

Bijlage A – Werkomschrijving

Europese openbare aanbesteding
preventief en correctief onderhoud

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	3
1.1 Resultaatgerichte samenwerking	3
2 Administratieve bepalingen.....	4
3 Eisen aan de uitvoering	5
3.1 Algemeen	5
3.2 Implementatie	6
3.3 Preventief onderhoud	7
3.4 Correctief onderhoud	7
3.5 Advies- en beheertaak	9
3.6 MVI-criteria	10
4 Prestatiemeting.....	10
5 Communicatie en rapportage.....	11
5.1 Communicatie	11
5.2 Rapportage	12
6 Exitplan	13

1 Inleiding

De in deze Werkomschrijving beschreven werkzaamheden betreffen het volgens prestatieafspraken in conditie houden van de gebouwen, (gebouwgebonden) installaties en -daar waar van toepassing- terreinen van het CBR, door middel van het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud.

Op hoofdlijnen omvat de scope van de Opdracht alle bouwkundige elementen zoals automatische (schuif)deuren, roldeuren, garagedeuren, buitenzonwering, slagbomen en hang- en sluitwerk van de ramen en kozijnen in de buitengevels, (binnen)wanden, tegelwerken, deurpartijen, vloerafwerking, trappen, plafonds, bestrating etc. Daarnaast betreft het alle werktuigkundige-, elektrotechnische- en beveiligingsinstallaties en -voorzieningen zoals liften, klimaatinstallaties (CV, koeling, luchtbehandeling en meet- en regeltechniek), waterleidinginstallaties, elektravoedingen, (nood)verlichting, brandmeldinstallaties, inbraak- en overlastmeldingssystemen, toegangscontrolesystemen, brandblusmiddelen etc.

In deze Werkomschrijving wordt ingegaan op de samenwerking tussen partijen, van toepassing zijnde voorwaarden, eisen aan de dienstverlening, te leveren prestaties, communicatie en rapportages.

1.1 Resultaatgerichte samenwerking

CBR gaat een resultaatgerichte samenwerking met Opdrachtnemer aan. In deze samenwerking neemt CBR zijn rol in als professionele Opdrachtgever en regisseur. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij het CBR zal ontzorgen met betrekking tot het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud van de gebouwen, installaties en -daar waar van toepassing- terreinen inclusief de beheer- en adviserende taak en haar rol als professioneel Opdrachtnemer zal innemen. Ontzorgen, omdat het CBR ervan overtuigd is dat professionele dienstverleners hun vak het beste verstaan. Door op deze wijze samen te werken wil het CBR echt een partnerschap aangaan. Voor het bereiken van deze - wederkerige - resultaatgerichte samenwerking worden de volgende kenmerken bij Opdrachtnemer verwacht:

- Proactieve houding;
- Meedenkend;
- Transparant;
- Betrouwbaar;
- Korte lijnen;
- Ambitieuus.

Resultaten

Realisatie van de resultaatgerichte samenwerking en de in het Beschrijvend document benoemde doelen (paragraaf 1.3) moet leiden tot de volgende resultaten: een optimalisering van de klantwaardering, een toekomstbestendige facilitaire organisatie en een kwaliteitsimpuls voor de Dienstverlening. Hieronder volgt een korte beschrijving per resultaat.

A. Optimaliseren klantwaardering

Klantwaardering vinden wij als CBR heel belangrijk. Het CBR streeft naar continue verbetering van de klanttevredenheid om zo en daardoor de klantwaarde te verhogen. Voor gebruikers wordt de waarde vergroot door zo veel mogelijk ontzorgd te worden ('min mogelijk hoeven doen') tijdens hun proces. Om een hogere klantwaardering te krijgen zal de klantbeleving van de klant ook hoog moeten zijn.

