned.

De Service Level Agreement is van toepassing op alle uit te voeren werkzaamheden in het kader van onderhoud aan de gebouwgebonden installaties van de in hoofdstuk 3 genoemde locaties van Gilde Opleidingen en de administratieve processen, voorwaarden en procedures die onderdeel zijn van de Overeenkomst. De Overeenkomst is Leidend.

## 2. COMMUNICATIE EN CONTACTPERSONEN

In dit hoofdstuk zijn de contactpersonen beschreven. Ook is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het initiëren van overleggen. In de communicatiematrix is vastgelegd hoe de communicatie dient te verlopen.

### Contractteam Gilde:

Naam	Functie	Rol	email	telefoon
[naam]	Technisch beheerder	Contractmanager		
Marcel Wellmans	Coördinator Huisvesting	Contracteigenaar	<a href="mailto:m.wellmans@rocgilde.nl">m.wellmans@rocgilde.nl</a>	06-14 90 6531
Petra Puts	Medew. Inkoop	Contractbeheerder	<a href="mailto:contractbeheer@rocgilde.nl">contractbeheer@rocgilde.nl</a>	06-58 08 90 74
Claudia Heijnen	Sr. Inkoper	Kwaliteitsborging	c.kleinjans@rocgilde.nl	06-828 06 123
Mauro Thissen	Hoofd Facilitair en Huisvesting	Escalatie	<a href="mailto:m.thissen@rocgilde.nl">m.thissen@rocgilde.nl</a>	06-431 66 300

### Contractteam [Opdrachtnemer]

Naam		Rol	email	telefoon

### Overlegstructuur en rapportages

Activiteit	Initiatie
Evaluatie Implementatie overeenkomst	Opdracht gever
Tactisch en strategisch (kwartaal)overleg inclusief financiële rapportage en KPI-rapportage	Opdrachtnemer
Opstellen begrotingen voor 1 oktober	Opdrachtnemer
Jaarlijkse financiële verslaglegging	Opdrachtnemer
Klanttevredenheidsmeting bij organisatie	Opdrachtnemer

**Communicatiematrix**

Document	Aan:	CC:
Managementrapportages	[naam]	contractbeheer@rocgilde.nl
Gespreksverslagen	[naam]	
Prijsindexeringen	[naam]	contractbeheer@rocgilde.nl
Productinformatie	[naam]	
Contractverlengingen/ opzegging	[Opdrachtnemer]	

### 3. SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING

Alle onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om te voldoen aan de geëiste prestaties vallen onder de scope van het onderhoud. In dit hoofdstuk worden de werkzaamheden beschreven die geacht worden te zijn inbegrepen in de dienstverlening.

#### 3.1 Locaties

De dienstverlening heeft betrekking op de onderstaande locaties van Gilde.

Adres	Functie

#### 3.2 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud is al het onderhoud dat nodig is ter voorkoming van defecten/storingen en degradatie aan een element, component en/of (ingebbede) materiaal (waaronder keuringen, testen, inspecties en wettelijk voorgeschreven verplichtingen, technisch reinigen). Alle kosten betrekking hebbende op preventief onderhoud maken deel uit van de overeenkomst en worden geacht te zijn inbegrepen in de vaste contractprijs.

#### 3.3 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud zijn alle aanpassingen en vervangingen/revisies van elementen, componenten en/of (ingebbede) materialen die benodigd zijn om het geëiste conditieniveau te behalen of te behouden.

##### *Klachten- en storingsonderhoud*

Hieronder wordt verstaan het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden na melding van een klacht of storing die door Gilde of door systemen als een gebouwbeheersysteem rechtstreeks bij [Opdrachtnemer] binnenkomt.

Gilde meldt storingen en klachten bij opdrachtnemer telefonisch, per mail of via een door de Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking te stellen meldingssysteem. [Opdrachtnemer] dient de melding te registreren en in te plannen op basis van de prioriteit. Opdrachtnemer is in geval van calamiteiten

telefonisch 24 uur per dag, 7 dagen per week, via een calamiteitsnummer bereikbaar voor Gilde en op afroep direct inzetbaar.

Opdrachtnemer dient de hieronder genoemde responsetijden de melding in behandeling te hebben genomen en met de melding gestart te zijn:

Aard	Reactietijd	Oplostijd
<b>Urgent:</b> calamiteit met mogelijke gevolgschade. Bedrijfsvoering / onderwijs kan niet doorgaan.	Maximaal 60 minuten na melding is een bevoegd en bekwaam functionaris van de Opdrachtnemer op locatie aanwezig die in staat is zich een deskundig oordeel te vormen over de aard en oplossing van de storing.	De storing dient binnen maximaal 1 dag opgelost te zijn danwel dient een tijdelijke noodoplossing te zijn voorzien waardoor het primaire proces te allen tijde doorgang kan vinden. Mogelijke gevolgschade dient te allen tijde voorkomen te worden
<b>Niet urgent:</b> de bedrijfsvoering/ onderwijs wordt gehinderd/ verstoord, maar kan wel doorgaan.	Maximaal 24 uur na melding is een bevoegd en bekwaam functionaris van de Opdrachtnemer op locatie aanwezig die in staat is zich een deskundig oordeel te vormen over de aard en oplossing van de storing.	De storing dient binnen maximaal 2 werkdagen opgelost te zijn of een tijdelijke noodoplossing te zijn voorzien waardoor het primaire proces te allen tijde doorgang kan vinden.

Een onterecht gemelde storing valt niet onder het contract. De kosten die Opdrachtnemer hiervoor maakt worden, na overeenstemming over de reden en de hoogte van de kosten (redelijkheid en billijkheid), vergoed.

### 3.4 Inspectieonderhoud

Indien tijdens de (her)inspecties in het kader van het preventieve onderhoud gebreken worden aangetroffen waarbij het niet nemen van actie direct leidt tot gevaarlijke situaties en/ of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de installaties en ruimtes, dan meldt de monteur deze gebreken direct melden bij Gilde. Het verhelpen van de inspectieafwijkingen kunnen niet apart verrekend worden, maar vallen binnen deze overeenkomst. De aanneemsom is inclusief de met het onderhoud verband houdende verbruiksmaterialen.

