

Bijlage A – Programma van Eisen

Stichting Lucas Onderwijs

Onderhoud elektrotechnische installaties



Inleiding

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgesteld voor onderhoud e-installaties & keuringen en heeft betrekking op in ieder geval onderstaande installatie elementen. Per School staan de assets vermeld in de Assetlijst.

Perceel 1 t/m 3

Installatie elementen Preventief Onderhoud:

- Brandmeldinstallatie
- Ontruimingsinstallatie/ omroepinstallatie
- Noodverlichting
- Communicatie-installatie
 - Intercominstallatie
 - Deuropenerinstallatie
 - Schoolbelinstallatie
- Beveiligingsinstallatie
 - Gebouwbeveiliging
 - Toegangscontrole
 - Slagbomen/ parkeerzuilen
- Bliksembeveiliging

Installatie elementen Correctief Onderhoud:

- Laagspanningsinstallatie
- Zwakstroominstallatie
- Brandmeldinstallatie
- Ontruimingsinstallatie/ omroepinstallatie
- Noodverlichting
- Communicatie-installatie
 - Intercominstallatie
 - Deuropenerinstallatie
 - Schoolbelinstallatie
- Beveiligingsinstallatie
 - Gebouwbeveiliging
 - CCTV
 - Toegangscontrole
 - Slagbomen/ parkeerzuilen
- Bliksembeveiliging
- Data-installatie
- Aardings- en overspanningsinstallaties
- Kathodische bescherming

Perceel 4

- SCIOS Scope 8 (NEN3140)
- SCIOS Scope 12

1.	Arbo, veiligheid en milieu
1.1	Opdrachtnemer dient ten alle tijden het onderhoud, herstel en keuringen uit te voeren conform de van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen. En in ieder geval conform: • Brandmeldinstallatie: Bouwbesluit, NEN 2535, NEN 2654-1 en 2, CCV certificatieschema BMI en handboek brandbeveiligingsinstallaties van brandweer Nederland. • Ontruimingsinstallatie/ omroepinstallatie: Bouwbesluit, NEN 2575 (deel 1 t/m 5), NEN 2654-2, CCV-Certificatieschema OAI en handboek brandbeveiligingsinstallaties van brandweer Nederland. • Noodverlichting: bouwbesluit 6088/1838 en handboek brandbeveiligingsinstallaties van brandweer Nederland.
1.2	Als aanvulling op 1.1 geldt dat Onderhoud mede dient te worden uitgevoerd zoals is omschreven in de onderhouds- en bedieningsvoorschriften opgesteld door de fabrikant of leverancier.
1.3	Indien er extra werkzaamheden nodig zijn om te kunnen voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer dit ruim voor start werkzaamheden te communiceren en af te stemmen conform communicatieschema 3.3.
1.4	Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht, en treft de benodigde maatregelen ter voorkoming van de kans op schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu. Bij het treffen van extra maatregelen dient de Opdrachtnemer vooraf in een vrijblijvende offerte Opdrachtgever op de hoogte te stellen van de te treffen maatregelen met opgave van de kosten. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het werk op de betreffende School te annuleren dan wel uitvoering voor de opdracht voor het treffen van de maatregelen te geven. Bij gebruik van installaties voor het uitvoeren van inspecties (bijv. gevelinstallaties) dienen de wettelijke gebruiksvoorschriften in acht worden genomen.
1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich rondom de plaats bevinden waar de werkzaamheden worden verricht. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er, indien van toepassing, de vereiste beschermingsmiddelen (PBM) beschikbaar zijn en worden gedragen/gebruikt. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste beschermingsmiddelen is opdrachtgever gerechtigd het werk stil te leggen. Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet dragen/gebruiken van de voorgeschreven beschermingsmiddelen/veiligheidsvoorzieningen.
1.6	Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van de School en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen. Indien het nodig is om de omgeving af te zetten is dit een taak van de Opdrachtnemer.
1.7	Indien op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer assistentie moet worden verleend bij het uitvoeren van veiligheidskeuringen door keuringsinstanties, anders dan in dit bestek is inbegrepen, dan worden de kosten hiervan apart verrekend op basis van het opgegeven all-in tarief zoals vermeld op de 'Staat van verrekendprijzen'. De in dit bestek genoemde keuringen en inspecties, ook die vanwege de benodigde expertise door derden worden uitgevoerd, zijn onderdeel van dit bestek. Opdrachtnemer dient vooraf met de Projectleider beheer & onderhoud het maximum aantal uren af te stemmen.

2	Aan het in te zetten personeel
2.1	De aanwijzing door de Opdrachtnemer van personen, die hem in het werk zullen vertegenwoordigen, moet geschieden met gebruikmaking van een volmacht overeenkomstig bijlage A van de U.A.V.
2.2	De Opdrachtnemer/Uitvoerende dient, voorafgaand aan de werkzaamheden op locatie, zich te legitimeren bij de desbetreffende schooldirecteur, diens plaatsvervanger of ander personeel van de School. Legitimatie vindt plaats door middel van bij de wet erkende legitimatiebewijzen.
2.3	Personeel van Opdrachtnemer, beschikt over relevante vakkennis en over alle vereiste vergunningen en diploma's.
2.4	De Opdrachtnemer en zijn Onderaannemer(s) dienen minimaal in bezit te zijn van een VCA certificaat als bedrijf alsmede de medewerkers dienen in bezit te zijn van een persoonlijk VCA- certificaat, voldoende voor de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden.
2.5	Personeel van Opdrachtnemer dat contact heeft met Opdrachtgever of de School dient de Nederlandse taal te beheersen.