B. Een toekomstbestendige facilitaire organisatie

Deze opgave heeft als doel de Facilitaire dienstverlening meer toekomstbestendig te maken in termen van wendbaarheid en flexibiliteit (op- en afschalen), vernieuwing, vereenvoudigen en beter stroomlijnen van de Dienstverlening (in één keer goed) en het vergroten van de klantwaarde door het continu verbeteren van de kwaliteit van de Dienstverlening. Daarnaast verwacht het CBR een kostenefficiëntere Dienstverlening te realiseren.

C. Kwaliteitsimpuls

Het CBR wil continu de Dienstverlening professionaliseren en verbeteren door een kwaliteitsimpuls te realiseren, waarbij de continuïteit van de Dienstverlening altijd gewaarborgd is. CBR verwacht van Opdrachtnemer dat hij een kwaliteitsimpuls levert in de Dienstverlening waarmee een hoge klantwaardering wordt gerealiseerd.

Waar de Dienstverlening op zichzelf beoordeeld wordt aan de hand van voornamelijk technische en belevingskwaliteit, wenst Opdrachtnemer ook de samenwerking op zichzelf te evalueren. Ten minste eenmaal per jaar evalueren het CBR en Opdrachtnemer de samenwerking op zichzelf. Dit gaat twee kanten op: het CBR beoordeelt de samenwerking met Opdrachtnemer en Opdrachtnemer beoordeelt de samenwerking met het CBR. Het doel hiervan is het (eventueel) verbeteren en verstevigen van de samenwerking. De evaluatie wordt in een gesprek tussen het CBR en Opdrachtnemer toegelicht en zorgvuldig door beide partijen voorbereid. Het CBR gebruikt hier een 360 graden evaluatieformulier of ander middel voor. De vragen in het 360 graden evaluatieformulier (of alternatief) komen in samenspraak met Opdrachtnemer tot stand.

2 Administratieve bepalingen

Wet- en regelgeving, normen en richtlijnen

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden altijd uit conform de geldende normen, vigerende wet- en regelgeving en voorschriften van de fabrikant of leverancier.

Personeel en/of onderaannemers

Het in de opdracht door Opdrachtnemer in te zetten personeel waaronder mede verstaand personeel van onderaannemers dient vakbekwaam en gekwalificeerd te zijn om de uitvoering van de werkzaamheden te verrichten. Zij kennen de procedures, werkmethodeken en processen van de te gebruiken materialen, machines en middelen. Al het personeel dat wordt ingezet in de uitvoering van de werkzaamheden dient in elke geval te beschikken over een VOG- en VCA certificaat. Daarnaast dient het personeel de vereiste opleidingen en ervaring te hebben die noodzakelijk zijn voor de specifieke uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer is verplicht de administratie over zijn personeel up-to-date te houden. Opdrachtnemer dient de betreffende certificaten en verklaringen op eerste verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever te verstrekken.

Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal voldoende voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.

De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren.

Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet ketenaansprakelijkheid, zoals geregeld in de Invorderingswet 1990, en ook het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Overeenkomst.

Opdrachtnemer vrijwaart het CBR tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, en ook tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor het CBR.

Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich aan deze verplichting zullen houden.

Arbeidsomstandigheden

Door de Opdrachtnemer dient jaarlijks per locatie een V&G-plan uitvoeringsfase te worden opgesteld. In samenspraak met de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer één of meerdere V&G-coördinator(en) aan. Het door de Opdrachtnemer op te stellen V&G-plan dient ter goedkeuring aan het CBR te worden voorgelegd en een goedgekeurd V&G-plan uitvoeringsfase dient op de projectlocatie aanwezig te zijn.

Zekerheidsstelling, verzekering

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een doorlopende Constructie All-Risk (C.A.R.-) verzekering waarin gedekt dient te zijn, alle materiële schade en of verlies of vernietiging onverschillig de oorzaak daarvan. De C.A.R. verzekering brengt geen wijzigingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer tegenover de Opdrachtgever.