### 3.5 Projecten en vervangingen

[Opdrachtnemer] is voor alle projecten, aanpassingen en vervangingen ≤ € 50.000,- de voorkeursleverancier. Na goedkeuring van de offerte mag opdrachtnemer het project uitvoeren. Indien [Opdrachtnemer] bijvoorbeeld de opdracht niet volledig kan uitvoeren, te hoge tarieven hanteert in vergelijking, niet de juiste expertise heeft of Gilde en [Opdrachtnemer] geen overeenstemming bereiken, is Gilde gerechtigd andere partijen te benaderen en hen opdracht te verlenen.

Voor opdrachten van projecten en vervangingen > € 50.000 zal Gilde meerdere offertes in de markt opvragen waarbij [Opdrachtnemer] altijd een van de aanbieders zal zijn.

Indien een project niet door contractant wordt uitgevoerd, zal na oplevering van de installaties een afspraak ingepland worden tussen contractant en Gilde ter acceptatie van het project en/of vervanging hiervan zodat de installaties meegenomen worden in het onderhoud. De onderhoudsprijs zal naar rato worden aangepast. Kosten voor deze opname-afspraak mogen niet worden doorbelast aan Gilde.

### 3.6 Revisiebeheer

Bij de werkzaamheden vormt het maken van digitale (geen met de hand aangepaste) revisietekeningen een integraal onderdeel van de werkzaamheden en is inbegrepen in de contractprijs. De revisie tekeningen zijn te allen tijde inzichtelijk (in de cloud) en zijn binnen vier weken na de werkzaamheden beschikbaar op basis van de actuele situatie. Op verzoek dient er een volledige digitale set aangeleverd te worden voorzien van nieuwe revisiedatum's.

### 3.7 Logboek storingen

Voor het registreren van storingen, het controleren van responstijden en storingsafhandeling wordt gebruik gemaakt van een storingslogboek. [Opdrachtnemer] verplicht zich bij elk bezoek het logboek in te vullen en te laten ondertekenen. Aan de hand van dit logboek kan een evaluatie plaatsvinden over de geleverde prestaties. Indien het gebouw wordt voorzien van een Gebouw Beheerssysteem (GBS) dienen deze gegevens uit het GBS te kunnen worden achterhaald en te worden ingevoerd zowel voor bouwkundige als installatietechnische storingen en klachten.

Maximaal twee weken na elk (onderhouds)bezoek maakt de Opdrachtnemer de werkzaamheden inzichtelijk in het logboek en een rapport waarin de volgende gegevens staan vermeld:

- De reden van het bezoek;
- Een constatering van de aangetroffen situatie en de eventuele invloed op het geëiste conditieniveau;
- Eventuele gebreken dienen te worden vastgelegd op basis van de NEN 2767. Opdrachtnemer dient hierover een terugkoppeling dan wel advies te geven aan Opdrachtgever;
- Wat is de daarop uitgevoerde actie geweest;

- Welke vervolgacties moeten worden verricht om te voldoen aan de geëiste conditieniveau of SLA;

Vanuit wetgeving is een aantal logboeken verplicht aanwezig bij het betreffende element. Voorbeelden hiervan zijn logboeken van scope keuringen. In het centrale logboek dient een verwijzing te komen naar deze wettelijk verplichte logboeken per element en de locatie waar dit logboek is opgeslagen. Indien tijdens uitvoering van de eerste onderhoudsronde blijkt dat onderhoudsbescheiden of logboeken ontbreken, dient dit te worden gemeld aan Gilde. Na de eerste controleronde is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het bijhouden en up-to-date houden van de onderhoudsbescheiden.

### 3.8 Overleg en Rapportages

#### *Tactisch overleg*

In de eerste maand na afloop van elk half jaar neemt [*Opdrachtnemer*] initiatief tot het inplannen van een tactisch overleg met Gilde met de contractmanager van Gilde. Uiterlijk een week voorafgaand aan het overleg levert [*Opdrachtnemer*] de volgende documenten aan die in het overleg zullen worden besproken:

- Aantal storingen afgelopen half jaar en afgezet tegen voorgaande kwartalen/ jaren;
- Behaalde Respons- en afhandeltijd(en);
- Uitgevoerde werkzaamheden;
- Overzicht van de kosten die door Gilde gemaakt zijn buiten de vaste onderhoudsfee;
- Verbetervoorstellen;
- Eventueel nader af te spreken KPI's

#### *Strategisch overleg*

Eenmaal per jaar, twee maanden voor afloop van het lopende contractjaar, vindt er een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Gilde op initiatief van Opdrachtnemer. Bij dit overleg zullen naast de contractmanager van Gilde ook de contracteigenaar en/of Hoofd Facilitair en Huisvesting en een inkoper aansluiten.

In dit overleg wordt besproken:

- de jaarlijkse rapportage van de conditiemeting.
- het jaarplan inclusief de onderhoudsbegroting voor het komende contractjaar (zie paragraaf 5.3)
- de klanttevredenheid (zie paragraaf 3.9).
- de wederzijdse samenwerking in zijn algemeenheid.

### 3.9 Klanttevredenheid

Onderdeel van deze SLA is de klanttevredenheid. Om de gebruikerservaring te meten zal als onderdeel van het contractmanagement jaarlijks een KZL (Kwaliteit Zorg Leveranciers) meting worden gedaan door Gilde.

In deze KZL-meting worden de aspecten van de dienstverlening beoordeeld. Indien nodig, worden gebruikers op de locaties bevraagd naar hun ervaringen met dienstverlening. Het eindcijfer van de KZL-meting dient minimaal een **3** te zijn (op een schaal van 1 tot 5). Indien de dienstverleningskwaliteit lager wordt ervaren dan zullen verbeterpunten worden verlangd en opgevolgd te worden. Het halen van een te lage KZL-score door nalatige service van de opdrachtnemer kan meewegen bij de mogelijke verlengingsopties.

Onderstaande zaken worden hierin gemeten door de betrokken huisvestingsfunctionarissen van Opdrachtgever en een nog te definiëren groep gebruikers.

