

## **Bijlage 5a - Kwaliteitsplan; structuur en inhoud**

Opdrachtnemer stelt direct na het sluiten van de Overeenkomst, maar binnen de Transitiefase het Kwaliteitsplan op. Het Kwaliteitsplan beschrijft de daadwerkelijke uitvoering van de Dienstverlening in relatie met de voorwaarden van de Overeenkomst.

De doelen van het Kwaliteitsplan zijn:

- Het beschrijven van de processen en producten die noodzakelijk zijn om te kunnen voldoen aan de voorwaarden en eisen als gesteld in de Overeenkomst van Opdrachtgever en waarnaar Opdrachtnemer zijn Organisatie voor deze Overeenkomst inricht.
- Een beschrijving waarmee Opdrachtnemer op basis van Kwaliteitsborging de relatie legt tussen de vereiste certificatie ISO 9001 of gelijkwaardig, zijn bedrijfsprocessen, de uitvoering en de eisen en voorwaarden van de Overeenkomst.
- Een beschrijving waarmee Opdrachtnemer inzichtelijk maakt hoe hij de contract risico's, onderkent, beoordeelt en beheerst en hoe hij de PDCA-methode (Plan-Do-Check-Act) in al zijn werkzaamheden heeft geïmplementeerd en toepast.
- Een beschrijving waarmee Opdrachtnemer inzichtelijk maakt hoe hij structureel streeft naar verbetering en alle gevraagde diensten levert, controleert, corrigeert, beheerst, meet en rapporteert.
- Een beschrijving waarmee Opdrachtnemer inzichtelijk maakt hoe hij structureel afwijkingen registreert en welke beheersmaatregelen hij neemt om herhaling van afwijkingen en dus faalkosten te voorkomen.

Het Kwaliteitsplan bestaat uit onderstaande hoofdstukken in relatie met de hierboven gestelde doelen:

### **Inleiding**

De inleiding bevat een beknopte presentatie van de onderneming van Opdrachtnemer zonder reclame of andere wervende teksten.

### **Visie Opdrachtnemer**

De (praktische) visie van Opdrachtnemer op de uitvoering van de Dienstverlening en zijn doelstellingen daarbij in relatie met het ontzorgen van de Opdrachtgever en de gebruiker(s) van de gebouwen.

### **Organisatie Opdrachtnemer zoals die (uitsluitend) voor de uitvoering van de Dienstverlening is bestemd**

Een beknopte weergave van:

- a) De organisatiestructuur (organogrammen) van Opdrachtnemer;
- b) De leidinggevenden en contactpersonen of specialisten ten aanzien van bepaalde technische zaken;
- c) De functies, kwalificaties en bekwaamheden van bij de uitvoering van de Dienstverlening betrokken personen in het algemeen en die van leidinggevenden en/of personen met specifieke kwalificaties in het bijzonder;
- d) Eventuele regio's en de communicatiestructuur met het hoofdkantoor;
- e) Beschrijving van het/de Meldpunt(en) Opdrachtnemer en weergave van gegevens van contactpersonen.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem en certificaat EN-ISO 9001 Opdrachtnemer**

Een beknopte weergave van de feiten omtrent het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer dat betrekking heeft op de uitvoering van de Dienstverlening:

- Het bereik van het Kwaliteitsmanagementsysteem voor wat betreft de uitvoering van de Dienstverlening;
- De vaststelling van het kwaliteitsmanagementsysteem, wanneer en door wie;
- De instelling die Opdrachtnemer heeft gecertificeerd voor EN-ISO 9001;
- De datum en looptijd van het certificaat;
- De auditor en de datum van de meest recente kwaliteitsmanagementsysteem audit;
- De punten of voorwaarden uit het Kwaliteitsmanagementsysteem, die van belang zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening.

### **Risicodossier**

Een inventarisatie van de (mogelijke) structurele risico's die voortkomen uit de uitvoering van de Overeenkomst en interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De risico's moeten worden gerangschikt naar kansen en gevolgen met een opsomming en beschrijving van de beheersmaatregelen. De risico's dienen geprioriteerd te worden en zo snel mogelijk beheerst te worden om faalkosten te voorkomen. Er dienen dan ook naast preventieve en/of corrigerende maatregelen ook altijd beheersmaatregelen genomen te worden om afwijkingen van dezelfde aard te voorkomen in de toekomst. Deze risico's worden gedurende de gehele uitvoering opgetekend en kunnen hun oorsprong zowel bij Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben. De partij die het beste de afwijking kan mitigeren of voorkomen is leidend, maar er kan soms ook een gezamenlijke aanpak nodig zijn. De meer specifieke risico's met betrekking op het voldoen aan de Eisen volgens Bijlage 3 (Programma van Eisen Transport-technische installaties) komen hierna aan de orde.