Garanties

De Opdrachtnemer dient garantie te geven op de door hem uitgevoerde werkzaamheden en geleverde materialen. De garantie heeft altijd betrekking op de levering en montage van de betreffende werkzaamheden. Op de installaties zijn de oorspronkelijke garantiebepalingen onverminderd van toepassing voor zover deze nog niet zijn verlopen. Op nieuwe werkzaamheden is een garantieperiode van minimaal 1 jaar van toepassing na oplevering tenzij de fabrikant een langere garantieperiode voorschrijft, ongeacht of deze binnen het correctieve onderhoud van de Overeenkomst vallen, of vanuit de instandhoudingsprognose voor aanvullende verrekening in aanmerking komen.

Algemene Voorwaarden

Op de Overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verlenen van Diensten (ARVODI 2018) met de daarbij in de Werkomschrijving en de in de Overeenkomst beschreven afwijkingen en aanvullingen.

3 Eisen aan de uitvoering

Het CBR vertrouwt erop dat Opdrachtnemer zijn expertise en ervaring aanwendt om de kwaliteit van de Dienstverlening te kunnen garanderen. Om al vanaf de eerste dag van de samenwerking bepaalde verwachtingen helder te hebben, volgt in de volgende paragrafen een overzicht van (minimale) eisen bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze eisen zijn de basis van de Dienstverlening. Het CBR heeft de verwachting dat over deze eisen bij uitvoering van de Overeenkomst minimaal inhoudelijk contact is en het CBR maximaal ontzorgd wordt. De Opdrachtnemer is specialist op het vakgebied en dient binnen deze kaders waar mogelijk een hogere effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van Dienstverlening te bereiken. Het CBR is verantwoordelijk voor het informeren van de business over beleidsuitgangspunten, met bijbehorende afspraken voor de overeengekomen Dienstverlening met de Opdrachtnemer.

3.1 Algemeen

De Opdracht betreft het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud van de gebouwen, (gebouwgebonden) installaties en -daar waar van toepassing- terreinen zijnde alle locaties die in eigendom van of in gebruik bij het CBR zijn. Ook heeft de Opdrachtnemer een beheer- en adviserende taak.

Verder dient Opdrachtnemer – indien gewenst door het CBR - de reparaties en/of vervangingen uit te voeren tot een bedrag van € 50.000,- (excl. BTW) die voortkomen uit het correctief- of preventief onderhoud en die niet zijn opgenomen in de jaarplanning. Opdrachtnemer mag de werkzaamheden enkel zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring door het CBR uitvoeren als de totale kosten onder de € 750,- (excl. BTW) blijven. Wanneer de geraamde kosten groter zijn dan € 750,- (excl. BTW) maar kleiner dan € 50.000,- (excl. BTW) moet de Opdrachtnemer altijd vooraf een offerte met open begroting ter goedkeuring voorleggen aan het CBR. Het CBR zal deze offerte toetsen op marktconformiteit voordat schriftelijk akkoord wordt gegeven voor de uitvoering van de reparaties en/of de vervangingen. Het CBR heeft het recht om bij kosten groter dan € 750,- (excl. BTW) een offerte uit te vragen bij derden en dit onderhoud om haar moverende redenen door een derde te laten uitvoeren, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) indien het CBR de door Opdrachtnemer geoffreerde prijs niet marktconform acht, zonder dat Opdrachtnemer recht heeft op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

Alle reparaties en/of vervangingen die voortkomen uit het correctief of preventief onderhoud boven de € 50.000,- (excl. BTW) vallen niet onder de scope van de Opdracht en zullen per project separaat worden aanbesteed.

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar behoren ook niet tot de scope van de opdracht:

- Het planmatig onderhoud (onderhoudsprojecten die voortkomen uit een MJOP);

- De uitvoering van (investerings)projecten (huisvesting/vastgoed gerelateerde projecten zoals verbouwingen, renovaties, functionele aanpassingen, aanschaf van nieuwe installaties niet zijnde ter vervanging van bestaande installaties in het kader van onderhoud dat voortkomt uit het correctief of preventief onderhoud.

Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in de omvang van de Dienstverlening. Dit in verband met de sterk veranderende omgeving binnen de organisatie van het CBR.