- Zijn SLA Rapportages proactief, op tijd en volledig?
- Tevredenheid relatiemanagement Opdrachtnemer;
- De mate waarin verantwoordelijkheid genomen en pro-activiteit getoond wordt bij uitvoering werkzaamheden;
- De mate waarin het onderhoud in de loop van de jaren met aandacht uitgevoerd /verder geoptimaliseerd wordt;
- Gebruikerservaring installaties;
- De mate waarin de afgesproken prestatie daadwerkelijk geleverd wordt.

## 4. PRESTATIEONDERHOUD

### 4.1 Conditiemeting NEN 2767

In de aanbesteding is aangegeven dat Gilde een prestatiegericht contract wenst. De prestatie bestaat eruit dat het onderhoud van de installaties zodanig wordt uitgevoerd dat deze voldoen aan de condities die Gilde en Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode vaststellen. Het betreft hier een ondergrens voor de conditiescore vastgesteld op basis van de NEN 2767.

Het vaststellen of Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die in het contract zijn gesteld, wordt gedaan door middel van een NEN2767-conditiemeting. De NEN 2767-conditiemeting geeft op een transparante, objectieve en eenduidige wijze de technische staat van de installaties aan. De meting geeft een overzicht van de belangrijkste voorkomende gebreken met de bijhorende ernst, omvang en intensiteit, en de conditiescores per element. De conditiescore is een getalwaarde, die uitdrukt in welke staat van onderhoud het element zich bevindt.

De kosten met betrekking tot inspecties zijn voor rekening van opdrachtnemer. De noodzakelijke uitvoering van onderhoud, voortkomend uit de preventieve inspecties, valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en is daarmee tevens voor rekening van opdrachtnemer. De opdrachtnemer plant haar onderhoud jaarlijks in om de installatie op de vaste, gezamenlijk vastgestelde conditiescore te houden.

Om de norm te behalen, is Opdrachtnemer niet gebonden aan voorgeschreven handelingen, cyclussen en verwerkingsmethodes. De Opdrachtnemer kan zelf bepalen op welke wijze hij het beste de prestatie-eis kan realiseren. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer op deze wijze het onderhoud efficiënter kan uitvoeren.

#### 4.1.1 Steekproef

Gilde kan steekproefsgewijs de nakoming van de verplichtingen door de opdrachtnemer (laten) onderzoeken. De audit kan bestaan uit een beoordeling, evaluatie en/ of toezicht uitgevoerd door vertegenwoordigers van Gilde of door een onafhankelijke partij. Het inzetten van een onafhankelijke partij is voor rekening van Gilde. [Opdrachtnemer] is hierbij verplicht alle medewerking te verlenen om de audit mogelijk te maken. De bevindingen vanuit de audit zullen door Gilde teruggekoppeld worden aan opdrachtnemer. De constatering dienen door de opdrachtnemer te worden aangepakt en/ of verbeterd. Herstelkosten van de constatering zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

### 4.2 Aanvullende criteria op conditiemeting

In aanvulling op de ondergrens voor de conditiescores gelden te allen tijde onderstaande criteria:

- Er mogen geen gebreken aanwezig zijn die, ongeacht het vereiste kwaliteitsniveau, de veiligheid en/of gezondheid van de gebruikers in gevaar brengt;

- Er mogen geen gebreken aanwezig zijn die, ongeacht het vereiste kwaliteitsniveau, de bedrijfsvoering in gevaar brengt;
- Er mogen geen gebreken aanwezig zijn die, ongeacht het vereiste kwaliteitsniveau, ertoe leiden dat niet wordt voldaan aan wet- en regelgeving;
- Alle wettelijke verplichte keuringen, of vanuit andere instanties voorgeschreven keuringen, moeten uitgevoerd worden en gebreken die geconstateerd zijn moeten zo spoedig mogelijk verholpen worden;
- Indien garanties op de gerealiseerde gebouw gebonden werktuigbouwkundige en elektrotechnische installaties leiden tot een hogere technische kwaliteit dan het minimum niveau dat vastgelegd is in bijlage 1, dan is het kwaliteitsniveau van de garantie van toepassing;
- Het gebrek 'verval' (conform NEN2767) is niet van toepassing;
- Esthetische gebreken zoals aangroei mos en algen, graffiti en bekladdingen, vuil, aanslag en verkleuringen, mogen regelmatig (10 tot 30% van het oppervlak van het element) in een gevorderd stadium voorkomen op een element;
- Ernstige gebreken; voor werking en constructief primair (zie NEN 2767-1, hoofdstuk A.2.1) mogen geen ernstige gebreken voorkomen, onafhankelijk van het vereiste kwaliteitsniveau, waardoor het installatie element niet functioneert. Indien toch aanwezig, dient Oprachtnemer het gebrek per direct te verhelpen.

## 5. PROCEDURES

In dit hoofdstuk zijn de procedures beschreven die van toepassing zijn tijdens de Meerjarig Onderhoudsfase. Het betreft de volgende procedures:

- Procedure vaststellen conditiescore bij implementatie (5.1).
- procedure opstellen en uitvoeren van het meerjarig onderhoudsplan (5.2).
- procedure opstellen en uitvoeren van jaarplan (5.3).
- procedure uitvoeren werkzaamheden die buiten het contract vallen (5.4).

### 5.1 Implementatie

De eerste 6 maanden van de overeenkomst wordt aangemerkt als de implementatieperiode. In deze periode wordt er door de Opdrachtnemer een inventarisatie uitgevoerd. Hiertoe behoort minimaal:

- Conditiemeting volgens NEN 2767. Er dient een volledige 0-meting uitgevoerd te worden, zodat de condities van de installatie-element inzichtelijk worden.
- Controle op en registratie van logboeken, wettelijk vereiste keuringsrapporten, waaronder (niet limitatief) actuele NEN 3140, scope 7, 7a, 8 en scope 10 keuringsrapporten, conditiestatus van de installaties, aanwezigheid van handleidingen (NL, ENG of DE) en dergelijke.

#### 5.1.1 *Begroten van de onderhoudskosten*

Gilde wenst inzicht te verkrijgen in de cumulatieve onderhoudskosten gedurende de contractperiode. De Opdrachtnemer dient dit aan te tonen door middel van een gedetailleerd en gespecificeerd meerjarig onderhoudsplan (MJOP).