2.6	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare- en beschermende bedrijfskleding en beschermingsmiddelen, waarbij de bedrijfsnaam en het logo van Opdrachtnemer zichtbaar is.
2.7	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen teneinde de continuïteit van de Dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins. Deze passende maatregelen worden altijd besproken.
2.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed instrueren van haar personeel over de uit te voeren werkzaamheden en de afgesproken eisen.
2.9	Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afspraken zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, geeft Opdrachtgever eerst een schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer neemt gepaste maatregelen om herhaling te voorkomen en informeert de contractmanager binnen een week na de 1e mondelinge melding welke acties zijn ondernomen. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat personeel van Opdrachtnemer de gestelde eisen niet naleeft wordt deze medewerker op verzoek van Opdrachtgever vervangen. Het vervangen van monteurs heeft geen oneindig karakter. In het tactische overleg wordt dit besproken en eventueel passende maatregelen afgesproken.
2.10	De Opdrachtnemer moet de Projectleider beheer & onderhoud direct op de hoogte stellen van ongevallen op het Werkterrein, met verstrekking van wat er is gebeurd, hoe dit is gebeurd, welke partijen erbij zijn betrokken en waar dit heeft plaatsgevonden.
2.11	De Opdrachtnemer coördineert en begeleidt de werkzaamheden van zijn Onderaannemer en draagt zorg dat Onderaannemer volgens contractuele afspraken zijn werk uitvoert.
2.12	In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer (na akkoord Projectleider beheer & onderhoud), vindt facturering plaats via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
2.13	Inschrijver besteed 5% van opdrachtwaarde aan social return on investment (SROI). Uiterlijk drie maanden na start van de implementatie levert Inschrijver een Plan van Aanpak aan over hoe deze eis wordt gerealiseerd. Voor dit Plan van Aanpak haalt Inschrijver input op bij de Aanbestedende dienst.

3.	Algemene eisen omtrent communicatie																													
3.1	Bij aanvang van de werkzaamheden meldt de uitvoerende zich altijd bij de door Opdrachtgever opgegeven schooldirecteur van de betreffende School. Indien niet aanwezig diens plaatsvervanger, altijd dient naam van de plaatsvervanger op de ondertekende werkbom te worden vermeld.																													
3.2	Per School dient minimaal een week voorafgaand aan de werkzaamheden voor Preventief onderhoud afstemming met de schooldirecteur plaats te vinden over het exacte moment waarop Opdrachtnemer langskomt. Deze afstemming dient schriftelijk vastgelegd te worden. Indien er vooraf geen contact is geweest, is de School bevoegd de toegang tot de School te weigeren. Hiervoor kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen. Voor Correctief onderhoud hoeft Opdrachtnemer dit niet één week van te voren te melden, maar dient Opdrachtnemer de aanrijtijden conform eis 13.8 te hanteren. Tevens dient Opdrachtnemer zich bij aankomst te melden bij de Schooldirecteur of diens plaatsvervanger.																													
3.3	Opdrachtgever dient conform onderstaand communicatie schema te handelen:																													
	<table><tr><th>Onderwerp</th><th>Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs</th><th>Eis</th></tr><tr><td>Managementrapportage</td><td>Contractmanager van Opdrachtgever</td><td>15.1</td></tr><tr><td>Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken</td><td>Schooldirecteur</td><td>8.1</td></tr><tr><td>Jaarlijkse planning Preventief onderhoud</td><td>Contractmanager van opdrachtgever</td><td>6.1</td></tr><tr><td>Afstemming werkzaamheden</td><td>Projectleider beheer & onderhoud</td><td>3.1/3.2</td></tr><tr><td>Geactualiseerde assetlijst</td><td>Contractmanager van Opdrachtgever</td><td>6.8</td></tr><tr><td>Afstemming afwijkende Werktijden</td><td>Schooldirecteur en Projectleider beheer & onderhoud</td><td>4.2</td></tr><tr><td>Aanmelden werkzaamheden</td><td>Schooldirecteur en infofz@lucasonderwijs.nl</td><td>3.2</td></tr><tr><td>Ondertekenen werkzaamheden</td><td>Schooldirecteur</td><td>4.4</td></tr></table>	Onderwerp	Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs	Eis	Managementrapportage	Contractmanager van Opdrachtgever	15.1	Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken	Schooldirecteur	8.1	Jaarlijkse planning Preventief onderhoud	Contractmanager van opdrachtgever	6.1	Afstemming werkzaamheden	Projectleider beheer & onderhoud	3.1/3.2	Geactualiseerde assetlijst	Contractmanager van Opdrachtgever	6.8	Afstemming afwijkende Werktijden	Schooldirecteur en Projectleider beheer & onderhoud	4.2	Aanmelden werkzaamheden	Schooldirecteur en infofz@lucasonderwijs.nl	3.2	Ondertekenen werkzaamheden	Schooldirecteur	4.4		
Onderwerp	Aan Contactpersoon Lucas Onderwijs	Eis																												
Managementrapportage	Contractmanager van Opdrachtgever	15.1																												
Aanwezigheid risicovolle materialen bekend maken	Schooldirecteur	8.1																												
Jaarlijkse planning Preventief onderhoud	Contractmanager van opdrachtgever	6.1																												
Afstemming werkzaamheden	Projectleider beheer & onderhoud	3.1/3.2																												
Geactualiseerde assetlijst	Contractmanager van Opdrachtgever	6.8																												
Afstemming afwijkende Werktijden	Schooldirecteur en Projectleider beheer & onderhoud	4.2																												
Aanmelden werkzaamheden	Schooldirecteur en infofz@lucasonderwijs.nl	3.2																												
Ondertekenen werkzaamheden	Schooldirecteur	4.4																												