Binnen het CBR staat veiligheid op nummer 1. Om de dagelijkse afname van examens en het werken op kantoor ook veilig en verantwoord te houden, zijn er bij het CBR strikte veiligheidseisen van toepassing. Opdrachtnemer conformeert zich aan de vigerende wet- en regelgeving, maar ook aan de veiligheidseisen van het CBR.

Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt Opdrachtnemer sleutels en toegangspassen van de voor Opdrachtnemer toegankelijke ruimten. Het CBR is verantwoordelijk voor de procedure ten aanzien van het sleutel- en toegangspassenbeheer. Opdrachtnemer conformeert zich aan het veiligheidsbeleid van het CBR sleutel- en toegangspassenbeheer. Bij het centraal in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerkers hiervoor te tekenen. Voor sleutels die alleen op de locatie aanwezig zijn volgt de sleuteloverdracht in overleg met Facilitair Beheer. In de implementatieperiode dient hiermee rekening gehouden te worden.

De Opdrachtnemer maakt voor de onderhoudswerkzaamheden én bij de vervanging van onderdelen en/of componenten altijd gebruik van onderdelen en/of componenten van minimaal hetzelfde type en fabricaat. Indien het niet mogelijk is om gebruik te maken van onderdelen en/of componenten van hetzelfde type en fabricaat, omdat deze niet meer leverbaar zijn of omdat er kwalitatief betere/duurzamere/goedkopere alternatieven beschikbaar zijn, brengt de Opdrachtnemer het CBR hiervan op de hoogte voordat de werkzaamheden door Opdrachtnemer worden verricht. Het CBR dient altijd vooraf zijn goedkeuring te geven voor het gebruik van alternatieven.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en conform wet- en regelgeving afvoeren van vrijkomende materialen.

3.2 Implementatie

Een succesvolle implementatie van de Dienstverlening is de basis voor een succesvolle samenwerking. Aan de implementatie stelt het CBR de volgende (basis)eisen:

1. Bij Inschrijving levert Opdrachtnemer een implementatieplan in. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan.
2. Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende dienstverleners. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de implementatie de continuïteit van de Dienstverlening te allen tijde is geborgd.
4. De in de Aanbestedingstukken genoemde componenten, elementen en aantallen zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid vastgesteld en omschreven. In een aantal gevallen is dit indicatief en kunnen hier geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren op juistheid van de inhoud van de betreffende documenten en eventuele afwijkingen te melden bij het CBR. Indien in de implementatieperiode afwijkingen van meer dan 5% in soort en aantallen componenten of elementen worden gesignaleerd, bestaat de mogelijkheid om in onderling overleg voor dit gedeelte tijdens de implementatieperiode tot een (marktconforme) prijsaanpassing te komen. Afwijkingen gemeld na de implementatieperiode vallen onder

het risico van Opdrachtnemer en leveren geen grond voor compensatie of vergoeding op voor Opdrachtgever.

Inschrijver dient een vast all-in tarief op te geven in het prijzenblad voor de implementatieperiode. Hieronder vallen alle kosten die in de implementatieperiode worden gemaakt.

3.3 Preventief onderhoud

Onder "preventief onderhoud" wordt het onderhoud verstaan dat proactief aan gebouwen en (gebouwgebonden) installaties wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid en de bedrijfszekerheid van het gebouw en de hierin opgenomen (gebouwgebonden) installaties en systemen te borgen of zelfs te verhogen, alsmede om schade, uitval, gebreken en ongemak op een later moment te voorkomen. Het uitvoeren van (wettelijk verplichte) keuringen en periodieke inspecties wordt ook hieronder begrepen.

De Opdrachtnemer moet per jaar voor iedere locatie een onderhoudsplanning opstellen en deze ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorleggen. In de onderhoudsplanning moet minimaal zijn opgenomen:

- Voorgestelde datum waarop de (preventieve) onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd;
- Een beschrijving van de werkzaamheden;
- Aan welke gebouwonderdelen of welke locaties de werkzaamheden worden uitgevoerd.

De werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd na goedkeuring door het CBR van de onderhoudsplanning.

Onderhoudswerkzaamheden dienen in de regel aaneengesloten op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur te worden uitgevoerd. Uitgangspunt hierbij is het voorkomen dan wel minimaliseren van hinder en (geluids)overlast voor gebruikers en bezoekers van de gebouwen. Bij de theorie-examenlocaties dienen de werkzaamheden zoveel mogelijk buiten de gebruikelijke kantooruren uitgevoerd te worden of zal aansluiting gevonden moeten worden bij de momenten dat de examens uitgeroosterd zijn. Opdrachtnemer stelt in dergelijke situaties altijd in goed overleg met de verantwoordelijke facilitair beheerder passende uitvoeringstijdstippen voor.

De Opdrachtnemer neemt één week voor aanvang van het geplande onderhoud contact op met de betreffende facilitair beheerder van het CBR om de afspraak af te stemmen. Hierbij dient Opdrachtnemer aan te geven welke persoon het onderhoud komt uitvoeren en worden nadere afspraken gemaakt over toegang, sleutels en eventuele andere voorzorgsmaatregelen. Indien een bezoek niet tijdig is afgestemd met de betreffende facilitair beheerder van het CBR, kan de toegang tot het gebouw worden geweigerd. Eventuele gemaakte kosten kunnen dan niet in rekening worden gebracht.

Het preventief onderhoud voert Opdrachtnemer uit tegen een vast bedrag per gebouw per jaar. In het prijzenblad is voor iedere locatie een separaat tabblad opgesteld, hier staan de betreffende activiteiten en elementen omschreven. Alle deelprijzen per activiteit/element dienen voor alle locaties in de betreffende tabbladen ingevuld te worden (prijzen excl. BTW, prijspeil 2022). De subtotalen per regel, per jaartal en per locatie tellen automatisch door. Tevens worden de totalen per locatie automatisch opgenomen in het tabblad "Totaalblad".

Jaarlijks, twee maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar, stellen partijen de tarieven en de totale geïndexeerde vergoeding per gebouw voor het preventief onderhoud vast op basis van de voorwaarden uit de Overeenkomst. Voor nieuwe gebouwen geldt dat de tarieven in gelijke verhouding staan tot de opgegeven tarieven voor de bestaande gebouwen.

3.4 Correctief onderhoud

Onder "correctief onderhoud" wordt het herstellend en reactief onderhoud verstaan aan bouwkundige elementen, installaties en systemen dat wordt uitgevoerd nadat een persoon of een geautomatiseerd meetsysteem een euvel of storing geconstateerd en gemeld heeft. De uitvoering van correctief onderhoud betreft niet alleen de elementen, installaties en systemen waarop preventief onderhoud van toepassing is. Hieronder valt tevens het verhelpen van storingen en uitvoeren van reparaties aan -met name- bouwkundige elementen waarop géén preventief onderhoud van toepassing is. Hierbij valt te denken aan (binnen)wanden, tegelwerken, deurpartijen, vloerafwerking, trappen, plafonds, bestrating etc.

Storing meldingen

Opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor het aannemen van meldingen, klachten en storingen en is verantwoordelijk voor het verhelpen van gemelde storingen, meldingen en klachten binnen de kaders zoals in deze paragraaf beschreven.

Facilitair management informatie systeem (FMIS)

Het CBR heeft voor alle klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen een servicedesk die meldingen opvolgt. Deze meldingen worden gemaakt in het FMIS van het CBR (Topdesk). Opdrachtnemer krijgt een account toegewezen in Topdesk om KWIS-meldingen te kunnen verwerken die door de organisatie worden ingediend bij de facilitaire servicedesk van het CBR. De servicedesk draagt zorg voor de tijdige en correcte afhandeling van meldingen in het FMIS die per e-mail of telefonisch worden ontvangen. De servicedesk is de schakel op operationeel niveau tussen de melder en de Opdrachtnemer. Op dit moment is het CBR aan het nadenken over de toekomst van het FMIS. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief meedenkt over eventuele verbeteringen op dit vlak.