### **Het voldoen aan de eisen volgens Bijlage 3 (Programma van Eisen Transport-technische installaties) door Opdrachtnemer - Eisenparagrafen**

Voor iedere eis uit Bijlage 3 een eisenparagraaf zoals hieronder is weergegeven. Opdrachtnemer mag combinaties maken van meerdere eisen met processen of (kruis)verwijzingen plaatsen indien dat de overzichtelijkheid ten goede komt en (overbodige) herhalingen van teksten voorkomt. De opzet van een eisen paragraaf is als volgt:

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De Eis                                       | Een verwijzing naar de Eis uit Bijlage 3. In Bijlage 3 staan naast uitdrukkelijk genoemde Eisen tevens verwijzingen naar artikelen in de Overeenkomst, die als Eisen worden beschouwd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kantttekeningen van Opdrachtnemer bij de Eis | De beperkingen, belemmeringen en risico's ten aanzien van vervulling van de Eis die Opdrachtnemer ziet als consequentie van zwakheden of onvolkomenheden in zijn eigen organisatie en processen, waarvan hij kennis heeft. Dit betreft bijvoorbeeld dus niet een incidentele hersteltijd overschrijding door een voorval of ongeluk, maar wel een structurele hersteltijd overschrijding door gebrek aan kennis van bepaalde technologie. Ook het niet nakomen van verplichtingen door Partijen blijft hier buiten beschouwing. |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De Risico's en de Beheersmaatregelen | De specifiek op het voldoen aan de Eis van toepassing zijnde (afbreuk) Risico's waardoor Afwijkingen kunnen ontstaan (zo nodig gerangschikt naar kans van optreden en gevolgen) en de Beheersmaatregelen daartegen.                                                                                                   |
| Het Proces                           | De beschrijving van het Proces waarmee Opdrachtnemer aan de Eis voldoet, inclusief de wijze van reageren op Afwijkingen van de Eis en waarin specifiek maatregelen zijn benoemd met betrekking op de hiervoor door Opdrachtnemer gegeven Kanttekeningen.                                                              |
| Het Validatieprotocol                | De beschrijving van het protocol waarmee Opdrachtnemer het Proces valideert ten aanzien van het vermogen om het beoogde resultaat te bereiken (het voldoen aan de Eis). Dit is van toepassing voor processen waarvan de resultaten niet kunnen worden geverifieerd door aansluitende meting, toetsing of beoordeling. |
| Het Verificatieprotocol              | De beschrijving van het protocol waarmee Opdrachtnemer verifieert (meet, toetst, beoordeelt) of het resultaat van het Proces voldoet aan de Eis.                                                                                                                                                                      |

Opdrachtnemer kan op eigen initiatief eisen paragrafen toevoegen indien hij dat voor de volledigheid nodig acht. De opzet daarvan moet dan wel overeenkomstig dit voorschrift zijn.

### **Processen van Opdrachtnemer die geen verband hebben met Eisen volgens Bijlage 3 – Proces paragrafen**

Op soortgelijke wijze als in de eisen paragrafen behandelt Opdrachtnemer (eventueel) in proces paragrafen zijn processen, die geen verband houden met het voldoen aan de Eisen volgens Bijlage 3, maar die wel van toepassing zijn op de uitvoering van de Dienstverlening. Deze paragrafen bevatten: de beschrijving van het betreffende Proces, de daarbij behorende Risico's, Beheersmaatregelen, Validatie en Verificatie protocollen.

### **Procesmonitoringsrapportage**

Een beschrijving van de wijze waarop Opdrachtnemer bevindingen, voorvallen, resultaten en Prestatiegebreken registreert en de Procesmonitoringsrapportage overeenkomstig artikel 10 lid 5 van de Overeenkomst opstelt. Opdrachtnemer verwijst daarbij, wanneer van toepassing, naar de betreffende eisen paragraaf(en). De proces paragrafen kunnen hierbij buiten beschouwing blijven. Zie bijlage 12a en 12b.

### **Voortgangsrapportage**

Een beschrijving van de wijze waarop Opdrachtnemer de uitgevoerde Dienstverlening beheerst, meet en rapporteert. Dit incl. geplande onderhoudsbeurten en periodieke veiligheidskeuringen in de afgelopen en komende Betaalperiodes en de actuele herleide (totale) conditiescores van alle Elementen met aandachtspunten voor eventueel verval. Zie bijlage 12a

**Dienstverleningsrapportage**

Een uitwerking van de uitgevoerde Dienstverlening door Opdrachtnemer waarin hij aangeeft hoe de afwijkingen structureel worden beheerst en geborgd. Opdrachtnemer legt hierbij ook de link met het Risicodossier en de eventuele vereiste aanpassingen in het Kwaliteitsplan. Zie bijlage 12c Model Dienstverleningsrapportage.

**Interne Audits**

- a) Een beschrijving van het programma, de reikwijdte en criteria voor de interne Audits over de uitvoering van de Dienstverlening volgens dit Kwaliteitsplan.
- b) De gegevens van de door Opdrachtnemer in te zetten auditor (deze moet een onafhankelijke derde zijn, die gekwalificeerd is voor het uitvoeren van audits over kwaliteitsmanagementsystemen en processen).