	Terugkoppeling Correctief onderhoud	Melding aan: infofz@lucasonderwijs.nl	7.2
	Aanvraag offerte werkzaamheden boven de 500 euro (excl. BTW).	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: infofz@lucasonderwijs.nl	9.5
	Meerwerk opdrachten	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: infofz@lucasonderwijs.nl	7.1
	Onderhoudsrapportage per School	Meldingen aan Projectleider beheer & onderhoud via het email adres: infofz@lucasonderwijs.nl	6.7
	Indexatie	Contractmanager van Opdrachtgever	9.6
	Facturatie	digifactuur@lucasonderwijs.nl	11.3
	Goedkeuring voor inschakeling Derden	Projectleider beheer & onderhoud	2.12

4.	Uitvoering werkzaamheden
4.1	Opdrachtnemer stelt een vast klantteam beschikbaar met vaste monteurs.
4.2	Indien Opdrachtnemer voornemens is werkzaamheden op het Werkterrein te verrichten buiten de Werktijden, zoals deze zijn aangegeven door de Opdrachtgever, dan dient hij bij de Directeur van de betreffende School en de Projectleider beheer & onderhoud hiertoe tijdig een verzoek in. Indien geen goedkeuring wordt gevraagd, dan zijn de kosten voor eigen rekening en risico en mag toegang worden geweigerd zonder kosten voor Opdrachtgever. Werkzaamheden en toegang buiten de vastgestelde Werktijden en in de schoolvakanties worden afgestemd met de Directeur van de betreffende School. Deze afspraken legt Opdrachtnemer vast in een protocol, laat dit goedkeuren door de Directeur en stuurt dit door ter kennisgeving naar de contractmanager van Opdrachtgever. Een alarmopvolging door het betreden van een School door een Opdrachtnemer/ Onderaannemer buiten de afgesproken tijden is voor rekening van de Opdrachtnemer.
4.3	Het tijdens werkzaamheden aantasten of verbreken van een brandscheiding dient, voor eigen rekening, te worden hersteld. Het signaleren van een reeds verbroken brandscheiding dient voor aanvang van de werkzaamheden kenbaar gemaakt te worden aan de Projectleider beheer en onderhoud.
4.4	Werkbon - De medewerker van Opdrachtnemer dient de werkbon welke opgemaakt wordt na beëindiging van de werkzaamheden door de schooldirecteur te laten ondertekenen. Op de werkbon is minimaal de volgende informatie opgenomen: - Specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden; - De uren voor uitvoering (waaronder de specifieke aankomsttijd en vertrektijd); - Gebruikte materialen. Deze informatie moet voor de Schooldirecteur of diens plaatsvervanger beschikbaar zijn voorafgaand aan het tekenen van de werkbon.
4.5	Een automatische invulling van uren door een digitaal systeem moet kunnen worden aangepast. Naar boven afronden van gewerkte tijden wordt niet gehonoreerd.
4.6	Indien sprake is van een digitale werkbon dient de mogelijkheid geboden te worden om hier een opmerking bij te plaatsen door de schooldirecteur. Vooraf aan de ondertekening dient de werkbon leesbaar te worden getoond aan de ondertekenaar (niet blind tekenen)
4.7	Hardcopy logboeken - Alle Scholen worden voorzien van een hardcopy logboek voor de elementen waarvoor dit nodig is, denk hierbij aan de brandmeldinstallatie, noodverlichtingsinstallatie, CCTV installatie en inbraakinstallatie. In principe ligt er op elke locatie al een logboek wat door de vorige Opdrachtnemer is bijgehouden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van dit logboek. De logboeken dienen aanwezig te zijn in de technische ruimte, of bij de directeur/conciërge op een vaste plek.

	Minimale vereisten aan de registratie in het logboek zijn: - datum en tijdstip van bezoek; - reden van bezoek; - uitgevoerde werkzaamheden; - Indien Correctief onderhoud is uitgevoerd dan ook PL-nummer vermelden in logboek.
4.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de Assetlijsten/prijzenblad. Wijzigingen dienen besproken en geaccordeerd te worden met de Projectleider beheer en onderhoud en Contractmanager.
4.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om wijzigingen op de revisietekeningen bij te houden. De wijzigingen die de Opdrachtnemer aanbrengt aan de installaties welke onderdeel zijn van dit bestek zullen digitaal op tekening worden bijgehouden, tenzij er geen digitale tekeningen beschikbaar zijn, dan handmatig bijgehouden worden en op afroep en anders minimaal jaarlijks kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Projectleider beheer & onderhoud. Deze wijzigingen worden toegevoegd aan de assetlijst.
4.10	Indien tijdens een controle blijkt dat er werkzaamheden niet conform deze Raamovereenkomst zijn uitgevoerd, dienen deze alsnog kosteloos door de Opdrachtnemer op de juiste wijze te worden uitgevoerd.
4.11	De ten gevolge van de uitvoering van het onderhoudswerk eventueel verontreinigde eigendommen van de Opdrachtgever en Derden dient de Opdrachtnemer direct schoon op te leveren. Mochten de ruimten, waarin de werkzaamheden door de Opdrachtnemer of Onderaannemer zijn verricht, niet bezemschoon worden achtergelaten of opgeleverd dan zijn de kosten van de schoonmaakwerkzaamheden door Derden voor rekening van de Opdrachtnemer.
4.12	Het is niet toegestaan naam aanduiding of reclame aan te brengen op plaatsen als genoemd in artikel 16 lid 2 en 3 van de U.A.V. De gebruikelijke eigendomsaanduidingen op werktuigen en materieel zijn wel toegestaan.
4.13	Voor het maken van foto's, films en video-opnamen en dergelijke van het werk, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het werk, is vooraf toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk. Er mogen geen kinderen of medewerkers op de foto's staan.
4.14	(Nieuwe) systemen moeten voldoen aan de eisen van de afdeling Informatiebeheer. Deze eisen staan beschreven in Bijlage R. Bij wijzigingen in het beleid van Opdrachtgever of in wetgeving kan Bijlage R gedurende de overeenkomst eenzijdig door Opdrachtgever gewijzigd worden. Opdrachtnemer ontvangt in dat geval een nieuwe versie van bijlage R.