Responsetijden

Het CBR zal bij elke melding de urgentie aangeven, waar onderstaande respons- en afhandelingstijd voor gelden. De afhandelingstijd betreft de maximale doorlooptijd vanaf het moment dat een melding door het CBR is gemaakt tot het moment dat deze gereed is gemeld, inclusief de administratieve verwerking van de melding.

Niet urgente storingen

Bij een klacht of storing die niet urgent is neemt Opdrachtnemer, binnen 8 uur nadat de melding is ontvangen, contact op met het CBR om een datum voor het verhelpen van de storing in te plannen. De afhandelingstijden voor niet urgente storingen zijn:

- Binnen 36 uur na melding voorlopig gereed (Storing is verholpen);
- Binnen 72 uur na melding definitief gereed (Storing is verholpen en administratief verwerkt).

Urgente storingen

Bij een urgente storing, zal Opdrachtnemer binnen 2 uur nadat de melding is ontvangen reageren op de storing door middel van een bezoek op betreffende locatie om een analyse te maken van de uit te voeren reparatiewerkzaamheden en, indien mogelijk, om de reparatiewerkzaamheden direct uit te voeren zodat de storing wordt verholpen. Dit gebeurt altijd in overleg met het CBR. De afhandelingstijden voor urgente storingen zijn:

- Binnen 4 uur na melding voorlopig gereed (Storing is verholpen);
- Binnen 72 uur na melding definitief gereed (Storing is verholpen en administratief verwerkt).

Indien in een specifiek geval bovenstaande afhandelingstijd niet realiseerbaar is, vindt er overleg plaats met de facilitair beheerder voor het treffen van eventuele noodvoorzieningen en het vaststellen van een aangepast moment waarbinnen herstel wél dient te worden uitgevoerd.

Nadat Opdrachtnemer het correctief onderhoud heeft uitgevoerd dient er een werkbond te worden verstrekt aan een daartoe bevoegde medewerker van het CBR ter ondertekening met vermelding van de verrichte werkzaamheden, status, tijdsduur en bijzonderheden.

De Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat alle informatie en documentatie, zoals de werkbond, keurings- en inspectierapporten, (revisie)tekeningen en originele keuringscertificaten en andere relevante documentatie in het systeem Building Documents Register (BDR) wordt ondergebracht.

Al het correctief onderhoud wordt op basis van besteedde tijd en materiaalgebruik verrekend tegen de all-in uurtarieven die Inschrijver heeft opgenomen in het prijzenblad en op basis van de netto inkoop materialenprijzen, plus een opslag van maximaal 15%. Slechts de uren dat iemand fysiek op locatie aanwezig is worden in rekening gebracht waarbij geldt dat de tijdbesteding marktconform is.

Opdrachtnemer mag het correctief onderhoud naar aanleiding van een melding/storing enkel zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring door het CBR uitvoeren als de totale kosten onder de € 750,- exclusief BTW blijven. Als de kosten boven de € 750,- exclusief BTW uitkomen dient het CBR schriftelijk goedkeuring te geven voor uitvoering van de werkzaamheden. Wanneer de geraamde kosten groter zijn dan € 750,- exclusief BTW moet de Opdrachtnemer altijd vooraf een offerte met open begroting ter goedkeuring voorleggen aan het CBR.

De in het prijzenblad opgegeven uurtarieven voor het correctief onderhoud kunnen jaarlijks, twee maanden voor de ingang van het nieuwe contractjaar, geïndexeerd worden op basis van voorwaarden uit de Overeenkomst.