Uit het onderhoudsplan dient duidelijk te worden welke onderhoudsmaatregelen per element worden voorzien en in welk jaar en met welke cyclus deze zijn ingepland, en tevens welke kosten hiervoor opgenomen zijn. Hierbij dienen gangbare, aannemelijke uitgangspunten inzake startjaren en dergelijke te worden gehanteerd.

Het MJOP wordt in de implementatiefase opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan Gilde.

### 5.2 Meerjarig onderhoudsplan (MJOP)

Het door de Opdrachtnemer op te stellen meerjarig onderhoudsplan dient aan de volgende criteria te voldoen:

- De onderhoudsbehoefte elementen zijn gedefinieerd op elementniveau.
- De benodigde onderhoudsactiviteiten (maatregelen) zijn per element inzichtelijk, waarbij ten minste onderscheid is gemaakt in preventief onderhoud, keuringen, inspecties en correctief onderhoud.

- De hoeveelheden, eenheidsprijzen, cyclustijden, startjaren en eindjaren zijn op maatregelenniveau inzichtelijk.
- De locatie van het element is aangegeven.
- Het onderhoudsplan beslaat een horizon van tien jaar.
- Het onderhoudsplan is zodanig opgesteld dat deze geschikt is voor conditiemeting volgens de NEN2767.
- Het onderhoudsplan is opgesteld in een daarvoor geschikt geautomatiseerd softwarepakket.

Uit de plannen voor de gerealiseerde/aangepaste componenten die door Opdrachtnemende partij ook daadwerkelijk in onderhoud worden genomen, dient daarnaast het volgende minimaal te blijken:

- Uit te voeren inspecties en de wijze en frequentie van inspecteren.
- Uit te voeren beheer en onderhoudswerkzaamheden en de wijze en frequentie van uit te voeren beheer en onderhoud.
- Rapportages aan Opdrachtgever en de wijze en frequentie van rapporteren.
- De raakvlakken met andere werkzaamheden in en buiten het projectgebied.
- De risico's en beheersmaatregelen in relatie tot het beheer en onderhoud.
- De Opdrachtnemer dient de plannen voor de gerealiseerde/aangepaste componenten die door Opdrachtnemende partij ook daadwerkelijk in onderhoud worden genomen, te actualiseren op basis van inspectieresultaten en/of gepleegd onderhoud.

### 5.3 Procedure opstellen en vaststellen jaarplan

1. Twee maanden voor het verstrijken van het lopende uitvoeringsjaarplan dient de Opdrachtnemer een voorstel in voor het uitvoeringsjaarplan voor het komende jaar. Het voorstel omvat ten minste:
  - Een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden van het lopende uitvoeringsjaarplan.
  - Het voorstel voor het nieuwe uitvoeringsjaarplan met daarin:
    - Een tijdsplanning op basis van het voorstel voor het nieuwe uitvoeringsjaarplan. De preventieve onderhoudswerkzaamheden dienen verspreid over het jaar plaats te vinden.
    - De kosten:
    - Een rapportage met daarin minimaal opgenomen:
    - De conditiescore per element voor en na onderhoud;
    - De onderhoudsbehoefte om te kunnen voldoen aan het geëiste kwaliteitsniveau (prioritering eerste jaar van uitvoering en resterende jaren).
2. Na ontvangst van het voorstel van de Opdrachtnemer zal Gilde binnen een periode van twee weken schriftelijk, dan wel in een door de Opdrachtgever te initiëren vergadering, reageren op het voorstel.
3. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het uitvoeringsjaarplan bekend wordt gemaakt bij de gebouwbeheerder(s).
4. Het tijdstip van uitvoering wordt in overleg met de gebouwbeheerder(s) van de Opdrachtgever vastgesteld, op basis van de vast gestelde tijdsplanning.

5. Alle communicatie verloopt via de contactpersoon van de Opdrachtgever.
6. Naar behoefte van Opdrachtgever vindt een controlerende plaats door Opdrachtgever en [Opdrachtnemer], afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden. Hiervoor zal de opdrachtnemer het initiatief nemen.
7. Direct na afronding van de groot onderhoudswerkzaamheden vindt een oplevering plaats.
8. [Opdrachtnemer] dient te allen tijde zijn medewerking te verlenen aan opnemings- en goedkeuring van werkzaamheden en geleverde prestaties.

#### 5.4 Procedure uitvoeren werkzaamheden buiten preventief onderhoud

Voor het op verzoek van de Gilde uitvoeren van werkzaamheden die geen deel uitmaken van het vaste jaarlijkse onderhoudstarief hanteert [Opdrachtnemer] de bij de inschrijving aangeboden uurtarieven en opslagpercentages.

1. Werkzaamheden die niet vermeld staan in het uitvoeringsjaarplan en bekend worden bij de Opdrachtnemer, dienen te allen tijde te worden gemeld bij de gebouwenbeheer van de Opdrachtgever.
2. Voor werkzaamheden waarvan het bedrag beneden de **€ 500,- incl. btw ligt**, zijn door de Opdrachtgever gebouwenbeheerders aangewezen om hiertoe opdracht te verstrekken. Opdrachtgever stelt hiertoe jaarlijks een ordernummer ter beschikking ter vermelding op de facturen.
3. Voor werkzaamheden waarvan het bedrag boven de **€ 500,- incl. btw ligt**, wordt door de Opdrachtgever separaat opdracht verstrekt. De Opdrachtnemer dient hiertoe vooraf een gespecificeerde **open begroting** in op basis van de hiervoor overeengekomen prijsafspraken met vermelding van eenheden, hoeveelheden, omschrijving, netto inkoopprijs plus opslag. De navolgende kosten worden geacht te zijn opgenomen in het overeengekomen opslagpercentage AK, winst en risico en worden derhalve niet separaat vergoed: projectleiding, administratieve kosten, werkvoorbereiding, engineering, calculatiekosten en overige algemene en administratieve kosten. De overeengekomen prijsafspraken worden gezien als maximale tarieven. Opdrachtnemer mag in de open begroting wel lagere tarieven hanteren, geen hogere.
4. Alle formele communicatie naar de op locatie aanwezige gebouwbeheerder verloopt in principe via de contactpersoon van de Opdrachtgever.
5. Wat betreft de controles en rapportages gelden hiervoor dezelfde eisen als voor 3.1

#### 5.5 Bepalingen uitvoering onderhoud

De Opdrachtnemer verleent alle medewerking om het onderhoudsplan bij aanvang van het contract en jaarlijks na vaststelling van het jaarplan in te voeren in het met Opdrachtgever af te stemmen Gebouw Beheersysteem (GBS) of mogelijk Facilitair Management Informatiesysteem (FMIS). De Opdrachtnemer stelt hiervoor alle benodigde gegevens digitaal en op papier beschikbaar.

## 6. WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

### 6.1 Verplichtingen Opdrachtgever:

- a. De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat het pand toegankelijk is voor de uitvoering van onderhoudswerk en/of het verhelpen van storingen. Dit geldt zowel tijdens de normale openingstijden, als op elk ander tijdstip. Verder is het noodzakelijk dat de ruimten waar de installatiecomponenten zijn opgesteld vrij toegankelijk en zonder obstakels zijn voor het veilig kunnen werken en ter voorkoming van ongevallen (Arbo), voor het veilig laten functioneren van de installaties zonder brandgevaar (GAVO) en voor het kunnen uitschakelen van de diverse installatiecomponenten bij calamiteiten (NEN 1010). De Opdrachtgever zal aangetroffen
- b. Opdrachtgever zal storingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur nadat deze zijn geconstateerd, aan de Opdrachtnemer melden, onverlet storingen die door het gebouwbeheersysteem door de Opdrachtnemer zelf geconstateerd kunnen worden. Storingen en klachten mogen alleen gemeld worden door de daartoe aangewezen Contactpersoon vanuit de organisatie van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een melding krijgt van een niet daartoe aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever dan dient Opdrachtnemer de melding niet in behandeling te nemen of opheldering vragen bij de daar toe aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever.
- c. Indien het gebouw voorziet in een Gebouw Beheer Systeem (GBS) dienen vanuit het GBS rapportages gegenereerd kunnen worden.
- d. De Opdrachtgever verschafft tijdig de aansluitingsmogelijkheden voor de benodigde energie ten behoeve van de werkzaamheden. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- e. Indien een element niet of niet langer voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, voorziet de Opdrachtnemer in een voorstel tot modificatie van het element, voor zover niet anders is overeengekomen.
- f. De Opdrachtgever zal het onderhoud van het element uitsluitend door de Opdrachtnemer laten uitvoeren. Uitzonderingen hierop zijn:
  - In geval van een calamiteit of urgente storing waarbij snel handelen geboden is en de Opdrachtnemer niet in staat is hieraan te voldoen of niet tijdig bereikt kan worden. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Onder calamiteiten wordt verstaan niet voorziene situaties waarbij snel handelen geboden is.
  - Verzuim van de Opdrachtnemer om werkzaamheden uit te voeren. Nadat de Opdrachtgever driemaal schriftelijk verzocht heeft werkzaamheden uit te voeren is de Opdrachtgever gerechtigd om, zonder ingebrekestelling, een derde partij de werkzaamheden te laten uitvoeren. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

## 6.2 Verplichtingen Opdrachtnemer:

- a. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever per direct en schriftelijk op de hoogte van afwijkende situaties aan het gebouw en de gebouwgebonden installaties.
- b. Indien een element niet of niet langer voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, meldt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk eventuele consequenties van de vernieuwde wet- en regelgeving aan de Opdrachtgever.
- c. Gebreken waarbij functievervulling van het element in het geding is, dienen door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk worden hersteld, ongeacht of het element voldoet aan het geëiste conditieniveau of SLA's.
- d. Indien een gebrek bijna of geen invloed heeft op de conditiescore per onderdeel, maar wel gevolgschade veroorzaakt, is de Opdrachtnemer verplicht het desbetreffende gebreke te herstellen, en wel zo dat het betreffende onderdeel weer aan de vereiste conditie voldoet, dan wel het risico van vervolgschade is opgeheven.
- e. Wanneer door de Opdrachtgever wordt geconstateerd dat de vereiste conditie niet gehaald wordt, is de Opdrachtnemer verplicht binnen twee weken na schriftelijke melding hiervan door de Opdrachtgever, de vereiste werkzaamheden in uitvoering te nemen en met bewaarde spoed te voltooien. Als de Opdrachtnemer meent dat er geen sprake is van onderschrijding van de vereiste conditie of dat de onderschrijding wordt veroorzaakt door verkeerd gebruik of het gevolg is van schade die niet door hem is veroorzaakt, dan dient hij dit binnen twee weken na de schriftelijke melding schriftelijk te melden aan de Opdrachtgever. De partijen zullen dan in overleg treden om te bepalen óf de prestatie niet gehaald is en wat hiervan de oorzaak is.
- f. Als gezamenlijk wordt vastgesteld dat de prestatie niet gehaald is en er geen bijzondere omstandigheden zijn waardoor dit niet gehaald is, zal de Opdrachtnemer alsnog de vereiste werkzaamheden, binnen twee weken, in uitvoering nemen zonder dat daar een extra vergoeding voor verschuldigd is.
- g. Als gezamenlijk wordt vastgesteld dat de prestatie niet gehaald is, maar dat dit buiten de schuld en verplichtingen van Opdrachtnemer is ontstaan, zal in overleg vastgesteld worden wanneer en voor welke vergoeding de benodigde herstelwerkzaamheden door Opdrachtnemer uitgevoerd worden.
- h. Als beide partijen het niet eens kunnen worden over een vermeende onderschrijding van een prestatie en/of of dit onder het contract valt, dan zal een door beide partijen aangewezen derde partij advies uitbrengen. Kan één van beide partijen zich niet in dit advies vinden, dan zal de geschillenregeling volgens het contract worden toegepast. De Opdrachtnemer verplicht zich om in deze periode, in overleg met de Opdrachtgever, maatregelen te treffen die nodig zijn om de prestatie-eis te halen. Als de Opdrachtnemer in het gelijk wordt gesteld, worden de kosten van de maatregelen aan hem vergoed.
- i. Na afsluiting na iedere drie uitvoeringsjaren zal de Opdrachtnemer middels een NEN2767-inspectie, uitgevoerd door een onafhankelijke, daartoe gecertificeerde partij, het aangetroffen conditieniveau per hoofdonderdeel vaststellen. De geleverde prestatie voldoet, wanneer het aangetroffen conditieniveau ten minste overeenkomt met het vastgestelde gewenste

conditieniveau. De Opdrachtnemer legt het inspectierapport ter controle van de geleverde prestatie ter acceptatie voor aan de Opdrachtgever. Het rapport bevat minimaal onderstaande gegevens:

- Een gebrekenregistratie per element met vermelding van de kenmerken (ernst, omvang en intensiteit per gebrek), voorzien van grafische informatie in de vorm van foto's per gebrek;
  - De locatie(s) van het aangetroffen gebrek;
  - De conditiescore per element voor onderhoud;
  - De onderhoudsbehoefte om te kunnen voldoen aan het geëiste kwaliteitsniveau (prioritering eerste jaar van uitvoering en resterende jaren);
  - De Opdrachtgever heeft het recht de inspectie bij te wonen. De Opdrachtnemer nodigt de Opdrachtgever hiervoor uit.
- j. De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om bij de uit te voeren werkzaamheden te voldoen aan alle relevante geldende wettelijke normen en voorschriften.
- k. Jaarlijks, na afsluiting van het uitvoeringsjaar, wordt het logboek voor registratie van het onderhoud aan gebouwgebonden installaties gebruikt bij de evaluatie van het Service Level Agreement (SLA). In de situatie dat een SLA-aspect niet door de Opdrachtnemer is gehaald is een boete van toepassing. Deze regeling en de hoogte van de boetes is in hoofdstuk 7 weergegeven.
- l. Tijdens schoolvakanties zijn de locaties beperkt of niet open. De SLA heeft betrekking op de normale werktijden en bedrijfsuren van Gilde, te weten:
- Maandag: 07.30 uur tot en met 17.00 uur
  - Dinsdag: 07.30 uur tot en met 17.00 uur
  - Woensdag: 07.30 uur tot en met 17.00 uur
  - Donderdag: 07.30 uur tot en met 17.00 uur
  - Vrijdag: 07.30 uur tot en met 17.00 uur

Opvolging van een urgente storingsmelding die vlak voor het einde van een werkdag gemeld wordt, mag niet Uitgesteld worden tot bijvoorbeeld de volgende werkdag. De Opdrachtgever wil de bedrijfsonderbreking zoveel mogelijk beperken en verlangt daarom direct actie op de melding.

- l. De Opdrachtnemer kan jaarlijks, voor het eerstvolgende uitvoeringsjaar, optimalisaties voorstellen in de planning en uitvoering van het onderhoud met als doel de onderhoudskosten te verlagen. De Opdrachtnemer dient dergelijke optimalisatievoorstellen onderbouwd en ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beoordeelt de optimalisaties mede op basis van de in het prestatiebestek gestelde kwaliteitseisen. Het betreft hier uitdrukkelijk niet besparingen die een gevolg zijn van het uitstellen van onderhoudsactiviteiten, indien de aangetroffen conditie van elementen in het betreffende uitvoeringsjaar niet onder de vastgestelde ondergrens valt. Dergelijke onderhoudsactiviteiten zullen immers in een volgend uitvoeringsjaar alsnog moeten worden uitgevoerd.

- m. Evaluatie samenwerking: tijdens de onderhoudsperiode zal regelmatig overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvinden om de samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening te evalueren. Deze kunnen gecombineerd worden met eerder genoemde momenten voor het vaststellen van het jaarlijkse uitvoeringsplan. Richtlijn voor evaluatiemomenten, zijn:
- Strategisch overleg: 1 x per jaar
  - Tactisch overleg: 1x per half jaar (waarbij 1x het tactisch en strategisch overleg gecombineerd kunnen worden)
- n. Na de uitvoering van het onderhoud en de controles verstrekt opdrachtnemer een werkbon van de verrichte werkzaamheden aan de contactpersoon van Gilde, zodat deze afgetekend kan worden. Facturatie van werkzaamheden waar geen werkbon van ontvangen is, komt niet in aanmerking voor betaling.

### 6.3 RASCI model

Om de scheiding in verantwoordelijkheden tussen alle partijen aan te duiden is onderstaande RASCI-model gemaakt per proces/onderwerp.

Proces	Opdrachtnemer	onderaan- nemer(s)	Coördinator huisvesting Gilde
Preventief Onderhoud (planbaar onderhoud)	R	S	A
Correctief onderhoud (niet-planbaar onderhoud)	R	S	A & C
Energieverbruik	S	S	A
Coördinatie onderhoud	R	S	A
Rapportage per jaar	R	S	A
Storingsregistratiesysteem	R	S	A
Gebouwbeheerssysteem (GBS)	R	S	R

<b>R</b>	Responsible	Wie is (mede)verantwoordelijk voor het uitvoeren van de activiteit?
<b>A</b>	Accountable	Aan wie moet verantwoording afgelegd worden?
<b>S</b>	Supportive	Wie kan support geven?
<b>C</b>	Consulted	Wie moet geraadpleegd worden?
<b>I</b>	Informed	Wie moet geïnformeerd worden?

## 7. BONUS EN MALUS

### 7.1 Boetebeding Meerjarig Onderhoud SLA's:

Indien tijdens de onderhoudsperiode sprake is van tekortkomingen met betrekking tot de Service Level Agreements (SLA) is de Opdrachtgever gerechtigd aan de Opdrachtnemer de boete op te leggen die ingevolge de onderstaande tabel voor de betreffende tekortkoming van toepassing is. Hierbij wordt het principe van twee keer geel is rood gehanteerd. Dat wil zeggen: de eerste maal dat een tekortkoming wordt geconstateerd volgt een waarschuwing zonder boete, de tweede maal zal de boete opgelegd worden. De boetes zijn in de onderstaande tabel weergegeven.

#### Aspect Tekortkoming Boete

Aspect	Tekortkoming	Boete
Beschikbaarheid	De maximale oplostijd is overschreden.	€ 500,- per uur overschrijding per element.
Technische prestaties	De vooraf bepaalde conditiescore is niet behaald.	Eerste keer: € 1.000,-. Alle volgende keren: € 2.500,- per element, per keer.
Wet- en regelgeving	Er is aantoonbaar niet voldaan aan de wet- en regelgeving.	€ 4.000,- per geval.
Kwaliteit	De minimale KZL-score van 3 is niet behaald.	Eerste keer: € 1.000,-. Alle volgende keren: € 3.000,-
Onderhoudsrapporten	De maximale aanlevertijd van de rapportage is niet binnen 14 dagen ingediend.	€ 500,- per geval.

Rekenregels en indexeringen. Ten aanzien van de boetes geldt:

- Daar waar een boete per tijdseenheid geldt, wordt het aantal tijdseenheden naar boven afgerond tot op hele tijdseenheden.
- De boetes in de bovenstaande boetetabel worden geïndexeerd. Bij het bepalen van deze indexering wordt aangesloten bij de indexeringsregeling voor de Meerjarige Onderhoudsperiode.

In het eerste jaar na de oplevering is het boetebeding voor wat betreft de klimaatinstallaties (warmte- en koudeopwekking inclusief distributie) niet van toepassing in verband met het goed inregelen van de installaties.

### 7.2 Optimalisaties en bonus

Opdrachtgever staat open voor voorstellen tijdens de contractperiode tot aanpassingen aan de installaties die leiden tot lagere energiekosten, lagere onderhoudskosten en/of verbetering van het comfort in een gebouw. In de voorgestelde optimalisatie(s) beschrijft de Opdrachtnemer te minimaal:

- zekerheid van een kwalitatief goed voorstel voor de Opdrachtgever;

- transparantie in de opbouw en wijze van begroting;
- terugverdientijd en de variabelen die gehanteerd worden;
- de mogelijkheden die de Opdrachtnemer aanbiedt met betrekking tot het zelf geheel of gedeeltelijk financieren van optimalisaties.

Eventuele besparingen als gevolg van goedgekeurde optimalisaties worden onderdeel van het onderhoudscontract. Per gerealiseerde optimalisatie ontvangt Opdrachtnemer 50% van de besparing tot een maximum van € 5.000,-.

## BIJLAGE 1: VOORSCHRIFTEN EN NORMEN

- NEN 1006 Algemene voorschriften voor leidingwaterinstallaties (AVWI)
- NEN 1010 Veiligheidsbepalingen voor laagspanningsinstallaties
- NEN 1014 Bliksemafleiderinstallaties
- NEN 1041 Veiligheidseisen voor hoogspanningsinstallaties
- NEN 1078 Eisen en beproevingsmethode gasleidinginstallatie
- NEN 1087 Ventilatie van gebouwen
- NEN 1890 Binnenverlichting, functionele eisen
- NEN 1891 Binnenverlichting, meetmethoden van de verlichtingssterkte en luminanties
- NEN 2439 Geprefabriceerde schakel- en verdeelinrichtingen voor laagspanning
- NEN 2535 Brandmeldinstallaties, systeem- en kwaliteitseisen en projecteringsrichtlijnen, alsmede de uitgave 'Een Brandveilig Gebouw Installeren'
- NEN 2575 Brandveiligheid van gebouwen ontruimingsinstallatie-, systemen kwaliteitseisen en projectrichtlijnen
- NEN 2767 Conditie meting van bouw- en installatiedelen
- NEN 2916 Energieprestatie van utiliteit gebouwen
- NEN 3028 Veiligheidseisen voor centrale verwarming installaties
- NEN 3134 Veiligheidseisen voor elektrische installaties in medisch gebruikte ruimten
- NEN 3140 Laagspanningsinstallaties; bepalingen voor werkzaamheden, inspectie en onderhoud
- NEN 3215 Binnenriolering
- ISSO 55.1 Legionellapreventie in leidingwater
- EMC-richtlijnen
- CE-markeringen op het product
- Alle verder door het Nederlands Normalisatie Instituut vastgestelde normen en normontwerpen voor zover betrekking hebbende op dit werk
- Arbeidsinspectie
- Arbeidsomstandighedenwet
- Bouw- en Woningtoezicht
- Brandweer
- Energieleverende bedrijven (nutsbedrijven)
- Hinderwet en Veiligheidswet
- KPN en cai-bedrijven
- HACCP Hazard Analysis Critical Control Point, hygiëncode voor de horeca
- Eventueel overige ter plaatse geldende voorschriften van overheidswege
- Daar waar van toepassing Programma van Eisen Frisse Scholen

Voor de hierboven genoemde normen wordt uitgegaan van de laatste uitgave met inbegrip van aanvullingen en interpretaties.

## BIJLAGE 2    PROGRAMMA VAN EISEN

Veiligheid, wet- en regelgeving	
1.	De onderhoudswerkzaamheden aan de Elektrotechnische Installaties dienen te voldoen aan alle van toepassing zijnde NEN normeringen. Hierbij gaat het om NEN 3140, NEN 3840 en NEN 1010, tenzij anders overeengekomen met Gilde.
2.	De installaties bij Gilde en de werkzaamheden van opdrachtnemer voldoen te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en alle geldende wettelijke normen en richtlijnen.
3.	Bij wijzigingen in wet- en regelgeving zal opdrachtnemer Gilde hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en zal hierin een adviserende rol aannemen en aangeven welke gevolgen dit met zich meebrengt voor de installatie(s) en/of opdracht.
4.	Opdrachtnemer werkt netjes en schoon en houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften en aanwijzingen/regels op locatie.
5.	Opdrachtnemer werkt volgens wettelijke verplichtingen en onderhoudsvoorschriften van de fabrikant.
Personeel en communicatie	
6.	Opdrachtnemer wijst binnen zijn organisatie één persoon aan als vast aanspreekpunt. Voor deze persoon is gedurende de overeenkomst ook een vaste vervanger beschikbaar.
7.	Medewerkers van opdrachtnemer kunnen een Verklaring Omtrent Gedrag overleggen, indien Gilde hierom vraagt, waarin geen bezwaren zijn gesteld op het onderwijsprofiel. De Verklaring Omtrent Gedrag mag niet ouder zijn dan twee jaar. Hierbij zijn alle nummers van toepassing.
8.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers tijdens werkzaamheden voor Gilde gekleed zijn in herkenbare en representatieve werkkleding.
9.	Medewerkers kunnen een op hun functie van toepassing geldig Vca-certificaat overleggen voor aanvang van de werkzaamheden of B-VCA en voor leidinggevend VCA-VOL.
10.	Het primaire proces van Gilde mag geen hinder ondervinden van werkzaamheden van opdrachtnemer. Uitvoering buiten de reguliere openingstijden alleen in overleg met Gilde. Voor werkzaamheden die op verzoek van Gilde buiten kantooruren worden uitgevoerd, mag Opdrachtnemer een opslagpercentage op het uurtarief in rekening brengen. Dit opslagpercentage dient in het prijzenblad ingevuld te worden.
11.	Gilde is gerechtigd om in voorkomende gevallen het geplande onderhoud uit te stellen. Gilde kan besluiten dat onderhoud alleen tijdens het weekend en/ of buiten kantooruren, met een kortere dan oorspronkelijk aangevraagde doorlooptijd uitgevoerd dient te worden. Dit wordt gehanteerd in redelijkheid en billijkheid. Wanneer door uitstel van onderhoud de gestelde eisen niet langer haalbaar zijn of risico's ten aanzien van het functioneren van installaties ontstaan dan wel niet meer voldaan wordt aan vigerende wet- en regelgeving of gestelde voorschriften van fabrikant/leverancier, dient de opdrachtnemer dit te melden bij Gilde.

<b>Milieu- en duurzaamheidseisen</b>	
12.	De opdrachtnemer garandeert dat de uitvoering van de werkzaamheden zonder gevaar voor de gezondheid gebeurt en dit in overeenstemming is met de vigerende wet- en regelgeving. Indien milieubelastende middelen/stoffen en methoden noodzakelijk zijn, moet voorafgaand aan de uitvoering van het onderhoud hiervoor schriftelijk toestemming worden verkregen bij de Gilde.
13.	In het geval van afvoer van milieugevaarlijke afvalstoffen dient dit te geschieden conform de Wet milieubeheer en Europese afvalstoffen Eural en niet via de afvalstromen van Gilde.
14.	Niet bruikbare en/of verontreinigde materialen zoals filters, verpakkingen e.d. dienen op een voor het milieu verantwoorde wijze afgevoerd te worden (niet via de afvalstromen van Gilde) bij de door de overheid goedgekeurde stortplaatsen en/of verwerkingsbedrijven. Indien van toepassing dient opdrachtnemer op verzoek van Gilde hiervan een afgiftebewijs te kunnen overleggen.
<b>Eisen aan de storingsmeldingen</b>	
15.	Van iedere storing dienen ten minste de volgende informatieelden te zijn vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een uniek storingsnummer (meldingsnummer / meldingsnummer GILDE);</li> <li>• Het (deel)object;</li> <li>• Locatie (plaats, straatnaam en huisnummer);</li> <li>• Omschrijving (categorie) storing;</li> <li>• Urgentie;</li> <li>• Tijdstip melding;</li> <li>• Tijdstip aanvang herstel;</li> <li>• Tijdstip herstel gereed;</li> <li>• Vervolgactie.</li> </ul>
16.	De opdrachtnemer volgt de storing op conform de urgentie, houdt de voortgang van de storing bij en meldt na gereed zijn van de storing, de melding af.
17.	De opdrachtnemer faciliteert een webbased storingsregistratiesysteem. Dit systeem is door GILDE benaderbaar via een internetverbinding en beveiligd met gebruikersnaam en paswoord. GILDE krijgt hiervoor minimaal 5 accounts. In dit storingsregistratiesysteem heeft GILDE kijkrechten. De actuele status en de historie van storingen dienen te allen tijde toegankelijk te zijn.
18.	De status van de storing moet worden bijgehouden in het storingsregistratiesysteem. Dit geldt zowel voor het technische deel als voor het financiële deel van de storing. GILDE bewaakt de voortgang van de storingen in het storingsregistratiesysteem en opdrachtnemer rapporteert uit het systeem. Het is daarom van belang dat de opdrachtnemer het systeem wekelijks up-to-date houdt. De opdrachtnemer heeft alle voortgangen elke maandagochtend voor 8.00 uur bijgewerkt. Tijdens het operationeel overleg worden alle werkorders (compleet ingevuld door de opdrachtnemer) afgetekend door GILDE.
19.	Storingsbezoeken moeten bij de contactpersoon van Gilde op locatie aangemeld worden. Deze storingsbezoeken kunnen pas na toestemming van de contactpersoon van Gilde worden uitgevoerd. Door het aanmelden van het storingsbezoek bij de komt de responstijd niet in gevaar.

20.	Als eenzelfde storing vaker dan 3 keer terugkomt in 3 maanden, moet in overleg met GILDE een verbeteringsvoorstel gedaan worden.
<b>Garantie</b>	
21.	Het herstellen van gebreken aan door de Opdrachtnemer gerealiseerde gebouwgebonden werktuigbouwkundige en elektrotechnische installaties die vallen onder de afgegeven garanties van de Opdrachtnemer, maken geen deel uit van het onderhoudscontract. De Opdrachtnemer dient deze gebreken te herstellen vanuit haar garantieverplichtingen.
22.	Op de door opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden en daartoe behorende materialen wordt een garantie van minimaal twee jaren afgegeven. Opdrachtnemer ondersteunt Gilde bij het verhalen van garantie bij een project dat niet is uitgevoerd door opdrachtnemer indien dit redelijkerwijs van de opdrachtnemer gevraagd kan worden.
23.	Wel is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het registreren van toegepaste componenten bij de fabrikant om de (extra) fabrieksgarantie(s) zeker te stellen. De bewijsstukken hiervan worden aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Eventuele kosten voor Opdrachtgever die voortvloeien uit het nalaten van de registratie, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

**BIJLAGE 3 SLA PRESTATIE-EISENTABEL (LATER TOE TE VOEGEN)**