5.	Werkterrein
5.1	Het Werkterrein betreft scholen in het primair onderwijs (PO) en het voorgezet onderwijs (VO). Bij werkzaamheden aan de installatie gaan de belangen van de gebruikers (o.a. leerlingen en docenten) te allen tijde boven die van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient tijdens uitvoering van de werkzaamheden altijd rekening gehouden te worden.
5.2	De vastgestelde Werktijden zijn maandag t/m vrijdag van 08:00 t/m 18:00 uur. Indien het Werkterrein extra kosten voor het werken buiten de vastgestelde werktijden ten gevolge heeft, dan worden de daaruit voortvloeiende overwerktoeslagen vergoed, mits vooraf goedgekeurd door de Directeur en Projectleider beheer & onderhoud.
5.3	Indien en voor zover de opdrachtgever dit verlangt, geschieden de werkzaamheden in of nabij ruimten die in gebruik zijn buiten de uren van het eigenlijke gebruik van deze ruimten.
5.4	Het zonder toestemming van de schooldirecteur of Projectleider beheer & onderhoud van de School in- of uitschakelen van installaties is niet toegestaan.
5.5	Het is verboden in de Scholen, op de daken en op de bij de Scholen behorende terreinen (schoolpleinen, grasvelden) te roken.
5.6	Binnen het terrein van de School, zowel binnen als buiten de School, is ingeschakelde audioapparatuur, zonder uitdrukkelijke toestemming van de schooldirecteur, niet toegestaan.
5.7	Het werkterrein mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe door de Directeur of diens plaatsvervanger aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar werkzaamheden dit noodzakelijk maken.

5.8	De aan- en afvoer van bouwstoffen, afkomende materialen, materieel, hulpmaterialen, werktuigen enz. geschiedt uitsluitend via de door de schooldirecteur daartoe aangewezen ingangen.
5.9	De werkzaamheden moeten zodanig worden uitgevoerd, dat het gebruik van de niet ontruimde gebouwgedeelten zonder gevaar, zonder overlast en overeenkomstig hun bestemming voortgezet kunnen worden. Indien nodig zal Opdrachtnemer noodvoorzieningen treffen.
5.10	Door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken ten behoeve van de uitvoering van het bestek mogen geen inbreuk maken op enig octrooi, licentie, auteursrecht, geregistreerde tekening of ontwerp, handelsmerk of handelsnaam. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle aanspraken van dien aard en zal alle daardoor veroorzaakte schade vergoeden.
5.11	Enkele Scholen zijn uitgerust met videobewaking. Opdrachtnemer en Onderaannemer dienen geen bezwaar te hebben tegen de mogelijkheid om gefilmd te worden en dat de beelden gedurende een bepaalde tijd bewaard worden.

6.	Procedure bij preventieve onderhoudswerkzaamheden & Keuringen
6.1	De planning voor preventieve onderhoudswerkzaamheden dient uiterlijk voor 15 januari van het desbetreffende jaar gestuurd te worden. Opdrachtnemer dient rekening te houden met schoolvakanties. Tijdens de schoolvakanties is het uitvoeren van Preventief onderhoud niet gewenst, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen met de Directeur. Preventief onderhoud is gedurende de examenperiodes niet mogelijk.
6.2	Opdrachtnemer dient jaarlijks in Q1 Opdrachtgever per School te adviseren over (noodzakelijke) vervangingen danwel duurzame besparingen als input voor het meerjarenonderhoudsplan (MJOP).
6.3	De uitvoering van het Preventieve onderhoud dient zo veel als mogelijk geclusterd te worden per School.
6.4	Verplichte Periodieke keuringen aan installaties moeten worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Alle hiervoor benodigde kosten dienen te zijn inbegrepen in de aanneemsom van dit bestek. De keuringscertificaten dienen binnen 10 werkdagen op locatie in het logboek te worden ingevoegd, ook dient een kopie te worden opgestuurd naar de Projectleider beheer en onderhoud via infofz@lucasonderwijs.nl . Het uitsluiten van bedoelde kosten is niet toegestaan.
6.5	Na uitvoering van het Preventief onderhoud wordt binnen 10 werkdagen een onderhoudsrapportage per School verstrekt via infofz@lucasonderwijs.nl. De onderhoudsrapportage per School moet minimaal de volgende elementen bevatten: • Managementrapportage: ○ Alle defecten, onderbouwd met foto's en kostenraming; ○ Risico's op uitval onderbouwd met foto's; ○ Elementen die binnen vijf jaar vervangen moeten worden (MJOP). • Onderhoudsrapportage per element: ○ Uitgevoerde werkzaamheden; ○ Bijzonderheden Defecten waardoor er niet meer voldaan wordt aan de wet- & regelgeving dienen binnen 1 werkdag besproken te zijn met de Projectleider beheer en onderhoud en/of Contractmanager.
6.6	Elk jaar, tegelijkertijd met de planning voor het Preventieve Onderhoud, dient Opdrachtnemer de bijgewerkte assetlijst te delen met de contractmanager.

7.	Procedure bij correctieve onderhoudswerkzaamheden
7.1	Opdrachtgever stuurt vanuit het FMIS een opdracht bon voor correctieve meldingen naar een door Opdrachtnemer opgegeven mailadres. Bij meldingen met prioriteit 1 kan het voorkomen dat deze telefonisch doorgeven wordt en dat de opdracht bon later verstrekt wordt. Zonder opdracht bon mag er niet gefactureerd worden.
7.2	Indien tijdens het uitvoeren van onderhoudswerk bepaalde onderdelen niet goed functioneren en reparatie en/of vervanging van onderdelen wenselijk of noodzakelijk wordt geacht, dan dient de Opdrachtnemer de Projectleider beheer & onderhoud hiervan in kennis te stellen en een offerte inclusief open begroting te verstrekken

7.3	In het geval van Correctief onderhoud dient er altijd een terugkoppeling over de uitgevoerde werkzaamheden (getekende werkbom) gestuurd te worden aan infofz@lucasonderwijs.nl . Indien de bedrijfszekerheid niet gewaarborgd is, en direct actie nodig is, dan dient telefonisch toestemming te worden gevraagd aan de Projectleider beheer & onderhoud.
-----	---

8.	Omgang met afvalstoffen
8.1	De afvoer van milieugevaarlijke afvalstoffen dient door de Opdrachtnemer te geschieden. conform de Wet milieubeheer en Europese afvalstoffen Eural. Onder milieugevaarlijke afvalstoffen worden de volgende stoffen verstaan: • Asbest • Divers verfafval; • Met verf-, lijm-, kit- en harsafval verontreinigde emballage en gereedschappen; • PUR-schuimbussen; • Diverse batterijen; • (Lood/ nikkel-cadmium) accu's; • Fluorescentielampen; • Kwik- en natriumlampen; • PCB houdende condensatoren; • PCB houdende voorschakelapparaten; • Alle overige door de fabrikant als zodanig herkenbaar gemaakte stoffen, emballage en gereedschappen; • Sterk vervuild waswater. Indien er risicovolle materialen aanwezig zijn dient Opdrachtnemer dit bekend te maken bij de Projectleider beheer en onderhoud.
8.2	Op de Scholen is een asbestinventarisatie aanwezig, eventueel aangevuld met een asbestbeheersplan, die beschikbaar kan worden gesteld op aanvraag. Het asbestbeheersplan, met eventuele asbestinventarisatie, is voorafgaand aan de werkzaamheden op te vragen bij de Directeur, de verantwoordelijk hiervoor ligt ten allen tijde bij de Opdrachtnemer. Bij het aantreffen van asbest binnen het Werkterrein dient hiervan onverwijld melding te worden gemaakt bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient vertrouwelijk om te gaan met asbestinformatie. Mocht er tijdens de werkzaamheden asbest geconstateerd worden dan brengt de Opdrachtnemer dit niet naar buiten behalve de melding aan de Opdrachtgever. Het verwijderen van asbest dient te allen tijde te geschieden door hierin gespecialiseerde bedrijven, onder hiervoor speciaal geldende voorschriften en wetgeving, onder toezicht van een "deskundig toezichthouder asbestsloop (DTA)". Opdrachtgever voert hierin de regie.
8.3	Afvalstoffen, verpakkingen en niet bruikbare en/of verontreinigde materialen zoals filters, pakkingen e.d., die vrijkomen bij de werkzaamheden, dienen door Opdrachtnemer van het terrein van de School te worden afgevoerd. De kosten van vervoer tot en met de eindverwerking zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. Verwerking van de afvalstoffen dient op een duurzame (milieubewuste) manier plaats te vinden.

9.	Prijzen en tarieven
9.1	Alle (uur)tarieven (All-in) zijn inclusief alle bijkomende kosten (zoals bijvoorbeeld kleinmateriaal, materieel, kosten voor veiligheid, werkvoorbereiding, coördinatiekosten, voorrijkosten en parkeerkosten, etc.). Het All-in uurtarief wordt berekend vanaf het moment dat de monteur aankomt op de locatie tot wanneer de monteur weer vertrekt.
9.2	De kosten voor het uitvoeren van het Preventieve onderhoud worden verrekend overeenkomstig het Prijzenblad, Bijlage N.
9.3	Indien een aanvraag wordt gedaan voor een 0-meting wordt deze uitgevoerd conform de staffeltarieven die zijn ingevuld in het Prijzenblad, Bijlage N.
9.4	Voor overwerktoeslagen gelden de volgende percentages op basis van de uurtarieven: Avondtoeslagen: tussen 18:00 en 08:00 uur – 125% Weekendtoeslagen en feestdagen – 150%