3.5 Advies- en beheertaak

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beheertaken en het uitbrengen van advies in deze Opdracht. Opdrachtnemer is hierbij onder andere verantwoordelijk voor het aanleveren van de administratie ten behoeve van het vastgoedbeheersysteem van het CBR, het opstellen van locatie jaarplannen, het opleveren van ramingen, inspectierapporten en revisietekeningen, het uitbrengen van advies ten aanzien van duurzaamheid en optimalisaties en nazorg inclusief evaluatie van uitgevoerde werkzaamheden.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren, analyseren en waar nodig bijsturen van de Dienstverlening zodat deze te allen tijde aansluit op de behoeften van de gebruikers. Opdrachtnemer legt hierover verantwoording af aan het CBR.

Mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijziging in afwerkmaterialen of ruimtelfunctie worden door de facilitair beheerder van het CBR nauwkeurig bijgehouden en doorgegeven. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om alle (gesignaleerde) mutaties zo spoedig mogelijk te verwerken. Daarnaast kan het zijn dat bij (langdurige) leegstand wegens afstoting van ruimten, gebouwen of gebouwdelen verzoeken tot (tijdelijke) stopzetten van het deel van de Overeenkomst dat betrekking heeft op de leegstaande ruimten. Het CBR kan een mutatieverzoek indienen, waarbij een opzegtermijn van één maand wordt gehanteerd. Mutaties worden zowel door het CBR als Opdrachtnemer zorgvuldig bijgehouden, zodat er een historisch overzicht wordt opgebouwd van alle mutaties en aanpassingen in de Overeenkomst.

Opdrachtnemer heeft een (pro)actieve signalerende en adviserende rol. Opdrachtnemer adviseert en signaleert bij het CBR over relevante afhankelijkheden, ontwikkelingen en verbetermogelijkheden binnen de scope van de Overeenkomst, maar ook in relatie tot de Dienstverlening buiten deze scope.

De volgende werkzaamheden vallen onder de beheer- en adviestaak:

- Opstellen van locatiejaarplannen;
- Actualiseren en up-to-date houden van keurings- en inspectierapporten, logboeken op locatie, tekeningen en overige relevante (locatie)data;
- Administratief verwerken in en up-to-date houden van het vastgoedbeheersysteem van het CBR (BDR);
- Het doen van verbetervoorstellen (onder andere ten aanzien van energieverbruik) en uitvoeren van verbeteracties;
- Het adviseren van Opdrachtgever inzake gevolgen van wijzigende wet- en regelgeving;
- Verstrekken van uniforme managementrapportages.

Opdrachtnemer levert minimaal elk kwartaal een update en analyse van alle relevante data aan het CBR. In één opslag dient duidelijk te zijn welke mutaties er zijn geweest. Onder beheer verstaat het CBR het administratieve proces van opzetten, invullen, actueel en toegankelijk houden van alle vastgelegde informatie over deze Overeenkomst, teneinde het ondersteunen van het contractmanagement binnen het CBR.

Het intellectueel eigendom van alle te ontwikkelen/te produceren informatie, data, tekeningen en documenten, gerelateerd aan het CBR, met betrekking tot deze Opdracht is in handen van het CBR. Bovenstaande geldt ook voor alle door Opdrachtnemer (of in opdracht van Opdrachtnemer) geproduceerde en/of beheerde informatie gedurende de looptijd van de Opdracht.

Building Documents Register

Het CBR maakt voor het registreren en verwerken van het preventief en correctief onderhoud gebruik van het systeem Building Documents Register (BDR). Opdrachtnemer krijgt toegang tot het systeem en is verantwoordelijk voor uitvoering van het beheer in BDR.

Alle kosten voor de genoemde werkzaamheden die vallen onder de beheer- en adviestaak zijn inbegrepen in de tarieven voor het preventief onderhoud.

3.6 MVI-criteria

Door het Rijk zijn milieucriteria opgesteld voor de productgroep beheer en onderhoud van kantoorgebouwen. Onderstaande eisen zijn van toepassing op de Opdracht.