9.5	Storingen, reparaties en/of vervangingen tot het totale bedrag van maximaal € 500,- excl. BTW per individuele storing kunnen worden uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de Projectleider beheer & onderhoud. Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de totale kosten voor het opheffen van de storing dan wel repareren of vervangen van defecte onderdelen meer bedragen dan € 500,- excl. BTW per storing en verder uitstel niet verantwoord is, dan dient deze terstond een tijdelijke voorziening te treffen en met de Opdrachtgever overleg te plegen over de te nemen maatregelen.
9.6	Voor kosten van gebruikte materialen die opdrachtnemer heeft gebruikt/besteld voor het verhelpen van storingen en die in rekening worden gebracht aan opdrachtgever gelden de volgende voorwaarden: - Op de bruto groothandelsprijzen dienen kortingen op de generieke materialen te worden toegepast conform Bijlage C, voorgeschreven kortingen op materialen, - Voor lampen geldt een prijs conform actuele internet marktprijs. Dit houdt in een prijs van een Nederlandse leverancier met een daadwerkelijk vestiging in NL. Alleen A merk lampen, bijvoorbeeld Philips of Osram, zijn toegestaan, - Indien er specifieke materialen zijn toegepast dan dient opdrachtnemer de inkoopfactuur te overleggen als onderbouwing van de kosten. Over de Netto prijs, dus inclusief korting of de inkoopfactuur voor specifiek materiaal, mag opdrachtnemer het in het Prijzenblad P2 afgesproken percentage opslag materiaalkosten toepassen.
9.7	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per contractjaar. Gedurende het eerste contractjaar is het niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is 1 januari 2024. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal drie (3) maanden voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij Opdrachtgever, dit betekent uiterlijk voor 1 oktober. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe prijzen en tarieven op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. De prijzen voor correctief- en preventief onderhoud mogen eenmaal per jaar, per 1 januari, worden bijgesteld op basis van de CBS-index Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100) op basis van de maand januari. Op basis van Cao-lonen per uur inclusief bijz. beloningen. Volgens de geldende categorie 'Bouwnijverheid'. De rekenmethode is als volgt: $(\text{Indexcijfer [nieuw maand]} - \text{indexcijfer [oud maand]}) / \text{indexcijfer [oud maand]} \times 100\%$ De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende prijzen en tarieven. Dit geldt voor zowel het Preventieve- als het Correctieve onderhoud. Deze lijst wordt als addendum toegevoegd aan de Overeenkomst.
9.8	In geval van noodzakelijke inschakeling van Derden door Opdrachtnemer (in geval van specialisme) dient dit vooraf goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Opslagpercentages conform prijzenblad P2 is toegestaan. Bij de factuur dient de offerte/inkoopfactuur als onderbouwing te worden toegevoegd.

10.	Meer- en minderwerk
10.1	De tarieven van meer- en minderwerk worden vastgesteld aan de hand van de door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving te verstrekken begroting. De verrekening van het meer- en minderwerk geschiedt bij de declaraties van de facturen. Verrekening van meer- en minderwerk kan slechts plaatsvinden, indien hiervoor van tevoren schriftelijk opdracht is verstrekt door Opdrachtgever. De prijzen, genoemd in de opdracht, zijn inclusief alle rechtstreeks of zijdelings aan de uitvoering van het werk verbonden kosten.
10.2	De declaraties voor meer- en minderwerk dienen op naam van de Opdrachtgever bij de Opdrachtgever in 1-voud ingediend te worden. Meer- en minderwerk wordt verrekend per opdracht. De rekeningen specificeren naar de aard van de werkzaamheden onder vermelding van de School met het bijbehorende Perceel, tevens onder vermelding van het in de opdrachtverstrekking genoemde kenmerk van de opdracht inclusief ondertekende werkbbon.

11.	Facturatie
11.1	De facturering en betaling geschiedt per School na gereedkomen werk. Betaling per School vindt uitsluitend plaats indien het werk door de Opdrachtgever is goedgekeurd.
11.2	Facturatie vindt plaats na technisch gereed melden, door het versturen van een ondertekende werkbbon aan infofz@lucasonderwijs.nl , van het werk of de order indien het een losse opdracht (storing) of meerwerk betreft.
11.3	Opdrachtnemer dient per School een digitale factuur inclusief opdracht bon en getekende werkbbon in bij digifactuur@lucasonderwijs.nl . Facturen zonder getekende werkbbon worden niet in behandeling genomen.
11.4	Opdrachtgever wil op termijn uitsluitend e-facturen ontvangen, bij voorkeur via hun dienstverlener InvoiceSharing. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het invoice systeem van Stichting Lucas Onderwijs. Naast de standaard gegevens zijn het grootboeknummer, de kostenplaatsen van de Scholen en een getekende werkbbon verplicht. Zie handleiding Bijlage Q.

12.	Kortingen
12.1	Preventief onderhoud: 'Elke niet of niet goed uitgevoerde inspectie, volgens de aangeleverde planning en daaruit voortvloeiende werkzaamheden ten gevolge van nalatigheid van de Opdrachtnemer, mag pas in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever als de inspectie naar tevredenheid van Opdrachtgever (en volledig) is uitgevoerd. Niet of niet goed uitgevoerde inspecties mogen niet in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever.'
12.2	Correctief onderhoud: 'Elke niet verholpen storing, volgens de in tabel 1 gestelde termijnen en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden ten gevolge van nalatigheid van de Opdrachtnemer, mag pas in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever als de storing naar tevredenheid van Opdrachtgever (en volledig) is verholpen. Niet verholpen storingen mogen niet in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever. Indien er sprake is van (herhaalde) tekortkomingen, dan zal artikel 46 van de U.A.V. van toepassing worden verklaard.'
12.3	Voor meldingen waarbij niet tijdig een monteur aanwezig is, volgens de tabel in artikel 13.8 gestelde termijnen, kan door Opdrachtgever een korting van € 250,- per storing per School op de aanneemsom worden toegepast.

13	Servicelevel afspraken
13.1	De Opdrachtnemer is verplicht om alle storingen op te volgen en te behandelen.
13.2	De genoemde servicelevel afspraken moeten geïntegreerd worden in het systeem van Opdrachtnemer.
13.3	Alle correctieve meldingen moeten binnen 24 uur na bezoek aan locatie aan Opdrachtgever in het FMIS-systeem (zie 13.6) worden teruggekoppeld, waarin het volgende is opgenomen: • Oorzaak van storing; • Prioriteit storing; • Voorstel om de storing te verhelpen; • Binnen welke termijn de storing verholpen wordt (indien dit niet direct mogelijk was); • Welke overlast zich voor kan doen binnen de School tijdens het verhelpen van de storing; • De kosten indien het bedrag hoger is dan 500 euro.
13.4	Er wordt een proactieve houding van Opdrachtnemer verwacht zodat het aantal storingen tot een minimum beperkt blijft.
13.5	De door de Schooldirecteur dan wel de Opdrachtnemer gemelde storingen aan installaties moeten, afhankelijk van de aard, zowel binnen als buiten normale werktijden worden onderzocht c.q. opgeheven.
13.6	Opdrachtgever wil in de toekomst dat Opdrachtnemer zelf meldingen in het FMIS gaat afmelden. Op dit moment is dit nog niet mogelijk. Tot het zover is moet Opdrachtnemer de afmelding doen bij infofz@lucasonderwijs.nl door het versturen van de getekende werkbom.
13.7	Opdrachtnemer conformeert zich aan de aanrijtijden voor calamiteiten (zie tabel 1).

Tabel 1. Service level afspraken

De werkzaamheden worden door de opdrachtnemer ingepland op basis van de in de melding aangegeven prioriteit. De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van de melding aan de hand van de volgende prioriteitenmatrix:

Prioriteit	Response-tijd1	Herstel-tijd2	Reparatie-tijd3	Voorbeeld type meldingen
Prioriteit 1	< 1 uur	< 2 uur	< 2 weken	Calamiteiten: - Gevaarlijke situaties - Storingen die het afsluiten van het pand verhinderen. - Volledige uitval van installaties.
Prioriteit 2	< 4 uur	< 8 uur	< 2 weken	- Vervangen uitgevallen verlichting waar medewerkers hinder aan ondervinden (bijv. kantoor).
Prioriteit 3	< 24 uur	< 3 werkdagen	< 2 weken	- Vervangen uitgevallen verlichting waar medewerkers geen hinder aan ondervinden (bijv. gang). - Verplaatsen van een WCD.
Prioriteit 4	< 3 werk dagen	< 10 werk dagen	< 3 weken	- Vervangen verlichting in bijv. technische ruimte die voldoende verlicht wordt door overige verlichting. - Storingen die het primaire proces niet verstoren en geen schade aan installaties veroorzaken.

De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van de melding, de in de tabel opgenomen type storingen zijn slechts bedoeld ter indicatie. Bijvoorbeeld: de opdrachtgever beoordeelt zelf of het uitvallen van de verlichting prioriteit 2 of prioriteit 3 wordt gekoppeld.

Prioriteit 1 kan echter alleen gekoppeld worden aan calamiteiten. De opdrachtgever meldt calamiteiten telefonisch bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient direct na de telefonische melding actie te ondernemen en er alles aan te doen om zo spoedig mogelijk op de locatie aanwezig te zijn en de calamiteit te herstellen.

Opdrachtnemer dient er met het inplannen van de werkzaamheden rekening mee te houden dat de vastgestelde responsetijden geen werkuren betreft maar daadwerkelijke uren. Echter, dient er wel rekening te worden gehouden met de openingstijden van de scholen (met uitzondering van de prioriteit 1 meldingen). Indien responsetijden, hersteltijden of reparatietijden niet gehaald worden dan dient dit direct gemeld te worden bij de contactpersoon van de opdrachtgever met daarbij een verklaring waarom de tijden niet gehaald kunnen worden en vermelding van de tijden welke voor opdrachtnemer wel realiseerbaar zijn. In overleg met, en na goedkeuring van de opdrachtgever worden de vervolgacties uitgezet.

Tabel 2. Aanrijtijden urgente storingen

14.	Communicatie
	Overlegstructuur
14.1	De overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In het communicatieschema (tabel 3) is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Op elk niveau (S, T1, T2 en O) dient er een ander aanspreekpunt te zijn, passend bij het niveau. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever is vrij om zowel bij de frequenties, als bij de functionaris op te schalen als een situatie daar om vraagt. Opdrachtnemer kan niet zonder overleg wisselingen in het vaste accountteam aanbrengen. Opdrachtgever dient hier vooraf mee in te stemmen.
14.2	De 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.
	Escalatiestructuur
14.3	De escalatiestructuur houdt het volgende in: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau. Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, wordt in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil tot op strategisch niveau geëscaleerd is, wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Indien het onopgeloste geschil materiële invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, spannen Partijen zich beide tot het uiterste in om de hersteltijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.
15.	Managementinformatie
15.1	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. De managementinformatie wordt aangeleverd aan de contractmanager. De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de Dienstverlening. Dit is een voorbeeld van hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van rapporteren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het

	einde van de eerste maand na start Dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van sommige Kritische succesfactoren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring. De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn: • Algemene informatie en adviezen; • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening; • Scope (wijzigingen in locaties); • Financieel (Denk hierbij aan: uitputting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer en minderwerk, etc.); • Overzicht kosten Preventief en Correctief onderhoud; • Acties en verbeterpunten; • Openstaande facturen; • Overzicht klachten, meldingen en storingen; • Planning; • Personeelsmutaties vaste klantenteam. <i>Ter verduidelijking: de managementrapportage is een andere rapportage dan de onderhoudsrapportage.</i>
--	---

16.	Kritische succesfactoren
16.1	Opdrachtgever heeft in zijn aanvraag voor onderhoud E-installaties Kritische Succes Factoren (KSF's) aangegeven, te weten: • Samenwerking; • Kwaliteit dienstverlening; • Communicatie; • Maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's. De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De meetinstrumenten en frequenties worden in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer vastgesteld. In sommige gevallen is hier reeds een voorstel voor gedaan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde targets niet behaalt, dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het tactisch overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en worden deze indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
16.2	Kritische Prestatie Indicatoren In Bijlage L zijn de KSF's en KPI's deels uitgewerkt voor deze Overeenkomst. Tijdens de implementatiefase wordt dit in samenspraak met Opdrachtnemer verder uitgewerkt en geïmplementeerd, op basis van de Inschrijving. In Bijlage L is opgenomen: • Bijdrage aan doelstelling; • Kritische succesfactor; • Kritische prestatie indicator; • Doel/omschrijving; • Indicator; • Norm; • Bron van de normering; • Meetinstructie; • Meetinstrument;

	• Wie voert de meting uit? • Meetfrequentie; • Bron van de normering.
--	---

17.	Implementatie
17.1	De implementatie van de Dienstverlening dient voor 1 januari 2023 ingeregeld te zijn. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de Dienstverlening. Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) beperkt en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode eenduidig gemanaged. De implementatiemanager is tijdens de transitieperiode voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het aanspreekpunt. De implementatiemanager is competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. De implementatiemanager stelt een stuurgroep op bestaande uit medewerkers van Opdrachtnemer en vraagt de contractmanager om medewerking vanuit de Opdrachtgever. De kerntaak van de stuurgroep is het vertalen van de taken en verantwoordelijkheden in de praktijk, het vaststellen van de mijlpalen tijdens de implementatieperiode en het verzorgen van duidelijke communicatie naar en tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

18.	Exit regeling
18.1	De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Overeenkomst.
18.2	De exit regeling 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 exit regeling 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. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking en alle informatie als wijzigingen installatiedelen, tekeningen, inlogcodes etc. beschikbaar te stellen t.b.v. een geruisloze overgang.
18.3	De transitie manager van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de volgende Opdrachtnemer. Het takenpakket van de transitie manager omvat onder andere het verzorgen van de laatste voortgangsrapportages, het organiseren van noodzakelijke overleggen of vergaderingen, het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven van notulen. De transitie manager stelt een stuurgroep op bestaande uit medewerkers van Opdrachtnemer en vraagt de contractmanager om medewerking vanuit de Opdrachtgever. De kerntaak van de stuurgroep is het geruisloos overdragen van het contract naar de nieuwe Opdrachtnemer vertalen van de taken en verantwoordelijkheden. Vaststellen mijlpalen en zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen.
18.4	Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke en/of correctieve werkzaamheden dienen tot de einddatum van deze Overeenkomst te worden uitgevoerd. De reeds geplande opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.
18.5	In samenspraak wordt er een gezamenlijk exitplan opgesteld. Opdrachtnemer dient in ieder geval zorg te dragen voor het aanleveren van de volgende onderdelen: • Overzicht alle openstaande punten; • Een actuele assetlijst; • Overdragen van de gebouwbeheerssoftware van alle Scholen met een neutraal ingestelde code; • Lijst met toegangscodes tot installaties met een installateursafhankelijke code; • Beschikbaar stellen van certificaten van de Scholen die tijdens het contract zijn vernieuwd; • Digitaal logboek van de contractperiode van installaties.

Tabel 3. Communicatiestructuur

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch (S)	Pakketeigenaar Contractmanager	Functie nader te bepalen	1x per jaar	• Ontwikkelingen • Samenwerking • Evaluatie/beoordeling contract • Visie en bijdrage op doelstellingen • Ontwikkelingen prestaties • Budget versus realisatie • Formele wijzigingen contractstatus • Goedkeuren jaarplanning
Tactisch (T1)	Contractmanager	Functie	2x per jaar	• Relevante ontwikkelingen • Evaluatie/beoordeling contract • Kritische Succesfactoren – gehele Dienstverlening • Evaluatie samenwerking • Financieel • Voortgang • Issues en incidenten • Verbetervoorstellen • Klanttevredenheid
Tactisch (T2)	Projectleider beheer & onderhoud	Functie (inhoudelijk)	4 keer per jaar	• Voortgang • Projecten • Issues en incidenten • Facturering
Operationeel (O)	Projectleider beheer & onderhoud/ schooldirecteur	Functie (inhoudelijk)	Ad-hoc	• Incidentenafhandeling • Communicatie werkzaamheden • Planning/projecten