De Opdrachtnemer verricht het beheer en onderhoud zodanig dat het gebouw voldoet aan niveau 1 voor elke duurzaamheidscategorie zoals opgenomen in de tabel in de bijlage Duurzaamheidsprestatie gebouw. De Opdrachtnemer levert ten behoeve van het opleveren van het werk bewijsvoering voor de gerealiseerde prestaties met, waar relevant, berekeningen en metingen, volgens de methoden die in de bijlage Duurzaamheidsprestatie gebouw zijn toegelicht.

De Opdrachtnemer levert tijdens de uitvoering of bij afronding van het contract een overdrachtsdocument. Het overdrachtsdocument bevat:

1. technische beschrijving van de aangepaste en vervangen onderdelen (bijv. door het aanleveren van gegevens in het door opdrachtgever gebruikte geautomatiseerde inventarisatiesysteem);
2. laatste conditiemeting, maximaal 2 jaar oud uitgevoerd conform NEN 2767 'Conditiemeting van bouw- en installatiedelen';
3. onderhouds- en bedieningsvoorschriften voor de vervangen onderdelen/ systemen;
4. een update van het energielabel indien onderhoudswerkzaamheden of maatregelen zijn uitgevoerd die een wijziging van het energielabel tot gevolg hebben;
5. garantieverklaringen.

Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de [bijbehorende beoordelingsmethode](#).

Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van:

- naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver;
- datum uitgifte;
- houtsoort en/of productbeschrijving;
- volume of aantal van het geleverd product;
- naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd);
- Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.

4 Prestatiemeting

Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor de Dienstverlening.

KSF: Overkoepelend:

- Operational excellence;
- Kwaliteitsimpuls;
- Resultaatgerichte samenwerking;
- Duurzaamheid.

Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's. In bijlage O KPI-model is de eerste uitwerking te vinden. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage. Deze KPI's worden gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd.

De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets.

Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg.

Het CBR behoudt zich het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.

5 Communicatie en rapportage

Voor het CBR vormt contract- en leveranciersmanagement (CLM) een belangrijk aspect binnen het contract. Om ervoor te zorgen dat de gewenste samenwerking wordt gerealiseerd, stelt het CBR de volgende eisen aan CLM.

5.1 Communicatie

Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als aanspreekpunt. De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer.

Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen
Operationeel	Eén keer per maand	Opdrachtnemer	Facilitair beheerder (met elke FB separaat)	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning/projecten
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contract- en leveranciersmanager hard services	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid
Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ en contract- en leveranciersmanager hard services	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning

In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt.

Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau.

Escalatiestructuur

De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:

- Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau;
- Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau.

Als er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Als het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, zullen

beide partijen zich tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.

5.2 Rapportage

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement. Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages

voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.

Deze managementinformatie wordt aangeleverd op drie manieren:

- Maandelijks operationele managementrapportages op locatieniveau voor de facilitair beheerders;
- Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager.
- Elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager en Manager I&FZ.

De eerste tactische managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de Dienstverlening. Dit is een voorbeeld hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na de start van de Dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).

De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de operationele managementrapportages zijn:

- Voortgang operationele Dienstverlening;
- Incidentenafhandeling;
- Planning/projecten.

De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn:

- Algemeen (denk hierbij aan: wijzigingen in de scope, volumes, verbeterpunten, planning et cetera);
- Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: technisch/beleving, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen et cetera);
- Scope (wijzigingen in scope);
- Financieel (denk hierbij aan: uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk, et cetera);
- Acties en verbeterpunten;
- Openstaande facturen;
- Overzicht klachten, meldingen en storingen;
- Planning;
- Personeelsmutaties.

De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn:

- Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer;
- Trends en ontwikkelingen sector;
- Communicatie en samenwerking;
- Terugblik en vooruitblik op de samenwerking;
- Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar;
- Inzet Social Return met behaald resultaat over het afgelopen jaar;
- Uitkomsten KPI metingen over het jaar.

Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement kan Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan

bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg. Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Overeenkomst.

6 Exitplan

Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Overeenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR basiseisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.

Tijdens de overgang naar de nieuwe dienstverlener bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform de Aanbestedingsstukken. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hierover dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te bereiken.

Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.

Op locatieniveau wordt een exitrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn