



Gemeente Hilversum

SERVICE LEVEL AGREEMENT

**BEHEER & ONDERHOUD
GEBOUWGEBONDEN INSTALLATIES**

Opdrachtgever
Gemeente Hilversum
Dudokpark 1
1217 JE HILVERSUM

Publicatiedatum:
7 november 2023

Status:
Definitief

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	3
1. Begrippenlijst.....	8
2. Inleiding	11
2.1 Aanleiding	11
2.2 Leeswijzer	11
2.3 Verwijzingen	11
2.4 Toepasbaarheid.....	12
2.5 Slotbepalingen	12
3. Intentie van de SLA	13
3.1. Doel.....	13
3.2. Samenwerking.....	13
3.2.1. Binnenklimaat.....	13
3.2.2. Bedrijfscontinuïteit.....	14
3.2.3. Ontzorging.....	14
3.3. Risicodragend onderhoud	15
3.4. Looptijd en verlengopties.....	15
3.5. Implementatie.....	16
4. Scope.....	17
4.1. Scope van de overeenkomst	17
4.2. Extra werkzaamheden.....	17
4.3. Scope wijzigingen	18
4.3.1. Het bijhouden van wijzigingen.....	18
4.3.2. Toevoegen van assets	18
4.3.3. Verwijderen van assets	19
4.4. Verrekening scope wijzigingen	19
4.5. Asset database en omvang overeenkomst	19
5. Beheer en onderhoud.....	20
5.1. Resultaatverplichtingen.....	20

5.2.	Inspectief onderhoud.....	21
5.3.	Preventief onderhoud.....	21
5.4.	Correctief onderhoud	22
5.4.1.	Urgenties.....	23
5.4.2.	Oplossen van storingen	24
5.4.3.	Verrekenbare storingen.....	24
5.4.4.	Analyse van storingen en klachten	25
5.5.	Contractmanagement.....	25
5.6.	Beheer	26
5.7.	Onderhoudsplanung	26
5.7.1.	Jaarplanung	26
5.7.2.	MeerjarenOnderhoudsPlan.....	27
5.8.	Uitvoering	28
5.9.	Meldpunt en Bereikbaarheid	28
5.10.	Onderaannemers	28
5.11.	Overlast en risico's.....	28
5.12.	Verbetervoorstellen	29
5.13.	Vervangen van componenten of onderdelen.....	30
5.14.	Modificatie	30
6.	Wet- & Regelgeving.....	31
6.1.	Veiligheid	31
6.2.	Installatieverantwoordelijkheid.....	31
6.3.	Vergunningen, erkenningen en certificeringen	31
6.4.	Wettelijke- en aanvullende verplichtingen.....	32
6.5.	Keuringsplanung	33
6.6.	Brandveiligheid	33
6.7.	Duurzaamheid/MVO.....	33
6.8.	Afvalstoffen	34
7.	Kwaliteitsborging	34
7.1.	Overlegstructuur	34
7.1.1.	Strategisch	34
7.1.2.	Tactisch.....	35

7.1.3.	Operationeel	35
7.1.4.	Samenwerking.....	36
7.2.	Opslag van informatie.....	36
7.3.	Tekeningenbeheer.....	36
7.3.1.	Tekeningen	36
7.3.2.	Technische gegevens	37
7.4.	Rapportages	37
7.5.	Informatiesysteem.....	38
7.6.	Beoordeling Opdrachtnemer.....	38
7.7.	Logboeken.....	38
7.8.	Social Return.....	39
7.9.	Compliance management.....	39
7.9.1.	Audits.....	39
7.10.	Exit plan.....	40
8.	Klantteam	41
8.1.	Leden van het klantteam	41
8.1.1.	Strategische verantwoordelijke van de SLA (directie)	41
8.1.2.	Manager van de overeenkomst	41
8.1.3.	Operationeel verantwoordelijke	41
8.1.4.	Opgeleid Persoon	42
8.1.5.	Overige vaste medewerkers	42
8.2.	Aanwezigheid	42
9.	Financiële bepalingen.....	43
9.1.	Vast te stellen prijzen	43
9.2.	Onderhoudskosten.....	43
9.2.1.	Materialen.....	44
9.2.2.	Arbeid	44
9.2.3.	Materieel.....	44
9.2.4.	Voorrijkosten/opkomstkosten.....	44
9.2.5.	Onderaanneming.....	44

9.2.6.	Management en beheer	44
9.3.	Afkoopregeling correctief onderhoud	44
9.4.	Inzet van medewerkers.....	46
9.5.	Maximum tarieven en prijskaders voor projecten.....	46
9.6.	Implementatieperiode	46
9.7.	Facturatie	47
9.7.1.	Vaste kosten (aanneemsom)	47
9.7.2.	Variabele kosten (verrekenbare werkzaamheden)	47
9.8.	Indexatie	47
10.	Bijlagen	48
10.1.	Eisen SLA	49
10.2	Onderhoudsrichtlijnen	54
10.2.1	Automatische zonwering (31/32)	55
10.2.2	Buiten- en binnenwandopeningen/automatische deuren (31/32)	56
10.2.3	Warmteopwekking (51)	57
10.2.4	Afvoer (52)	59
10.2.5	Drink- en tapwater (53.1 & 53.2).....	59
10.2.6	Gassen - brandstof (54.1)	61
10.2.7	Perslucht, vacuüm, technisch-, medisch-en bijzondere gassen (54.2 t/m 54.5)	62
10.2.8	Koudeopwekking en -distributie (55/73)	63
10.2.9	Warmtedistributie (56).....	65
10.2.10	Luchtbehandeling (57)	66
10.2.11	Regeling klimaat (58).....	67
10.2.12	Besturingssysteem (58/67).....	68
10.2.13	Centrale elektrotechnische voorzieningen (61)	69
10.2.14	Krachtstroomvoorzieningen (62).....	70
10.2.15	Verlichting (63/90)	71
10.2.16	Beveiliging brand (65.1)	72
10.2.17	Beveiliging overlast (65.3 – 65.5).....	73

10.2.18	Transport installatie (66)/Gevelonderhoudsinstallatie (75)	74
10.2.19	Vaste gebruiksvoorzieningen (72)	75
10.2.20	Sanitaire voorziening (74)	76
10.2.21	Technische ruimten	77
10.3.	Aanmeldprocedure	78
10.4.	Social return protocol	79
10.5.	Storingsurgenties	80
10.5.1.	Prio 1 (Urgent/Calamiteit)	80
10.5.2.	Prio 2 (Dringend)	80
10.5.3.	Prio 3 (Niet dringend)	81
10.6.	Duurzaamheidsbeleid Opdrachtgever	81
10.7.	Rapportagemodellen	81

1. BEGRIPPENLIJST

Begrippen	Omschrijving
Afkoopregeling	Regeling, waarbij de Opdrachtnemer financieel risico draagt voor de te leveren inspanningen en resultaten voor het oplossen van storingen en de instandhouding van assets.
Afwijking(en)	Een onder- of overschrijding van de overeengekomen grenswaarde.
Asset(s)	Een element, op zichzelf staand of als onderdeel van een systeem, dat (potentiële) waarde vertegenwoordigt.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met aanzienlijke risico's voor personen, milieu, omgeving en bedrijfsprocessen.
Conditie/conditiescore	Feitelijke technische staat van de asset, vastgelegd op een zespunts conditieschaal, conform NEN2767.
Correctief onderhoud	Het oplossen van storingen en eventueel vervangen van onderdelen van een asset om deze goed, betrouwbaar, veilig en energiezuinig te laten functioneren.
Derde	Iedere partij of persoon, die niet of indirect bij een overeenkomst is betrokken, is ten opzichte van de partijen waartussen een overeenkomst gesloten is, een derde.
Functie-hersteltijd	De tijd tussen het melden van de storing door Opdrachtgever tot het moment waarop de functionaliteit is hersteld en/of er geen gevaar meer is voor de bedrijfscontinuïteit. Dit kan worden bereikt door reparatie van de asset, of uit het aanbrengen van een noodvoorziening.
Functionaliteit	Het voldoen aan het gebruiksdoel.
Gebouwgebonden asset	Alle, aard- of nagelvast aan een gebouw of terrein verbonden, technische installaties die noodzakelijk zijn om de functies van een gebouw of een terrein te waarborgen.
Gebouwbeheersysteem (GBS)	Systeem om alle gebouwgebonden installaties centraal aan te sturen, te bedienen en te laten samenwerken.
Overeenkomst	(Schriftelijke) afspraak tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin voorwaarden en bepalingen zijn opgenomen die van toepassing zijn, inclusief alle bijlagen van de overeenkomst.
Inschrijving	De door de Opdrachtnemer ingediende documenten conform deze uitvraag.
Inspanningsverplichting	Het uitvoeren van door de Opdrachtgever voorgeschreven taken.
Inspectief onderhoud	Het periodiek inspecteren van asset(s) om de degradatie te controleren en om tijdig benodigde onderhoudsactiviteiten te bepalen voor het in stand houden van de asset(s)
Keuring	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de technische installatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de technische installatie is gebouwd en/of voldoet aan actuele wetten en regelgeving.

Begrippen	Omschrijving
Klacht(en)	Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid. Dit kan duiden op een mogelijk defect of disfunctioneren van een asset.
Klantteam	Team van medewerkers dat zich bezighoudt met het uitvoeren van de overeenkomst. De eisen aan de medewerkers van het klantteam zijn vastgelegd in de overeenkomst en de bijbehorende bijlagen.
Kritische Prestatie Indicator (KPI)	Een gestelde eis die meetbaar en concreet is waarmee de prestatie van de Opdrachtnemer kan worden aangetoond.
Medewerker(s)	Iedere persoon die door een werkgever wordt ingezet om werkzaamheden verrichten.
MeerjarenOnderhoudsPlan (MOP)	Planning voor enige jaren inzake de activiteiten aan (onderdelen van) duurzame productiemiddelen.
Meerwerk	Werkzaamheden die geen onderdeel uitmaken van de scope.
Minderwerk	Werkzaamheden die uit de scope worden gehaald en geen onderdeel meer uitmaken van de overeengekomen werkzaamheden.
Molest	Een defect en/of schade, ontstaan door toedoen van personen anders dan de Opdrachtnemer en/of diens onderaannemers en/of door apparatuur buiten de scope.
Onderaannemer(s)	Een onderaannemer is een rechtspersoon, die in opdracht van een aannemer, zonder bij hem in dienst te zijn, Het werk geheel of gedeeltelijk uitvoert.
Onderhoudsplanung	Een uitgewerkt schema waarin het voornemen voor het uitvoeren van de planmatige onderhoudswerkzaamheden is weergegeven.
Opdracht	Een door Opdrachtgever schriftelijke of elektronische verstrekte activiteit die wordt opgelegd ter uitvoering, voorzien van een opdrachtnummer.
Opdrachtgever	De rechtspersoon die het werk opdraagt (in deze Opdrachtgever).
Opdrachtnemer	De rechtspersoon die het werk uitvoert.
Openingstijd(en)	Maandag t/m vrijdag 07:30 – 17:00, niet zijnde een nationale feestdag.
Prestatie	De vastgelegde normen en eisen waaraan de te leveren prestatie moet beantwoorden.
Preventief onderhoud	Alle activiteiten die nodig zijn om de conditie en status van de installatie te handhaven en storingen te voorkomen. Het herstellen kan gebeuren onder andere door middel van smeren, reinigen, ontroesten, in-/afstellen en vervangen. Ook het laten voldoen aan alle wettelijke verplichtingen is onderdeel van het preventief onderhoud.
Procedure(s)	Het volledige proces om te komen tot selectie van één inschrijver voor de uitvoering van het werk.
Project	Een proces met betrekking tot het verbeteren, slopen, modificeren of plaatsen van nieuwe assets.

Begrippen	Omschrijving
Reparatietijd	De tijd die nodig is voor het oplossen van een storing en het maken/vervangen van de defecte assets of installatie tot deze weer functioneert conform de overeengekomen specificaties/eisen en deze weer volledig operationeel is, inclusief eventuele back-ups. De reparatietijd wordt gemeten vanaf de storingsmelding.
Responstijd	Periode (gerekend vanaf het moment dat de melding bekend is bij de Opdrachtnemer) of waarop de storing door de Opdrachtnemer is gesignaleerd, tot aan het moment dat de Opdrachtnemer de nodige werkzaamheden op locatie start.
Resultaatverplichting(en)	De vastgelegde normen en eisen waaraan de te leveren prestatie moet beantwoorden.
Scope	Omvang van het werk, bestaande uit assets waarop Opdrachtnemer een aanbieding doet.
Status	Toestand van een asset.
Storing(en)	Onverwacht falen (aantoonbaar disfunctioneren of defect) van een asset en/of installatie.
Systeem	Een of meerdere assets, inclusief leidingwerk, bekabeling, appendages, etc. die een functie voor de gebruikers van een gebouw en/of voor een proces levert.
Theoretische levensduur	De in de NEN2767 vastgestelde levensduur, gemeten vanaf het bouwjaar van de asset tot aan het moment dat deze conditie zes bereikt en moet worden vervangen, zonder toepassing van levensduurverlenging op basis van de 'vangnetconstructie'. Van assets waarbij de Theoretische levensduur niet kan worden vastgesteld op basis van de NEN2767, is deze vastgesteld door Opdrachtgever
Total Cost of Ownership (TCO)	Het totaalbedrag aan kosten voor de aanschaf en het bezit en gebruik van een product gedurende de gehele levenscyclus.
UAV	De Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken 2012.
Verbetervoorstel(len)	Schriftelijk verwoord voornemen van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever waarin een (proces)technische wijziging wordt voorgelegd die een aantoonbare verbetering in de performance of een energiebesparing teweegbrengt.
Verbruiksmaterialen	Klein materiaal zoals poetsmiddelen, smeermiddelen, etc.

Tabel 1: Begrippenlijst.

2. INLEIDING

2.1 Aanleiding

Gemeente Hilversum, hierna te noemen ‘Opdrachtgever’ beheert en onderhoudt haar gebouwgebonden installaties. Er is gekozen om dit beheer en onderhoud uit te besteden. Deze Service Level Agreement (SLA) is opgesteld om de diensten die uitbesteed worden aan te laten sluiten op de organisatie. Op basis van een aanbesteding is een overeenkomst gesloten met de Opdrachtnemer. Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst.

2.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 van deze SLA beschrijft de intentie. In hoofdstuk 4 is de scope van het beheer en onderhoud omschreven. Hoofdstukken 5 tot en met 9 beschrijven de verschillende aspecten die betrekking hebben op de gevraagde dienstverlening.

Verder bevat deze SLA een aantal bijlagen. De bijlagen zijn weergegeven in hoofdstuk 10. In de tekst van de SLA wordt, waar relevant, verwezen naar de bijlagen.

2.3 Verwijzingen

In de SLA zijn diverse verwijzingen naar separate documenten opgenomen. Deze documenten zijn als bijlage bij de SLA of als bijlage bij de overeenkomst gevoegd. Om een correcte verwijzing te kunnen maken, zijn in de SLA de omschrijving en het kenmerk van deze documenten benoemd. Gedurende de looptijd van de SLA is altijd de meest actuele versie van deze documenten van toepassing. Een nieuwere- of vervangende versie van een document is van kracht vanaf het moment dat Opdrachtgever dit document aan de Opdrachtnemer ter beschikking stelt. Opdrachtgever moet daarbij aangeven wat de strekking en gewenste toepassing is van het document en, indien van toepassing, welk al bij de Opdrachtnemer bekend document daarmee wordt vervangen. De Opdrachtnemer moet eventuele noodzakelijke wijzigingen in de uitvoering van de SLA, als gevolg van een nieuw of vervangend apart document, binnen twee maanden aan Opdrachtgever melden. Opdrachtgever en de Opdrachtnemer stellen daarna gezamenlijk de juiste werkwijze vast. Opdrachtgever stelt de genoemde documenten in het systeem van de Opdrachtnemer ter beschikking.

2.4 Toepasbaarheid

De bepalingen zoals genoemd in deze SLA zijn, wanneer dit relevant is, van toepassing op alle onderdelen van de overeenkomst, inclusief alle bijlagen, waaronder deze SLA.

2.5 Slotbepalingen

De bij deze SLA behorende bijlagen zijn één onverbrekelijk geheel met deze SLA. Op deze SLA tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zijn geen andere voorwaarden van toepassing dan de in deze SLA aangehaalde voorwaarden en aparte documenten waarnaar wordt verwezen (waaronder de algemene inkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2022.) Op aanvullingen of wijzigingen in de SLA, die niet schriftelijk zijn overeengekomen, kan de andere partij geen beroep doen.

Het beheer van deze SLA is in handen van Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtgever vastgelegd en verspreid.

3. INTENTIE VAN DE SLA

3.1. Doel

De intentie van de Opdrachtgever voor het beheer- en onderhoud, en hiermee vertaald naar dit SLA, is als volgt:

- Een zo laag mogelijke verstoring van de bedrijfsprocessen.
- Het waarborgen van een veilige en comfortabele werkomgeving voor de gebruikers.
- Instandhouding van de gebouwgebonden installaties.
- Het werken volgens standaard beheer- en onderhoudsprocessen.
- Het leveren van transparante dienstverlening aan Opdrachtgever.
- Het ontzorgen van de Opdrachtgever in het beheer- en onderhoud.
- Functionaliteit conform het ontwerp.
- Verlaging van het energiegebruik.
- Een zo hoog mogelijke tevredenheid van de gebruikers.
- Optimale Total Cost of Ownership (TCO).

3.2. Samenwerking

De Opdrachtgever wil zich voor het gebouwonderhoud gedeeltelijk terugtrekken uit de uitvoering en op een hoger managementniveau (output) gaan sturen. Om dit doel te realiseren is een optimale samenwerking vereist tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever door invulling te geven aan de volgende doelstellingen:

- Binnenklimaat.
- Bedrijfscontinuïteit.
- Ontzorging.

De Opdrachtnemer moet ook invulling geven aan goed 'huismeesterschap'. De essentie van goed huismeesterschap is dat de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor een gezonde en veilige omgeving en doelmatig functionerende installaties, waarbij de continuïteit is geborgd.

3.2.1. Binnenklimaat

De Opdrachtgever streeft naar het creëren van een productieve werkomgeving voor haar medewerkers. Een goed binnenklimaat draagt hieraan bij. De Opdrachtnemer stelt de belangen van Opdrachtgever voorop en handelt actief om Opdrachtgever hier maximaal in te ondersteunen. De Opdrachtnemer doet dit met het uitvoeren van correct beheer en onderhoud, het controleren van de installaties op het functioneren, energiegebruik en het proactief acteren op afwijkingen waarmee een goede werking van de installaties geborgd wordt. Het bespreken

van verbetermogelijkheden in relatie tot het binnenklimaat en het functioneren van de aanwezige installaties zijn eveneens onderdeel van correct beheer en onderhoud.

3.2.2. Bedrijfscontinuïteit

Aansluitend heeft Opdrachtgever installaties in gebruik ter ondersteuning van de eigen werkzaamheden, zoals noodstroomaggregaten (NSA), uninterrupted power supplies (UPS) en blusgasinstallaties voor de serverruimten. Hier wordt eveneens verwacht dat de Opdrachtnemer in het belang van Opdrachtgever handelt, risicogestuurd en correct beheer en onderhoud uitvoert en verbetermogelijkheden aandraagt.

3.2.3. Ontzorging

Ontzorging houdt in dat Opdrachtgever minimale inspanning hoeft te leveren in de coördinatie en uitvoering van het beheer en onderhoud. De resterende inspanning van Opdrachtgever is, na succesvolle implementatie:

- Het nemen van beslissingen voor de in deze SLA vastgelegde aspecten.
- Het reageren op afwijkingen van de standaard processen.
- Het monitoren, evalueren en bespreken van de prestaties van de Opdrachtnemer.
- Het informeren van de Opdrachtnemer over actuele huisvestingsplannen, verbouwingen, etc.

Als er incidenten zijn die met Opdrachtgever moeten worden besproken, is het belangrijk dat de Opdrachtnemer dit voorbereid. Als Opdrachtgever een beslissing moet nemen is het aan de Opdrachtnemer om de aanleiding, oplossing, eventuele alternatieven, kosten en planning in beeld te brengen en Opdrachtgever daarover te informeren. Het doel hierbij is dat Opdrachtgever snel kan reageren en een besluit kan nemen.

Als wordt voldaan aan wat in de vorige alinea's is beschreven, is de performance van de Opdrachtnemer naar de wens van Opdrachtgever. Het gevolg daarvan is dat Opdrachtgever correct Opdrachtgeverschap kan uitoefenen. Dat uit zich in het stellen van vertrouwen in de Opdrachtnemer en een daadwerkelijke terugtrekking uit de uitvoering.

Om conform de SLA en aanvullende afspraken te blijven werken is het van belang dat partijen elkaar, in een goede sfeer, op elkaars verantwoordelijkheden kunnen wijzen. Als blijkt dat sommige in deze SLA beschreven aspecten effectiever of efficiënter kunnen worden uitgevoerd, kunnen de partijen daarover gezamenlijk afspraken maken. Het is van belang dat dergelijke afwijkingen van de SLA schriftelijk worden vastgelegd.

3.3. Risicodragend onderhoud

De overeenkomst betreft risicodragend onderhoud waarbij de Opdrachtnemer bepaalde risico's van Opdrachtgever overneemt. Deze risico's zijn:

- Storingen. Storingen zijn een risico voor de veiligheid en bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever en geven klachten en overlast. De Opdrachtnemer is eraan gelegen om deze te minimaliseren. Binnen het risicodragend onderhoud vormen storingen voor de Opdrachtnemer een risico, omdat deze kosten met zich meebrengen en omdat de Opdrachtnemer beoordeeld wordt op de storingsprocessen door middel van KPI's. Door dit mechanisme is er een gezamenlijk belang voor het minimaliseren van het aantal, en de impact van, storingen. Storingen kunnen worden geminimaliseerd door het uitvoeren van doelmatig beheer en onderhoud. Het risico voor de Opdrachtnemer bestaat uit een afkoopregeling voor correctief onderhoud (storingen). De invulling hiervan is omschreven onder paragraaf 9.3.
- De administratieve last voor Opdrachtgever. Doordat een groot deel van de onderhoudswerkzaamheden binnen de aanneemsom van de overeenkomst vallen, blijft er slechts een klein deel over waarvoor Opdrachtgever additionele kosten moet controleren en betalen.

3.4. Looptijd en verlengopties

EIS 1 De Opdrachtnemer voert alle taken en verantwoordelijkheden uit van de SLA voor de afgesproken looptijd van de overeenkomst. *(KPI 01)*

De looptijd van de overeenkomst is vastgelegd in de overeenkomst. De looptijd is van 1 april 2024 tot en met 31 maart 2027. Daarbij zijn ook verlengopties van toepassing. De initiële looptijd en verlengopties zijn als volgt:

Periode overeenkomst	Duur
1	Drie jaar Start: 01-04-2024 Einde: 31-03-2027
2	Eén jaar Start: 01-04-2027 Einde 31-03-2028
3	Eén jaar Start: 01-04-2028 Eind: nader te bepalen

Tabel 2: Looptijd en verlengopties overeenkomst.

Zie voor meer informatie de aanbestedingseidraad.

3.5. Implementatie

EIS 2 De Opdrachtnemer heeft de plicht de in deze SLA vastgelegde processen en de beschreven taken in te richten en uit te voeren, binnen de daarvoor vastgestelde termijnen.

De implementatieplanning is hieronder, op hoofdlijnen, weergegeven. De Opdrachtnemer heeft de plicht om de operationele processen, en dan met name het storingsproces, te hebben ingericht vóór de startdatum van de overeenkomst. De start van de verdere implementatie is gelijk aan de start van de overeenkomst.

Taak	April 2024	Mei 2024	Juni 2024
Inrichten operationele processen	X		
Acceptatie assets	X		
Inrichten rapportages	X	X	
Onderhoudsplan	X	X	
Keuringsplan	X	X	
Inrichten KPI's		X	
Inrichten webomgeving	X	X	
KPI-meting en rapportage		X	X

Tabel 3: Implementatieplanning.

De Opdrachtnemer stelt direct na opdracht van Opdrachtgever een gedetailleerde implementatieplanning op en verstrekt deze uiterlijk twee weken voor de start van de overeenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever. De planning moet zijn gebaseerd op deze SLA en de daarbij gestelde termijnen. Ook de voor de implementatie noodzakelijke acties van Opdrachtgever en eventuele derden moeten in deze planning zijn opgenomen. Als Opdrachtgever de planning heeft goedgekeurd, moet de Opdrachtnemer deze naleven. Afwijken van de planning kan alleen in overleg met, en na goedkeuring van, Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een succesvolle implementatie. De implementatie wordt opgeleverd middels een overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.

4. SCOPE

4.1. Scope van de overeenkomst

De SLA heeft betrekking op alle assets die zijn vastgelegd in de asset database (Gemeente Hilversum - overeenkomst bijlage - Prijzenblad). Bij assets die onderdeel zijn van de gebouwgebonden installaties en die reeds aanwezig zijn, maar niet staan vermeld in de asset database, geldt dat de Opdrachtnemer vanaf het moment dat de assets door de Opdrachtnemer zijn aangetroffen of door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer zijn overgedragen, verantwoordelijk is voor het uitvoeren van beheer en onderhoud conform deze SLA. De Opdrachtnemer heeft drie maanden na ingang van de overeenkomst de mogelijkheid om de asset database te controleren op compleetheid, volgens paragraaf 4.5.

4.2. Extra werkzaamheden

De Opdrachtgever heeft de intentie om installatiewerkzaamheden direct aan Opdrachtnemer te gunnen. Wanneer Opdrachtnemer de enige partij is bij wie een aanbidding wordt opgevraagd, moet men in de prijsvorming gebruik maken van de afgesproken tarieven en toeslagen uit het prijzenblad.

Opdrachtgever behoudt echter het recht om deze opdrachten aan de markt of door een onafhankelijk deskundige te laten toetsen. Indien uit de toets blijkt dat er geen marktconforme prijs is aangeboden behoudt Opdrachtgever het recht om de opdracht aan een andere partij te gunnen.

Wanneer de Opdrachtgever besluit om bij meerdere marktpartijen een prijsopgave te doen is de Opdrachtnemer niet verplicht om de afgesproken tarieven en toeslagen te hanteren voor zijn prijsvorming.

Werkzaamheden die zijn verbonden aan een groot project (met meerdere marktpartijen) vallen buiten de scope van deze opdracht. Opdrachtgever heeft de intentie om Opdrachtnemer te vragen een prijs op te geven voor de installatiewerkzaamheden.

4.3. Scope wijzigingen

4.3.1. Het bijhouden van wijzigingen

Eis 3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van een overzicht van alle assets in de scope (asset database), conform de door Opdrachtgever bepaalde standaard.

EIS 4 De Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar (in januari en juli) een actueel overzicht aan met alle assets in de scope. *(KPI O2)*

EIS 5 De Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar (in januari en juli) een overzicht aan van alle toegevoegde en verwijderde assets. *(KPI O2)*

Als de Opdrachtnemer assets aantreft die niet voorkomen in de asset database, maar logischerwijs wel tot de scope behoren, dan moeten deze in onderhoud genomen worden. Daar waar onduidelijkheid bestaat over de scope, beslist Opdrachtgever.

4.3.2. Toevoegen van assets

Eis 6 De Opdrachtnemer is verplicht nieuwe assets conform de door Opdrachtgever geformuleerde voorwaarden in zijn overeengekomen scope op te nemen en aan de asset database toe te voegen. *(KPI O2)*

De Opdrachtnemer is verplicht om de volgende assets toe te voegen aan de asset database:

- Assets geleverd en gemonteerd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht assets die tijdens, of als gevolg van, het onderhoud of projecten door de Opdrachtnemer zijn geleverd en gemonteerd in de scope op te nemen. Dit geldt vanaf de oplevering, dus ook tijdens de garantieperiode.
- Assets geleverd en gemonteerd door derden. De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om te beoordelen of de nieuwe assets of wijzigingen aan assets die tijdens het project worden gerealiseerd conform de eisen uit de SLA worden opgeleverd. Als dit het geval is, dan is de Opdrachtnemer verplicht deze assets in de scope op te nemen. Als de Opdrachtnemer van mening is dat dit niet het geval is, moet hij die mening voorzien van een onderbouwing en deze onderbouwing vervolgens met Opdrachtgever bespreken.
- Huur of aankoop van nieuwe locaties. Bij de huur of aankoop van nieuwe locaties door Opdrachtgever wordt vastgesteld of deze locatie wordt toegevoegd aan de scope. Als dit het geval is heeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid om te beoordelen of de bijbehorende assets conform de eisen uit de SLA in de scope opgenomen kunnen worden. Als dit het geval is, dan is de Opdrachtnemer verplicht deze assets in de scope op te nemen. Als de Opdrachtnemer van mening is dat dit niet het geval is, moet hij dit voorzien van een onderbouwing en deze onderbouwing vervolgens met Opdrachtgever bespreken.

4.3.3. Verwijderen van assets

Eis 7 De Opdrachtnemer is verplicht om een overzicht bij te houden van alle assets die verwijderd worden uit de scope, bijvoorbeeld als gevolg van sloop, vervanging, verkoop of einde van de huurperiode.

Wanneer de Opdrachtnemer assets niet zelf verwijderd, verstrekt Opdrachtgever de te verwijderen assets aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht om deze assets uit het overzicht te verwijderen.

4.4. Verrekening scope wijzigingen

Eis 8 De Opdrachtnemer moet wijzigingen van assets binnen de scope opnemen in een wijzigingsvoorstel, dat eenmaal per half jaar (in januari en juli) ter goedkeuring aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd. *(KPI O2)*

De prijzen in het wijzigingsvoorstel moeten gebaseerd zijn op afgegeven prijzen van gelijksoortige elementen in de reeds bestaande asset database. Opdrachtgever behoudt het recht om deze prijzen te laten toetsen door een onafhankelijke deskundige.

De Opdrachtnemer voorziet het wijzigingsvoorstel van een meer- en minderwerkopgave, met daarbij een opgave van de datum dat het meer-/minderwerk van toepassing is. Opdrachtgever beoordeelt het meer- en minderwerkvoorstel. Als dit akkoord is, verstrekt Opdrachtgever een opdracht aan de Opdrachtnemer voor de wijzigingen. Bij de start van elk kalenderjaar wordt de overeenkomst bijgesteld op basis van alle wijzigingen.

Eventuele aanpassingen in de frequentie en omvang van het onderhoud behoren tot de SLA en de aanneemsom. Als de frequentie zeer sterk moet worden verhoogd en als de aanleiding daarvan is gelegen in wijzigingen in het gebruik door Opdrachtgever, komt dit voor verrekening in aanmerking. Dit wordt in het kwartaaloverleg besproken. Naderhand verwerkt Opdrachtnemer de gemaakte besluiten in zijn systeem en in de kwartaalrapportage.

4.5. Asset database en omvang overeenkomst

EIS 9 De Opdrachtnemer moet in de eerste drie maanden na de start van de overeenkomst de compleetheid van de asset database controleren en aanvullingen schriftelijk melden bij Opdrachtgever.

Bij de start van de SLA beschikt de Opdrachtnemer over de actuele asset database van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan tot drie maanden na de start van de overeenkomst reageren op de compleetheid van de asset database en de in de asset database vermelde conditie van de assets. Als de Opdrachtnemer aanvullingen of aanmerkingen heeft op de asset database moet dit schriftelijk en voorzien van een onderbouwing aan Opdrachtgever worden verstrekt. Opdrachtgever beslist wat met deze aanvullingen en/of opmerkingen wordt gedaan. De Opdrachtnemer moet het besluit van Opdrachtgever accepteren. Als Opdrachtgever drie maanden na de start van de SLA nog geen reactie van de Opdrachtnemer heeft ontvangen, accepteert de Opdrachtnemer de asset database daarmee automatisch.

5. BEHEER EN ONDERHOUD

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de assets in de scope. Dit heeft als doel de Opdrachtnemer zorg te laten dragen voor het zo effectief en efficiënt mogelijk inrichten van het assetbeheer over de hele levenscyclus van een asset. Hierbij gaat het niet alleen om onderhoudsactiviteiten, maar ook om alle activiteiten vanaf het ontwerp tot en met de uiteindelijke sloop/demontage. Zijn bedrijfsvoering is erop ingericht om de waarde van de assets te behouden of te verbeteren.

5.1. Resultaatverplichtingen

EIS 10 De Opdrachtnemer moet de assets binnen de scope zodanig onderhouden dat wordt voldaan aan de door Opdrachtgever geformuleerde resultaatverplichtingen. (*KPI BK2, BC2, BC3, EB1*)

De resultaatverplichtingen zijn:

- Alle assets binnen de scope voldoen altijd aan de vigerende wetgeving.
- Alle assets en/of installaties binnen de scope functioneren volgens de specificaties en ontwerpuitgangspunten.
- Onderhoudsactiviteiten mogen nooit resulteren in situaties waarbij assets en/of installaties niet meer voldoen aan de minimale eisen uit de ontwerpuitgangspunten.
- Storingen zijn opgelost binnen de gestelde respons-, functieherstel- en reparatietijden, zoals omschreven in paragraaf 5.4, Correctief onderhoud.
- De ondergrens voor de assetconditie is overeenkomstig met de verouderingskromme uit NEN2767; bijlage C = $1 + \frac{1}{2} \log(1 - t / L)$.
- Gebreken die het functioneren van de asset beïnvloeden mogen niet voorkomen.
- De Opdrachtnemer voert de inspanningsverplichtingen uit zoals beschreven in paragraaf 10.2, Onderhoudsrichtlijnen.

- De Opdrachtnemer draagt zorg voor correct energiemangement binnen zijn scope en voert duurzaam beheer en onderhoud uit met inachtnahe van ISSO 100-107.

5.2. Inspectief onderhoud

EIS 11 De Opdrachtnemer moet inspectief onderhoud uitvoeren waarbij tijdig gebreken en mogelijke gebreken worden geconstateerd en daar actie op ondernemen voordat de gebreken storingen veroorzaken. *(KPI BC2)*

De Opdrachtnemer inspecteert, controleert, meet en voert statuscontroles uit zo vaak als nodig, maar minimaal zoals is aangegeven in paragraaf 1.2, Onderhoudsrichtlijnen. Het inspectief onderhoud moet verspreid over het kalenderjaar worden uitgevoerd. Als een installatie verouderd is en/of de kans op storingen toeneemt, moet er zo nodig meer inspectief onderhoud worden uitgevoerd.

Tijdens het inspectief onderhoud moet niet alleen per onderdeel naar de installatie gekeken worden, maar ook naar het functioneren van het systeem en de installatie als geheel.

Het doel van het inspectief onderhoud is het opsporen van gebreken die op dat moment of in de toekomst invloed (kunnen) hebben op:

- Storingen;
- Functionaliteit en beschikbaarheid van de installaties;
- Vereiste conditie;
- Esthetiek;
- Wettelijke verplichtingen waaraan voldaan moet worden;
- Energiegebruik.

5.3. Preventief onderhoud

EIS 12 De Opdrachtnemer moet preventief onderhoud uitvoeren, waarbij vooraf, en planmatig, het juiste onderhoudsmoment en de juiste onderhoudsfrequentie worden vastgesteld en het onderhoud wordt uitgevoerd voordat een asset faalt. *(KPI BC1, BC2)*

De uitgangspunten voor het vaststellen van de juiste frequentie worden onder andere bepaald door het type systeem waar de asset onderdeel van is, de leeftijd van de asset, analyse van gemeten assetdata en de gestelde resultaat- en inspanningsverplichtingen. Het staat de

Opdrachtnemer vrij om een onderhoudsregime te kiezen dat het best aansluit bij de te halen verplichtingen zoals gesteld in deze SLA.

Zowel het uitvoeren van planmatige onderhoudstaken als het uitvoeren van preventief herstel is onderdeel van het preventief onderhoud. Het preventief onderhoud bestaat uit het borgen van het functioneren van de assets en installaties door (niet limitatief):

- Inspecteren, controleren, testen en meten;
- Reinigen, afstellen en smeren;
- Het uitvoeren van kleine reparaties, zoals het ontroesten en afwerken met menie;
- Het vervangen van kleine en niet kostbare materialen, zoals signaallampjes, zekeringen, ophang- en bevestigingsmaterialen;
- Het vervangen van kleine onderdelen met een korte cyclus, zoals V-snaren, filters en back-up-accu's;
- Het herstellen van aangetroffen afwijkingen aan onderdelen die noodzakelijk zijn om de conditie en/of functionaliteit te borgen, zoals lagers, pompen, poelies, ventilatoren en motoren.

Alle kosten voor het preventief onderhoud zijn onderdeel van de aanneemsom. Zie hoofdstuk 9 voor een verdere uitwerking.

De Opdrachtnemer heeft een financiële beslissingsbevoegdheid tot €500,-- om vervangingen uit te voeren tijdens het preventief onderhoud. Opdrachtnemer moet aan kunnen tonen dat deze vervangingen noodzakelijk zijn voor het functioneren van de asset en/of de installatie. De vervanging moet voorafgaand gemeld worden bij Opdrachtgever. Achteraf moet een open begroting aangeleverd worden via de mail.

Onder vervangingen worden werkzaamheden verstaan die niet onder het preventief onderhoud vallen.

5.4. Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen en klachten die door:

- De Opdrachtnemer worden geconstateerd;
- Opdrachtgever worden gemeld;
- Geautomatiseerd worden gemeld, bijvoorbeeld via het gebouwbeheersysteem.

EIS 13 De Opdrachtnemer borgt dat storingsmeldingen, -voortgang en -afhandeling altijd digitaal inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. Storingsmeldingen en -voortgang moeten altijd voorzien zijn van parameters die herleidbaarheid en traceerbaarheid mogelijk maken (bijvoorbeeld datum, locatie, asset, omschrijving, urgentie, melder, status). *(KPI BC2, BC3, O2)*

5.4.1. Urgenties

EIS 14 De Opdrachtnemer moet storingen en klachten oplossen binnen de daarvoor gestelde tijdsvakken, passend bij de gestelde urgenties. *(KPI BC3)*

Storingen worden geautomatiseerd, door Opdrachtgever of door de Opdrachtnemer voorzien van een urgentie-aanduiding. De urgentie van de storing wordt bepaald door de invloed en mogelijke gevolgen die de storing heeft op Opdrachtgever en de resultaatverplichtingen. Deze urgentie bepaalt de respons-, functieherstel- en reparatietijd voor het oplossen van de storing. De respons-, functieherstel- en reparatietijd zijn, per urgentie, weergegeven in de onderstaande tabel.

Urgentie	Periode	Responstijd	Functiehersteltijd	Reparatietijd
Prio 1 (Urgent/Calamiteit)	24/7	≤ 2 uur	≤ 4 uur	≤ 24 uur
Prio 2 (Dringend)	Ma-vr 08:00 – 17:00	≤ 2 uur	≤ 4 uur	≤ 2 Werkdagen
Prio 3 (Niet dringend)	Ma-vr 08:00 – 17:00	≤ 2 Werkdagen	≤ 5 Werkdagen	≤ 10 Werkdagen

Tabel 4: Respons-, functieherstel- en reparatietijden per storingsurgentie.

In paragraaf 10.5, storingsurgenties is de definitie van deze urgenties verder toegelicht en voorzien van voorbeelden.

De Opdrachtnemer moet zelf altijd controleren of de urgentie van een storing klopt. De Opdrachtnemer mag de urgentie van een storing altijd verhogen, maar alleen verlagen in overleg met Opdrachtgever. Als het door beperkingen vanuit Opdrachtgever niet mogelijk is om aan de gestelde eisen voor reparatietijd te voldoen, mag de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever de geëiste uiterste reparatietijd voor de betreffende storing aanpassen. De gemaakte afspraken moeten bij de storing vastgelegd worden.

5.4.2. Oplossen van storingen

Voor het oplossen van een storing moet de eerste prioriteit liggen bij het zo snel mogelijk herstellen van het proces (functiehersteltijd) en daarna volgt het in gewenste conditie terugbrengen van de asset (reparatietijd). Uitgangspunt hierbij is dat het bedrijfsproces van Opdrachtgever niet mag uitvallen. De Opdrachtnemer moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

5.4.3. Verrekenbare storingen

Alle kosten voor het correctief onderhoud zijn (tot een maximum) onderdeel van de aanneemsom. Zie hoofdstuk 9 voor een verdere uitwerking.

De Opdrachtnemer heeft een financiële beslissingsbevoegdheid voor storingen. Deze beslissingsbevoegdheid van de Opdrachtnemer is afhankelijk van de te verwachten kosten voor het oplossen van de storing. De beslissingsbevoegdheid is weergegeven in de onderstaande tabel.

Urgentie	(Verwachte) kosten	Directe actie Opdrachtnemer	Vervolgactie Opdrachtnemer
Prio 1 (Urgent/Calamiteit)	Alle kosten	Storing oplossen en direct contact opnemen met Opdrachtgever	Achteraf open begroting aan Opdrachtgever verstrekken.
Prio 2+3 (Dringend/Niet dringend)	≥ € 2.500	Inventariseren en begroten benodigde werkzaamheden. Via mail aan Opdrachtgever verstrekken.	Opdracht uitvoeren en storing oplossen na akkoord Opdrachtgever.
Prio 2+3 (Dringend/Niet dringend)	< € 2.500	Afstemmen werkzaamheden en kostenindicatie met Opdrachtgever en goedkeuring vragen.	Storing oplossen na afstemming (via mail) en goedkeuring. Achteraf open begroting aan Opdrachtgever verstrekken.

Tabel 5: Beslissingsbevoegdheid Opdrachtnemer.

5.4.4. Analyse van storingen en klachten

Eis 15 De Opdrachtnemer moet een analyse uitvoeren van storingen, beoordeelt iedere storing op mogelijke herhaling en geeft, indien relevant, advies ter voorkoming van herhaling. Analyses worden in het kwartaaloverleg besproken. *(KPI O2, O3)*

Eis 16 Storingen aan kritische installaties (BMI, Koeling MER, UPS, NSA, Sprinklerinstallatie) met een grote impact moeten, op verzoek van Opdrachtgever of op eigen initiatief, altijd worden geanalyseerd en, indien benodigd, worden voorzien van een verbetervoorstel. Storingen aan kritische installaties zijn altijd van het niveau 'Prio 1'. *(KPI BC3, O2, O3)*

Bij elke klacht moet de Opdrachtnemer de oorzaak van de klacht onderzoeken, waarbij de resultaten van het onderzoek moeten worden vergeleken met de ontwerpuitgangspunten van het gebouw en/of installatie en indien relevant de specificaties van de assets. De Opdrachtnemer moet in vervolg hierop corrigerende maatregelen nemen en in voorkomende gevallen (zoals herhalingsstoringen) verbetervoorstellen indienen.

5.5. Contractmanagement

Eis 17 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het management van de overeenkomst binnen het eigen klantteam en het rapporteren van de behaalde resultaten aan Opdrachtgever. *(KPI O1, O2)*

De werkzaamheden die daaronder worden verstaan zijn:

- Het beschikbaar stellen van onderhoudsinformatie aan Opdrachtgever.
- Het aansturen van de eigen medewerkers en onderaannemers (inclusief het gedrag van eigen medewerkers en personeel van onderaannemers).
- Verantwoordelijkheid voor de hele scope, met als doel het correct en zo energiezuinig mogelijk functioneren van alle installaties.
- Het verstrekken van managementinformatie aan Opdrachtgever.
- Het meten, registreren en rapporteren van alle waarden voor de in de overeenkomst vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).
- Het inzichtelijk maken, afstemmen en verwerken van mutaties op de scope van de overeenkomst.
- Het initiëren, organiseren en bijwonen van overleggen, inclusief verslaglegging.
- Optimaliseren van de processen en procesborging.

5.6. Beheer

Eis 18 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de assets in de scope. *(KPI O3, WR1, EB1, EB2)*

De werkzaamheden die worden verstaan onder het beheer zijn:

- Het meten, registreren en analyseren van de prestaties en het energiegebruik.
- Het optimaliseren van de assets, gericht op maximale beschikbaarheid en betrouwbaarheid met een minimale kostprijs.
- Het doen van analyses en het geven van adviezen, gericht op een optimale TCO voor Opdrachtgever.
- Het bewaken en waar nodig bijsturen van de actuele status van wettelijke- en aanvullende verplichtingen, op basis van de vigerende wetgeving.
- Het optimaliseren van de onderhoudsstrategieën en -richtlijnen.
- Uitvoeren van het onderhoudsmanagement, gericht op de hele keten (Opdrachtnemer, zijn Opdrachtnemer en diens onderaannemers).

De Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever daarbij gevraagd en ongevraagd advies.

5.7. Onderhoudsplanning

5.7.1. Jaarplanning

EIS 19 De Opdrachtnemer moet vóór 1 december een onderhoudsplanning voor het volgende kalenderjaar aanleveren. *(KPI O2)*

De onderhoudsplanning voor het eerste kalenderjaar moet uiterlijk twee maanden na start van de overeenkomst worden ingediend.

EIS 20 De Opdrachtnemer stelt een onderhoudsplanning op weekniveau op waarin alle benodigde onderhouds-, keurings- en certificeringsactiviteiten zijn weergegeven en die direct benaderbaar is via het systeem van de Opdrachtnemer. *(KPI O2)*

In de onderhoudsplanning moet per asset minimaal het volgende worden opgenomen:

- De asset(s) waaraan onderhoud wordt uitgevoerd.
- Of de asset(s) buiten werking moeten worden gesteld en voor hoe lang.
- Wanneer het onderhoud wordt verricht en wat de doorlooptijd is.
- De mogelijke risico's die deze werkzaamheden met zich meebrengen.
- De eventuele impact op andere systemen/assets.

Opdrachtnemer moet in de onderhoudsplanning aangeven welke werkzaamheden er door derden worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer is niet gerechtigd om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk hiervan af te wijken. De Opdrachtnemer is verplicht hierover toestemming te vragen aan Opdrachtgever. Bij uitvoering van werkzaamheden door derden moet de Opdrachtnemer de werkzaamheden begeleiden.

Het inspectief- en preventief onderhoud moet conform de door Opdrachtgever goedgekeurde onderhoudsplanning worden uitgevoerd. Tijdens de operationele overleggen wordt besproken op welke dagen en op welke tijden het in de komende maand geplande onderhoud wordt uitgevoerd. Opdrachtgever heeft altijd het recht om de Opdrachtnemer op te dragen het onderhoud op een ander moment uit te voeren dan op de goedgekeurde planning is aangegeven. Dit afwijkende onderhoudsmoment wordt gezamenlijk vastgesteld en door de Opdrachtnemer verwerkt in de planning. Het onderhoud moet, indien mogelijk, in de ochtend worden ingepland.

De Opdrachtnemer geeft in de planning duidelijk weer welke activiteiten zijn ingepland, in uitvoering zijn of al zijn uitgevoerd. Voorafgaand aan elke week stuurt Opdrachtnemer Opdrachtgever een weekplanning voor de komende week.

5.7.2. MeerjarenOnderhoudsPlan

Eis 21 De Opdrachtnemer levert uiterlijk 31 oktober van elk kalenderjaar input voor het MeerjarenOnderhoudsPlan (MOP) voor een periode van tien jaar vanaf het komende kalenderjaar.

De input voor de MOP moet per asset minimaal de volgende informatie bevatten:

- Vervangings- en renovatiemomenten van assets, aangegeven in jaartallen.
- Kostenramingen van de geplande activiteiten (exclusief indirecte kosten).

De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het opgestelde MOP. De verplichtingen uit deze SLA gelden onverminderd, ook als Opdrachtgever besluit om op basis van het MOP geplande vervangingen niet te realiseren.

5.8. Uitvoering

Eis 22 De Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de eisen voor aanmelding en toegangsverlening tot de gebouwen zoals opgenomen in bijlage 10.3 Aanmeldprocedure.

De Opdrachtnemer verplicht zich de omgeving waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd schoon en in goede staat achter te laten.

5.9. Meldpunt en Bereikbaarheid

EIS 23 De Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor het reguleren en administreren van de operationele (dagelijkse) communicatie. Dit meldpunt moet 24 uur per dag en zeven dagen per week operationeel zijn. *(KPI BC3, O1)*

5.10. Onderaannemers

Eis 24 In de eerste maand van elk kalenderjaar moet de Opdrachtnemer de actuele lijst met onderaannemers ter goedkeuring verstrekken aan Opdrachtgever en eventuele veranderingen of problemen melden. *(KPI O1)*

Pas na goedkeuring van Opdrachtgever kunnen de onderaannemers binnen deze SLA worden ingezet.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontvangst en begeleiding van onderaannemers, conform de procedures van Opdrachtgever. Onderaannemers worden niet ontvangen en begeleid door Opdrachtgever.

5.11. Overlast en risico's

Eis 25 Alle planbare werkzaamheden die overlast en/of risico's voor de veiligheid en/of bedrijfscontinuïteit veroorzaken, moeten in overleg worden uitgevoerd buiten reguliere werkuren. Uitzonderingen daarop zijn niet-planbare werkzaamheden, zoals een urgente storing. *(KPI O1)*

Voorbeelden van overlast en/of risico's zijn:

- Geluidsoverlast.
- Materieel en materiaal in verkeersruimten in de gebouwen en op het terrein.
- Voelbare trillingen.
- Stankoverlast.

5.12. Verbetervoorstellen

EIS 26 De Opdrachtnemer moet bij vervanging van componenten en installaties verbetervoorstellen aandragen die gericht zijn op een kwaliteitsverhoging en/of verduurzaming.
(KPI O3)

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht met betrekking tot het indienen van verbetervoorstellen die de betrouwbaarheid en/of functionaliteit van de gebouwgebonden technische installaties verhogen en/of het energiegebruik verlagen. Uitgangspunt is dat verbeteringen slechts na voorafgaande schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever worden uitgevoerd en niet leiden tot een beperking van de toepassingen c.q. toepassingsmogelijkheden van de gebouwen en gebouwgebonden technische installaties en/of ontwerpcondities van het gebouw.

Verbetervoorstellen moeten zijn gebaseerd op het Total Cost of Ownership (TCO) principe of gericht zijn op kwaliteitsverhoging en/of verduurzaming. Verbetervoorstellen moeten een aantoonbare toegevoegde waarde hebben voor Opdrachtgever of voor beide partijen.

Een verbetervoorstel moet minimaal het volgende bevatten:

- De aanleiding.
- Een probleemstelling.
- Een analyse en oplossing.
- Eventuele alternatieven.
- Eventuele risico's.
- Mogelijke besparingen of kwaliteitsverhoging (kwantitatief).
- Een kostenraming voor zowel de investering als het beheer/onderhoud.
- Een indicatieve planning voor het uitvoeren van het verbetervoorstel.

Een verbetervoorstel hoeft niet te zijn gebaseerd op een uitgebreid onderzoek en herontwerp. Pas na overleg en in opdracht van Opdrachtgever moet een onderzoek worden gedaan, (her)ontwerp worden gemaakt en een kostenopgave worden overlegd. De kosten voor dergelijke onderzoeken en businesscases zijn verrekenbaar.

5.13. Vervangen van componenten of onderdelen

Eis 27 Bij het vervangen van componenten of onderdelen die door storing, slijtage of veroudering de goede werking van de technische installatie kunnen belemmeren, gebruikt de Opdrachtnemer originele, identieke onderdelen. Opdrachtnemer is verplicht om alternatieven aan te dragen die een positieve invloed hebben op het energieverbruik. *(KPI O3)*

Als deze niet meer verkrijgbaar zijn is het de Opdrachtnemer toegestaan, door Opdrachtgever goedgekeurde, gelijkwaardige onderdelen of componenten toe te passen. De Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de door hem gebruikte materialen minimaal gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijke materialen en in lijn zijn met de richtlijnen van de betreffende fabrikant voor hij de materialen toepast.

De Opdrachtnemer moet door middel van een TCO-berekening aantonen dat een voorgestelde vervanging of revisie noodzakelijk is en dat de financiële voordelen voor zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer opwegen tegen de investeringskosten.

Grootschalige onderhoudsactiviteiten en vervangingen moeten worden opgegeven bij Opdrachtgever zodat deze meegenomen kunnen worden in het MOP.

EIS 28 Voor nieuw aangebrachte onderdelen verleent de Opdrachtnemer minimaal één jaar garantie op het uitgevoerde werk en de verwerkte materialen.

Kosten voor werkzaamheden aan assets waarop garantie van toepassing is kunnen niet worden verrekend. De garantie geldt vanaf oplevering en acceptatie. Daarnaast behartigt de Opdrachtnemer ook eventuele fabrieksgaranties langer dan één jaar, door eventuele reparaties en/of aanpassingen door de fabrikant indien nodig te signaleren, te coördineren en te faciliteren. Gedurende de garantieperiode is de afkoopregeling niet van toepassing.

5.14. Modificatie

Eis 29 De modificaties die door de fabrikant van de geïnstalleerde gebouwgebonden technische installaties bekend worden gemaakt of modificaties die de functionaliteit verbeteren, moeten met een kostenraming bij Opdrachtgever als input voor het MOP vermeld worden.

6. WET- & REGELGEVING

6.1. Veiligheid

EIS 30 De Opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten in het bezit zijn van een VCA-vol (**) certificering. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en zijn onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van werkzaamheden voor Opdrachtgever moeten aantoonbaar beschikken over het VCA* certificaat. *(KPI WR1)*

Als de Opdrachtnemer situaties aantreft die gevaar opleveren voor personen en/of het milieu, moeten deze direct worden veiliggesteld en bij Opdrachtgever worden gemeld.

6.2. Installatieverantwoordelijkheid

Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het gebouw en de installaties. De installatieverantwoordelijkheid inclusief de schakelbevoegdheid brengt De Opdrachtgever onder bij Opdrachtnemer. In het kader van de zorgplicht van de gemeente (Arbowet en Burgerlijk Wetboek artikel 658) wordt de Opdrachtnemer aangewezen als Installatieverantwoordelijke partij. Het schakelen dient te worden afgestemd met de betreffende gebruikers/ eindverantwoordelijke.

6.3. Vergunningen, erkenningen en certificeringen

De Opdrachtnemer beschikt over alle vereiste vergunningen, ontheffingen, erkenningen en certificeringen voor de te leveren diensten. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers die de Opdrachtnemer inzet.

De Opdrachtnemer moet beschikken over een kwaliteitsborgingssysteem dat betrekking heeft op de aard van de onderhavige opdracht. De Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van de Opdrachtgever binnen zeven kalenderdagen een bewijs hiervan kunnen overleggen door middel van documenten waarin het kwaliteitsbeleid en -systeem worden omschreven. Dit in de vorm van een al dan niet digitaal handboek, dan wel een geldig ISO 9001:2015 certificaat of gelijkwaardig.

In geval van een samenwerkingsverband moeten alle combinanten/(onder)aannemers beschikken over een adequaat kwaliteitsborgingssysteem.

6.4. Wettelijke- en aanvullende verplichtingen

Eis 31 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en uitvoeren van wettelijke- en aanvullende verplichtingen voor de assets in de scope. *(KPI O2, WR1)*

De Opdrachtnemer moet alle keuringsdata bijhouden en heeft de verplichting ervoor te zorgen dat iedere keuring leidt tot het afgeven van een certificaat. De Opdrachtnemer bewaakt de geldigheidsduur van keuringen en garandeert dat de (her)keuringen binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijn wordt uitgevoerd. Alle hiervoor benodigde kosten zijn inbegrepen in de aanneemsom van deze SLA.

De Opdrachtnemer signaleert eventuele aanpassingen in de wet- en regelgeving, verwerkt deze in het keuringsplan en informeert Opdrachtgever over de wijzigingen en de eventuele kosten die daaruit voortvloeien.

De Opdrachtnemer voert het onderhoud, de keuringen en inspecties zodanig uit, dat er altijd aan de wetgeving en de aanvullende eisen van Opdrachtgever wordt voldaan, en vrijwaart Opdrachtgever hiermee van kosten, zoals boetes en/of een aanschrijving van het bevoegd gezag met dwangsom.

Het wettelijk verplicht onderhoud en de keuringen moeten worden uitgevoerd door een daarvoor erkende en/of gecertificeerde instantie. Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer op elk moment vragen deze erkenning en/of certificering binnen 24 werkuren schriftelijk aan te tonen.

Elk origineel keuringsrapport en certificaat wordt binnen een week na ontvangst en uiterlijk binnen zes weken nadat de keuring is uitgevoerd, opgeborgen in het juiste logboek. Ook wordt een digitale kopie van elk keuringsrapport en certificaat digitaal opgeslagen in het systeem van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet deze digitale kopie op verzoek van Opdrachtgever direct kunnen tonen.

De Opdrachtnemer is verplicht alle documenten die voortkomen uit het uitvoeren van wettelijke en aanvullende verplichtingen, zoals onderhouds- en keuringsrapporten, te controleren op daarin vermelde verbeterpunten en adviezen. De Opdrachtnemer moet de noodzakelijke verbeterpunten uitvoeren binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijn. Adviezen moeten worden beoordeeld en voorzien van een kostenraming en uitvoeringsplan, binnen een maand na constatering worden gerapporteerd aan Opdrachtgever. Zeer urgente tekortkomingen moeten

direct (mondeling) aan Opdrachtgever worden gerapporteerd en achteraf schriftelijk worden bevestigd.

Als een herkeuring noodzakelijk is (als er geen certificaat van goedkeuring is verleend) zijn de kosten daarvan voor de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft de verplichting (af)keuringspunten binnen zes weken na de keuringsdatum (of eerder als de wet dat eist) op te lossen. Deze bepaling geldt niet als een afkeuring het gevolg is van een externe factor, zoals een bouwkundig keuringspunt.

6.5. Keuringsplanning

EIS 32 De Opdrachtnemer levert vóór 1 december een keuringsplan op waarin alle wettelijke en aanvullende verplichtingen van het volgende kalenderjaar, en de laatste drie maanden van het lopende kalenderjaar, zijn vermeld. *(KPI 02)*

Op het keuringsplan moet per asset minimaal het volgende worden opgenomen:

- Een beschrijving van de asset.
- De locatie van de asset.
- De datum waarop de laatste keuring is verricht.
- Of de asset bij de laatste keuring is goedgekeurd.
- De uiterste datum waarop de volgende keuring moet worden verricht.

6.6. Brandveiligheid

Als de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht waarbij een doorvoering in een brandscheiding moet worden gemaakt, moet de Opdrachtnemer deze doorvoering weer op de juiste wijze brandwerend afwerken. Indien van toepassing, moet ook het brandveiligheidslogboek worden bijgewerkt.

6.7. Duurzaamheid/MVO

Opdrachtgever streeft naar een hoge mate van duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het doel hierbij is om tot een optimale balans te komen tussen bedrijfscontinuïteit, het voorkomen van storingen en klachten en de energetische prestatie van de asset(s). De Opdrachtnemer laat dit aantoonbaar tot uiting komen in zijn bedrijfsvoering. De Opdrachtnemer moet zich inspannen om de belasting van mens en milieu zoveel mogelijk te beperken bij de uitvoering van deze SLA en moet zich daarbij richten op:

- Een zo laag mogelijk energiegebruik;

- Een hoog gebouwcomfort en een gezond binnenmilieu.
Duurzaamheid staat tevens ook beschreven in de aanbestedingsleidraad.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om ISSO-publicaties 100-107 als leidraad te nemen voor het inrichten van het 'Duurzaam beheer en onderhoud' bij Opdrachtgever.

6.8. Afvalstoffen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van alle vrijgekomen (afval)stoffen die zijn vrijgekomen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden volgens de overeenkomst en volgens de vigerende wet- en regelgeving. Het is niet toegestaan om afval te deponeren in voorzieningen van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hier toestemming voor heeft gegeven. De kosten voor het afvoeren van vrijgekomen (afval)stoffen/middelen vallen binnen de aanneemsom van de SLA.

7. KWALITEITSBORGING

7.1. Overlegstructuur

EIS 33 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren, voorbereiden, voeren en de verslaglegging van de verschillende overleggen tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Daarbij dient Opdrachtnemer gebruik te maken van de modellen in paragraaf 10.7, Rapportagemodellen en het KPI-dashboard Gemeente Hilversum – Bijlage KPI Dashboard'. (*KPI 01, 02*)

Er wordt op drie niveaus overleg gevoerd:

- Strategisch;
- Tactisch;
- Operationeel.

7.1.1. Strategisch

Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn, de onderlinge samenwerking en escalaties vanuit het tactisch overleg. Ook wordt in dit overleg de omvang van de werkzaamheden voor het daaropvolgend kalenderjaar besproken. Het overleg vindt eenmaal per jaar plaats. Hierbij zijn de afdelingsmanager Services en de accountmanager van de Opdrachtnemer aanwezig. Opdrachtgever organiseert dit overleg. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging.

7.1.2. Tactisch

Het tactisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn en de algemene dienstverlening. Tijdens dit overleg worden onder andere de voortgang, planning, kwaliteit, resultaten (KPI's), financiën en specifieke afspraken tussen partijen besproken, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Opdrachtgever vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een verslag op van het overleg en verstrekt deze uiterlijk vijf werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt het verslag na goedkeuring vast. Het overleg vindt eenmaal per kwartaal plaats. Namens de Opdrachtnemer neemt de manager van de overeenkomst deel aan dit overleg. Namens Opdrachtgever neemt de manager van de overeenkomst deel.

In het overleg worden de onderwerpen besproken uit de opgestelde rapportages en het KPI-dashboard. Dit wordt in de implementatiefase verder afgestemd. Opdrachtnemer levert de stukken minimaal vijf werkdagen voor het overleg aan bij Opdrachtgever.

7.1.3. Operationeel

Het operationeel overleg betreft de voortgang van de dagelijkse operationele werkzaamheden, de planning en eventuele incidenten. De Opdrachtnemer doet, indien relevant, de verslaglegging van dit overleg. Opdrachtgever, vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. Het overleg vindt in het eerste jaar van de overeenkomst tweewekelijks, en daarna maandelijks plaats. Namens de Opdrachtnemer neemt de operationeel verantwoordelijke deel aan dit overleg.

Zaken die overleg overschrijdend zijn, zoals discussiepunten die niet kunnen worden opgelost en escalaties, worden ingebracht in het overleg op hoger niveau. Het overleg vindt plaats bij Opdrachtgever.

Naast de vastgestelde overleggen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid extra overleggen in te plannen, als de situatie daarom vraagt. De Opdrachtnemer kan deze extra overleggen niet in rekening brengen.

Opdrachtgever heeft als doel om zich terug te trekken uit de operationele uitvoering. Wanneer Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiertoe in staat stelt, vervalt het operationeel overleg.

7.1.4. Samenwerking

De Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren tweemaal per jaar een overleg dat is gericht op het effectiever en efficiënter inrichten van de dienstverlening. Tijdens het overleg wordt op operationeel en tactisch niveau naar verbeteringen gezocht op technisch, energetisch en organisatorisch gebied. Het gezamenlijke doel hierbij is het verlagen van kosten en het verhogen van de kwaliteit bij zowel Opdrachtgever als bij de Opdrachtnemer. Dit overleg mag aansluiten op het kwartaaloverleg in Q2 en Q4.

Gezamenlijk worden verbetervoorstellen opgesteld, eventueel met ondersteuning van een onafhankelijke derde. Hierbij wordt onder andere gekeken naar TCO, terugverdientijd en toepasbaarheid. Dit is verder omschreven in paragraaf 5.12 Verbetervoorstellen.

7.2. Opslag van informatie

De Opdrachtgever is informatie-eigenaar van alle informatie rondom het beheer en onderhoud.

Eis 34 De data die Opdrachtnemer gebruikt voor de invulling van deze overeenkomst is te allen tijde inzichtelijk en opvraagbaar door Opdrachtgever. *(KPI O2)*

De Opdrachtgever gebruikt softwareprogramma 'Topdesk' voor zijn facilitaire dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt gevraagd dat hij een eigen systeem aanbiedt als onderdeel van het beheer- en onderhoud, met daarbij een koppeling naar Topdesk. In het systeem van de Opdrachtnemer moeten alle benodigde documenten per asset beschikbaar zijn. Hieronder worden documenten verstaan als onderhoudsrapporten, keuringscertificaten, werkorders en de storingshistorie.

7.3. Tekeningenbeheer

EIS 35 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tekeningen- en gegevensbeheer voor de assets binnen zijn scope.

7.3.1. Tekeningen

De Opdrachtgever heeft het tekeningenbeheer belegd bij 'PASCAD'. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aangeven van benodigde aanpassingen van tekeningen en schema's naar aanleiding van onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtnemer kan tekeningen opvragen bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft de gewenste wijzigingen uiterlijk één week na afronding van de werkzaamheden op tekening aan (in het rood) en verstrekt deze aan

Opdrachtgever. Opdrachtgever Laat de wijzigingen verwerken en stelt de gewijzigde tekeningen op verzoek opnieuw beschikbaar.

7.3.2. Technische gegevens

De Opdrachtnemer verstrekt, bij wijzigingen en vervangingen, de actuele technische gegevens van installaties en assets aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer bergt voor het onderhoud relevante gegevens direct op in het logboek en verwerkt dit in de onderhoudsplanning. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de technische gegevens en verwerkt dit in de asset database.

7.4. Rapportages

EIS 36 De Opdrachtnemer verstrekt de gevraagde rapportages volgens het juiste, afgestemde format, met de gevraagde inhoud en volgens de afgesproken frequenties. *(KPI O2)*

De Opdrachtnemer verstrekt periodiek rapportages over de conform de SLA verrichtte werkzaamheden. De Opdrachtnemer laat zien dat hij 'in control' is door deze tijdig en voorzien van de juiste informatie, te verstrekken. De informatie is voor een groot deel afkomstig uit de systemen van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet deze informatie toetsen en voorzien en/of aanvullen met analyses, conclusies en adviezen.

Rapportages moeten als informatiebron voor de communicatiestructuren die Opdrachtgever en de Opdrachtnemer overeenkomen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De rapportages moeten opgebouwd zijn volgens paragraaf 10.7, Rapportagemodellen, met de daarin benoemde voorwaarden en indicatie voor de frequentie waarop de rapportages moeten worden verstrekt.

De Opdrachtnemer verplicht zich tot het tijdig aanleveren van de genoemde rapportages en gegevens en staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid ervan.

De exacte inhoud, het format en de frequentie waarop de rapportages moeten worden verstrekt worden in de implementatieperiode gezamenlijk verder uitgewerkt.

De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hanteren voor de rapportages de volgende uitgangspunten:

- De rapportages zijn een afwijkingenrapportage, alles wat conform de norm is wordt in principe niet gerapporteerd. Uitzondering is de KPI-rapportage.
- De rapportages hebben de doelstelling om de processen te kunnen analyseren, verbeteren (hierbij horen verbetervoorstellen) en om Opdrachtgever in de gelegenheid te brengen om beslissingen te nemen.
- Minimaal eenmaal per jaar doet de Opdrachtnemer een voorstel voor een kwaliteitsverbetering van de rapportages.

De Opdrachtnemer moet alle verrichtte onderhoudswerkzaamheden kunnen aantonen door middel van een digitale werkbon. De digitale werkbonnen moet op elk moment en op locatie kunnen worden getoond aan de Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

7.5. Informatiesysteem

EIS 37 De Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarin de technische- en administratieve afhandeling van het onderhoud digitaal kan worden vastgelegd.

Het systeem moet in staat zijn om de in deze SLA gevraagde data voor de rapportages te genereren. Dit is inclusief de data die de basis vormt voor de KPI's. Opdrachtgever heeft toegang tot dit systeem en is eigenaar van de in het systeem opgeslagen onderhoudsinformatie en asset databases. De kosten voor het gebruik van dit systeem zijn onderdeel van de aanneemsom.

7.6. Beoordeling Opdrachtnemer

De dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt beoordeeld op basis van 'Kritische Prestatie Indicatoren' (KPI's). De uitgangspunten voor de normwaarden van de KPI's heeft Opdrachtgever vastgelegd in het aparte KPI-dashboard: 'Gemeente Hilversum – Bijlage KPI Dashboard'.

De Opdrachtnemer stelt elk kwartaal de behaalde waarden vast en rapporteert dit aan Opdrachtgever en wordt na de afronding van de implementatiefase op deze KPI's beoordeeld.

7.7. Logboeken

EIS 38 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date brengen en houden van de fysieke logboeken. De logboeken moeten voldoen aan de wettelijke verplichtingen en aan deze SLA. *(KPI WR1)*

In de fysieke logboeken moet minimaal het volgende worden opgenomen:

- In bedrijfstellingsgegevens.
- Tekeningen die van belang zijn voor het correct uitvoeren van onderhoud.
- Relevante beheerplannen (zoals voor asbest- en legionellabeheer).
- Wettelijk verplichte onderhouds- en keuringsdocumenten, zoals certificaten en keurings- en onderhoudsrapportages.
- Wijzigingen van instellingen (van bijvoorbeeld luchthoeveelheden, regelinstallaties en dergelijke). Zowel de oude als de nieuwe ingestelde waarden moeten worden vastgelegd. Ook moet worden vermeld waarom de instelling gewijzigd is.

7.8. Social Return

Opdrachtgever hecht een groot belang aan het toepassen van 'Social Return' en heeft hiervoor een protocol opgesteld.

EIS 39 De Opdrachtnemer is verplicht conform dit protocol te handelen. Het protocol is beschreven in de aanbestedingsleidraad.

7.9. Compliance management

7.9.1. Audits

Opdrachtgever voert maximaal tweemaal per kalenderjaar audits en beoordelingen uit.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid hiervoor een externe, onafhankelijke partij in te schakelen en deze namens Opdrachtgever op te laten treden.

De audit bestaat uit de volgende aspecten:

- Een beoordeling van de doelmatigheid en het verloop van de onderhoudsprocessen.
- Een beoordeling van de doelmatigheid van het uitgevoerde onderhoud.
- Een beoordeling van de naleving van de wettelijke verplichtingen en de wijze waarop de processen rondom de uitvoering van de wettelijke verplichtingen zijn ingericht en geborgd.

De audits en de beoordelingen dienen de volgende doelen:

- Het bereiken en borgen van een match tussen de overeengekomen afspraken en de geleverde prestaties.
- Borging van de kwaliteit van de dienstverlening conform de afspraken.
- Ontwikkeling van een duurzame relatie.
- Het optimaliseren van de dienstverlening.
- Het vaststellen van de status van criteria die van belang zijn voor het bepalen van een eventuele verlenging van de overeenkomst.

EIS 40 De Opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten volledige medewerking verlenen aan de audits en beoordelingen (indien nodig). De kosten daarvan zijn verrekenbaar. *(KPI 01)*

De resultaten van de audits en eventuele verbeterpunten worden met de Opdrachtnemer besproken tijdens de reguliere overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Gezamenlijk worden verbeterpunten vastgesteld. De partijen dragen elk hun eigen verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de verbeterpunten. Opdrachtgever bewaakt de status, voortgang en kwaliteit van deze uitvoering.

7.10. Exit plan

EIS 41 De Opdrachtnemer is verplicht om binnen twaalf maanden na start van de overeenkomst een exit plan op te leveren, waarin het proces voor beëindiging van de overeenkomst wordt beschreven.

Het doel daarbij is het borgen van continuïteit en dat er sprake is van een harmonieuze overdracht. In het exit plan staat minimaal beschreven hoe de Opdrachtnemer omgaat met de volgende onderwerpen:

- Contactpersonen en klantteam.
- Onderaannemers.
- Kwaliteitsborging.
- Documentbeheer en as-built-management.
- Overdracht van de inhoud van de web portal.
- Datamanagement.
- Financiële afhandeling.
- Benodigde overdrachtsperiode.

De Opdrachtnemer is verplicht altijd een actueel en passend exit plan te kunnen overleggen. Alle kosten die samenhangen met het opstellen en uitvoeren van het exit plan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Bij beëindiging van de overeenkomst plant de Opdrachtnemer uiterlijk twee weken voor de beëindiging een moment in waarop alle voor het onderhoud relevante informatie aan Opdrachtgever wordt overgedragen, conform het exit plan.

Bij beëindiging van de overeenkomst heeft het exit plan een vastgestelde doorlooptijd van twaalf maanden.

8. KLANTTEAM

EIS 42 De Opdrachtnemer formeert een klantteam. De Opdrachtnemer is vrij het klantteam naar eigen inzicht in te richten, maar moet daarbij in ieder geval de rollen invullen zoals hieronder benoemd. *(KPI O1)*

8.1. Leden van het klantteam

- Strategische verantwoordelijke van de SLA (directie).
- Contractmanager.
- Operationeel verantwoordelijke.
- Opgeleid Persoon.

8.1.1. **Strategische verantwoordelijke van de SLA (directie)**

De strategische verantwoordelijke van de SLA is op managementniveau werkzaam bij de Opdrachtnemer. Deze werknemer heeft de verantwoordelijkheid om met Opdrachtgever op directieniveau te spreken over de overeenkomst en de samenwerking. Aansluitend draagt hij de (financiële) verantwoordelijkheid voor de overeenkomst en de samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

8.1.2. **Manager van de overeenkomst**

De manager van de overeenkomst is het vaste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. De manager is een werknemer van de Opdrachtnemer.

Deze werknemer is aansprakelijk voor het goed functioneren van het klantteam en het uitvoeren van de SLA. Verder worden aan de manager van de overeenkomst de volgende eisen gesteld:

- Is volledig op de hoogte van de overeenkomst, deze SLA en alle overige voor de dienst relevante documenten.
- Heeft een volledig beheersing van de werkprocessen.
- Heeft zeer goede communicatieve vaardigheden (in woord en geschrift).

8.1.3. **Operationeel verantwoordelijke**

De operationeel verantwoordelijke is een werknemer van de Opdrachtnemer. Deze werknemer fungeert op operationeel niveau als aanspreekpunt voor Opdrachtgever, zijn collega's en onderaannemers. De operationeel verantwoordelijke voert de volgende werkzaamheden uit:

- Het ontvangen en begeleiden van collega's en onderaannemers;
- Informatiebeheer;
- Beheer van het gebouwbeheersysteem.

8.1.4. Opgeleid Persoon

De 'Opgeleid Persoon' is een medewerker van de Opdrachtnemer die de periodieke controle- en testwerkzaamheden aan de brandmeld-, ontruimings- en sprinklerinstallatie verricht. De Opdrachtnemer voert deze zogenaamde OP-taken uit, bij voorkeur door de operationeel verantwoordelijke. De Opdrachtnemer voert eveneens de overige verplichtingen van de installaties uit.

8.1.5. Overige vaste medewerkers

In beginsel moeten alle onderhoudswerkzaamheden worden verricht door vaste medewerkers van de Opdrachtnemer. Van de vaste medewerkers wordt verwacht dat zij volledig op de hoogte zijn van de procedures, gebouwen en gebouwgebonden installaties van Opdrachtgever.

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.

Het klantteam moet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gehandhaafd blijven. Het rouleren van contactpersonen (sleutelpersonen) behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat vervanging van sleutelpersonen bij ziekte en afwezigheid is geborgd. Deze vervanger(s) moeten beschikken over voldoende gebouw- en installatiekennis. Wijzigingen in het accountteam moeten altijd schriftelijk worden aangekondigd en minimaal drie weken voorafgaand aan het vertrek van de medewerker uit het accountteam. Ook moet de wijze van kennisoverdracht schriftelijk worden gerapporteerd. Opdrachtgever kan bij het niet voldoen aan de gestelde relevante eisen aan een medewerker van de Opdrachtnemer de toegang weigeren. De Opdrachtnemer stelt binnen één week, na melding van vertrek, een geschikte kandidaat voor. De kandidaat mag een tijdelijke vervanger zijn. Uitgangspunt is dat de continuïteit van de dienstverlening geborgd blijft.

8.2. Aanwezigheid

De Opdrachtnemer stelt een planning op waarin is aangegeven hoeveel tijd en wie bij Opdrachtgever aanwezig zijn. De planning wordt uiterlijk een maand na de start van de overeenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever verstrekt. Deze planning mag samenvallen met de wekelijkse onderhoudsplanung uit paragraaf 5.7.1

9. FINANCIËLE BEPALINGEN

9.1. Vast te stellen prijzen

Met de aanbesteding wenst Opdrachtgever de tarieven en prijs vast te stellen voor:

- De onderhoudskosten, exclusief een door de Opdrachtnemer te bepalen reservering/opslag voor risico (inspectief- en preventief onderhoud).
- Een door de Opdrachtnemer te bepalen reservering/opslag voor risico, de afkoopregeling voor het correctief onderhoud.
- De kosten voor inzet van medewerkers met algemene en/of specifieke expertise en/of rollen die worden geleverd.
- Tarieven en prijskaders voor projecten.

De verschillende onderdelen en specifieke uitgangspunten zijn in dit hoofdstuk nader uitgewerkt.

9.2. Onderhoudskosten

De onderhoudskosten worden door middel van de aanbesteding vastgesteld. Deze kosten zijn van toepassing vanaf de start van de overeenkomst.

Geen onderdeel van de onderhoudskosten zijn onder andere:

- Reservering/opslag van risico (afkoopregeling).
- Kosten voor projecten.
- Kosten implementatie en transitie.

Per asset moet de Opdrachtnemer een prijs in voor het inspectief- en preventief onderhoud indienen. In deze prijs moeten alle kosten opgenomen zijn. Dit betreft, niet limitatief, onder andere de volgende kosten:

- Materiaal
- Arbeid
- Materieel
- Onderaanneming (inclusief voorgeschreven Opdrachtnemers)
- Voorrijkosten/opkomstkosten
- Onderaanneming
- Management en beheer

9.2.1. Materialen

Dit betreft de kosten voor materialen die nodig zijn, inclusief alle daarmee samenhangende kosten zoals die voor testen en leveringen, voorraadkosten e.d. Materialen zijn onder andere verbruiksmaterialen, maar kunnen ook reserveonderdelen e.d. zijn.

9.2.2. Arbeid

Dit betreft alle kosten voor de nodige personeelsinzet. Hierin moeten ook kosten worden opgenomen als reiskosten, die voor kleding, opleiding en training en interne logistiek, wachttijden e.d.

9.2.3. Materieel

Dit betreft alle kosten die samenhangen met inzet van middelen die nodig zijn om het onderhoud uit te voeren, inclusief alle daarmee samenhangende kosten zoals die voor testen en leveringen en voorraadkosten e.d. Dit betreft onder andere het gebruik van logistieke middelen, hoogwerkers, gereedschappen e.d.

9.2.4. Voorrijkosten/opkomstkosten

Alle kosten die gemaakt worden om de werkzaamheden op locaties van Opdrachtnemer uit te voeren. Dit betreft onder andere reis- en reistijdskosten, kosten voor transportmiddelen e.d.

9.2.5. Onderaanneming

De eventuele inzet en kosten van een onderaannemer en/of andere specialisten om de nodige onderhoudswerkzaamheden uit te voeren en de coördinatie daarvan door de Opdrachtnemer.

9.2.6. Management en beheer

Dit zijn alle kosten die samenhangen met in de SLA gevraagde activiteiten (onder andere op het gebied van wet- en regelgeving, veiligheid, as-built management, overleg, risicoanalyses, rapportages etc.) en alle niet nader gespecificeerde activiteiten die noodzakelijk zijn om de dienstverlening goed uit te voeren, professioneel te managen en te beheren.

9.3. Afkoopregeling correctief onderhoud

Alle kosten voor het correctief onderhoud zijn (tot een maximum) onderdeel van de aanneemsom. Uitzonderingen daarop zijn:

- Overmacht, zoals gedefinieerd door de Nederlandse overheid in het UAV 2012.
- Storingen aan assets waarop de afkoopregeling niet van toepassing is.

- Storingen aan assets waarop noodzakelijke modificaties nodig zijn die buiten de SLA vallen en die Opdrachtgever (nog) niet in opdracht heeft gegeven.
- Storingen aan assets waarop garantie van derden van toepassing is (dit geldt uitsluitend voor het oplossen van de storing en niet voor de eerstelijnsstoringsopvolging en het garantiemanagement).
- Storingen die het gevolg zijn van werkzaamheden door derden, molest of aantoonbaar verkeerd gebruik van de asset en/of het systeem door Opdrachtgever of door derden.

Verrekenbare werkzaamheden moeten aan Opdrachtgever worden gemeld, waarbij de Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat sprake is van een verrekenbare storing. Verrekenbare werkzaamheden mogen maandelijks ingediend worden en worden maandelijks in het operationeel overleg besproken.

Op de onderhoudswerkzaamheden uit deze SLA is een afkoopregeling van toepassing. Met deze afkoopregeling koopt Opdrachtgever correctieve onderhoudsactiviteiten die tot de scope behoren voor elke asset voor een vast bedrag af. Hierdoor heeft de Opdrachtnemer een financiële prikkel om de gevraagde resultaatverplichtingen te leveren tegen een optimale prijs en daarbij storingen zoveel mogelijk te voorkomen.

In het vaste bedrag moeten alle kosten, inclusief de risico-inschatting van de Opdrachtnemer worden opgenomen. Met deze prijs draagt de Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid en het risico voor al het correctief onderhoud binnen de afkoopregeling.

De hoogte van deze kosten is gemaximaliseerd. Het plafondbedrag is voor het correctief onderhoud per storing. De regeling is hieronder verder uitgewerkt.

De afkoopregeling geldt alleen voor assets met een leeftijd van 0% tot en met 150% van de theoretische levensduur. Het plafondbedrag voor storingen aan deze assets is € 500. Assets met een leeftijd ouder dan 150% van de theoretische levensduur maken geen onderdeel uit van de afkoopregeling.

De afkoopregeling is van toepassing op elke storing afzonderlijk. Dit is van toepassing op de kosten van de complete storingsafhandeling, vanaf de melding tot en met de definitieve reparatie.

Als de kosten voor het oplossen van een storing het plafondbedrag van een asset overschrijden, betaalt Opdrachtgever de meerkosten.

9.4. Inzet van medewerkers

Alle arbeid die nodig is voor direct met onderhoud samenhangende werkzaamheden moet worden opgenomen in de onderhoudskosten voor de assets. De Opdrachtnemer moet algemene inzet van medewerkers opnemen op basis van uurtarieven en verwachte inzet op jaarbasis. Opdrachtgever kan daarnaast vragen om de inzet van medewerkers met bepaalde expertise of in een bepaalde rol. De Opdrachtnemer moet per expertise/rol en de gevraagde inzet een all-in uurtarief indienen.

9.5. Maximum tarieven en prijskaders voor projecten

Indien van toepassing kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer vragen een project uit te voeren. Per project moet de Opdrachtnemer voorafgaand een open begroting aanleveren.

Voor dit voorstel moet de Opdrachtnemer gebruik maken van de vooraf overeengekomen tarieven en prijskaders uit Gemeente Hilversum – Bijlage Prijzenblad'. Voor de inzet van verschillende medewerkers wordt in het prijzenblad een integraal uurtarief opgevraagd voor verschillende functies en een fictieve inzet op jaarbasis.

Voor projecten zijn de eerdergenoemde percentages voor winst en overhead van toepassing. Opdrachtgever heeft niet de verplichting om het project door de desbetreffende Opdrachtnemer te laten uitvoeren.

Als de Opdrachtgever ervoor kiest de uitvoering van een project niet direct te laten uitvoeren door de Opdrachtnemer, vraagt Opdrachtgever een offerte op bij meerdere partijen, waarbij op basis van concurrentie en de prijs-/kwaliteitverhouding wordt gegund. In deze gevallen staat de Opdrachtnemer vrij projectspecifieke keuzes te maken ten aanzien van prijsvorming.

9.6. Implementatieperiode

De Opdrachtnemer wordt gevraagd om als onderdeel van haar aanbieding een voorstel uit te brengen voor de implementatieperiode. Hiervoor wordt een totaalbedrag gevraagd in Opdrachtgever – overeenkomst bijlage 2 – Prijzenblad'.

9.7. Facturatie

9.7.1. Vaste kosten (aanneemsom)

De aanneemsom van elk kalenderjaar wordt in vier gelijke termijnen gefactureerd. Elke eerste dag van een kwartaal kan een termijn worden ingediend.

9.7.2. Variabele kosten (verrekenbare werkzaamheden)

Variabele kosten kunnen maandelijks worden ingediend. Alle kosten van de afgelopen maand moeten worden verzameld op een kostenoverzicht. Per post moet hierbij het volgende zijn gespecificeerd:

- Gebouw
- Ruimte
- NL/SfB-code
- Asset
- Datum
- Opdrachtnummer van Opdrachtgever
- Verrichtte werkzaamheden
- Afkoopregeling van toepassing of niet?
- Totale kosten, na aftrek van afkoopregeling (indien van toepassing)

9.8. Indexatie

De bovengenoemde prijscomponenten kunnen jaarlijks aangepast worden op basis van de volgende methoden:

- 70% van het tarief op basis van het prijsindexcijfer CAO Uurlonen Bouwnijverheid, 2010= 100.
- 30% van het tarief op basis van het Prijsindexcijfer Producenten Prijzen, 2015 = 100.

De verhoging wordt gebaseerd op de mutatie van het prijsindexcijfer over de periode 1 juli – 30 juni voorafgaand aan de prijsverhoging. Er kan voor het eerst geïndexeerd worden per 1 januari 2025

10. BIJLAGEN

10.1. Eisen SLA

EIS 1 De Opdrachtnemer voert alle taken en verantwoordelijkheden uit van de SLA voor de afgesproken looptijd van de overeenkomst. *(KPI O1)*

EIS 2 De Opdrachtnemer heeft de plicht de in deze SLA vastgelegde processen en de beschreven taken in te richten en uit te voeren, binnen de daarvoor vastgestelde termijnen.

Eis 3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van een overzicht van alle assets in de scope (asset database), conform de door Opdrachtgever bepaalde standaard.

EIS 4 De Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar (in januari en juli) een actueel overzicht aan met alle assets in de scope. *(KPI O2)*

EIS 5 De Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar (in januari en juli) een overzicht aan van alle toegevoegde en verwijderde assets. *(KPI O2)*

Eis 6 De Opdrachtnemer is verplicht nieuwe assets conform de door Opdrachtgever geformuleerde voorwaarden in zijn overeengekomen scope op te nemen en aan de asset database toe te voegen. *(KPI O2)*

Eis 7 De Opdrachtnemer is verplicht om een overzicht bij te houden van alle assets die verwijderd worden uit de scope, bijvoorbeeld als gevolg van sloop, vervanging, verkoop of einde van de huurperiode.

Eis 8 De Opdrachtnemer moet wijzigingen van assets binnen de scope opnemen in een wijzigingsvoorstel, dat eenmaal per half jaar (in januari en juli) ter goedkeuring aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd. *(KPI O2)*

EIS 9 De Opdrachtnemer moet in de eerste drie maanden na de start van de overeenkomst de compleetheid van de asset database controleren en aanvullingen schriftelijk melden bij Opdrachtgever.

EIS 10 De Opdrachtnemer moet de assets binnen de scope zodanig onderhouden dat wordt voldaan aan de door Opdrachtgever geformuleerde resultaatverplichtingen. *(KPI BK2, BC2, BC3, EB1)*

EIS 11 De Opdrachtnemer moet inspectief onderhoud uitvoeren waarbij tijdig gebreken en mogelijke gebreken worden geconstateerd en daar actie op ondernemen voordat de gebreken storingen veroorzaken. *(KPI BC2)*

EIS 12 De Opdrachtnemer moet preventief onderhoud uitvoeren, waarbij vooraf, en planmatig, het juiste onderhoudsmoment en de juiste onderhoudsfrequentie worden vastgesteld en het onderhoud wordt uitgevoerd voordat een asset faalt. *(KPI BC1, BC2)*

Eis 13 De Opdrachtnemer borgt dat storingsmeldingen, -voortgang en -afhandeling altijd digitaal inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. Storingsmeldingen en -voortgang moeten altijd voorzien zijn van parameters die herleidbaarheid en traceerbaarheid mogelijk maken (bijvoorbeeld datum, locatie, asset, omschrijving, urgentie, melder, status). *(KPI BC2, BC3, O2)*

EIS 14 De Opdrachtnemer moet storingen en klachten oplossen binnen de daarvoor gestelde tijdsvakken, passend bij de gestelde urgenties. *(KPI BC3)*

Eis 15 De Opdrachtnemer moet een analyse uitvoeren van storingen, beoordeelt iedere storing op mogelijke herhaling en geeft, indien relevant, advies ter voorkoming van herhaling. Analyses worden in het kwartaaloverleg besproken. *(KPI O2, O3)*

Eis 16 Storingen aan kritische installaties (BMI, Koeling MER, UPS, NSA, Sprinklerinstallatie) met een grote impact moeten, op verzoek van Opdrachtgever of op eigen initiatief, altijd worden geanalyseerd en, indien benodigd, worden voorzien van een verbetervoorstel. Storingen aan kritische installaties zijn altijd van het niveau 'Prio 1'. *(KPI BC3, O2, O3)*

Eis 17 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het management van de overeenkomst binnen het eigen klantteam en het rapporteren van de behaalde resultaten aan Opdrachtgever. *(KPI O1, O2)*

Eis 18 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de assets in de scope. *(KPI O3, WR1, EB1, EB2)*

EIS 19 De Opdrachtnemer moet vóór 1 december een onderhoudsplanung voor het volgende kalenderjaar aanleveren. *(KPI O2)*

EIS 20 De Opdrachtnemer stelt een onderhoudsplanning op weekniveau op waarin alle benodigde onderhouds-, keurings- en certificeringsactiviteiten zijn weergegeven en die direct benaderbaar is via het systeem van de Opdrachtnemer. *(KPI O2)*

Eis 21 De Opdrachtnemer levert uiterlijk 31 oktober van elk kalenderjaar input voor het MeerjarenOnderhoudsPlan (MOP) voor een periode van tien jaar vanaf het komende kalenderjaar.

Eis 22 De Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de eisen voor aanmelding en toegangsverlening tot de gebouwen zoals opgenomen in bijlage 10.3 Aanmeldprocedure.

EIS 23 De Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor het reguleren en administreren van de operationele (dagelijkse) communicatie. Dit meldpunt moet 24 uur per dag en zeven dagen per week operationeel zijn. *(KPI BC3, O1)*

Eis 24 In de eerste maand van elk kalenderjaar moet de Opdrachtnemer de actuele lijst met onderaannemers ter goedkeuring verstrekken aan Opdrachtgever en eventuele veranderingen of problemen melden. *(KPI O1)*

Eis 25 Alle planbare werkzaamheden die overlast en/of risico's voor de veiligheid en/of bedrijfscontinuïteit veroorzaken, moeten in overleg worden uitgevoerd buiten reguliere werkuren. Uitzonderingen daarop zijn niet-planbare werkzaamheden, zoals een urgente storing. *(KPI O1)*

EIS 26 De Opdrachtnemer moet bij vervanging van componenten en installaties verbetervoorstellen aandragen die gericht zijn op een kwaliteitsverhoging en/of verduurzaming. *(KPI O3)*

Eis 27 Bij het vervangen van componenten of onderdelen die door storing, slijtage of veroudering de goede werking van de technische installatie kunnen belemmeren, gebruikt de Opdrachtnemer originele, identieke onderdelen. Opdrachtnemer is verplicht om alternatieven aan te dragen die een positieve invloed hebben op het energieverbruik. *(KPI O3)*

EIS 28 Voor nieuw aangebrachte onderdelen verleent de Opdrachtnemer minimaal één jaar garantie op het uitgevoerde werk en de verwerkte materialen.

Eis 29 De modificaties die door de fabrikant van de geïnstalleerde gebouwgebonden technische installaties bekend worden gemaakt of modificaties die de functionaliteit verbeteren, moeten met een kostenraming bij Opdrachtgever als input voor het MOP vermeld worden.

EIS 30 De Opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten in het bezit zijn van een VCA-vol (**) certificering. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en zijn onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van werkzaamheden voor Opdrachtgever moeten aantoonbaar beschikken over het VCA* certificaat. *(KPI WR1)*

Eis 31 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en uitvoeren van wettelijke- en aanvullende verplichtingen voor de assets in de scope. *(KPI O2, WR1)*

EIS 32 De Opdrachtnemer levert vóór 1 december een keuringsplan op waarin alle wettelijke en aanvullende verplichtingen van het volgende kalenderjaar, en de laatste drie maanden van het lopende kalenderjaar, zijn vermeld. *(KPI O2)*

EIS 33 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren, voorbereiden, voeren en de verslaglegging van de verschillende overleggen tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Daarbij dient Opdrachtnemer gebruik te maken van de modellen in paragraaf 10.7, Rapportagemodellen en het KPI-dashboard Gemeente Hilversum – Bijlage KPI Dashboard'. *(KPI O1, O2)*

Eis 34 De data die Opdrachtnemer gebruikt voor de invulling van deze overeenkomst is te allen tijde inzichtelijk en opvraagbaar door Opdrachtgever. *(KPI O2)*

EIS 35 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tekeningen- en gegevensbeheer voor de assets binnen zijn scope.

EIS 36 De Opdrachtnemer verstrekt de gevraagde rapportages volgens het juiste, afgestemde format, met de gevraagde inhoud en volgens de afgesproken frequenties. *(KPI O2)*

EIS 37 De Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarin de technische- en administratieve afhandeling van het onderhoud digitaal kan worden vastgelegd.

EIS 38 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date brengen en houden van de fysieke logboeken. De logboeken moeten voldoen aan de wettelijke verplichtingen en aan deze SLA. *(KPI WR1)*

EIS 39 De Opdrachtnemer is verplicht conform dit protocol te handelen. Het protocol is beschreven in de aanbestedingsleidraad.

EIS 40 De Opdrachtnemer en zijn onderaannemers moeten volledige medewerking verlenen aan de audits en beoordelingen (indien nodig). De kosten daarvan zijn verrekenbaar. *(KPI O1)*

EIS 41 De Opdrachtnemer is verplicht om binnen twaalf maanden na start van de overeenkomst een exit plan op te leveren, waarin het proces voor beëindiging van de overeenkomst wordt beschreven.

EIS 42 De Opdrachtnemer formeert een klantteam. De Opdrachtnemer is vrij het klantteam naar eigen inzicht in te richten, maar moet daarbij in ieder geval de rollen invullen zoals hieronder benoemd. *(KPI O1)*

10.2 Onderhoudsrichtlijnen

De onderhoudsrichtlijnen zijn beschreven per installatiehoofdgroep volgens de NL/SfB-codering. De elementen die behoren bij deze onderhoudsrichtlijn staan benoemd in 'Gemeente Hilversum – Bijlage Prijzenblad'.

De verklaring van de opbouw van de onderhoudsrichtlijn is als volgt:

- NL/SfB-code: hoofdgroep van de NL/SfB-code met omschrijving volgens de BNA van de omvang van de elementen.
- Contractuele werkzaamheden: op hoofdlijn omschreven activiteiten die nodig zijn om aan de resultaatverplichting te kunnen voldoen.
- Onderhoudsactiviteit: bestaat uit inspectie- en preventief onderhoud.

Inspectieonderhoud, bestaat uit:

- Controle op aanwezigheid van gebreken: het visueel beoordelen van de conditie van het element.
- Controle op functioneren: het beoordelen van het functioneren van het element.
- Meting: het meten van de instellingen en het functioneren van het element.
- Het tijdig uitvoeren van wettelijk verplichte inspecties-, keuringen en certificeringen. Per installatiehoofdgroep is aangegeven welke wetgeving en normen van toepassing zijn.
- Het uitgevoerde inspectieonderhoud moet worden gerapporteerd. Er moet worden aangegeven wat is uitgevoerd (checklist) en wat de bevindingen zijn.

Preventief onderhoud, bestaat uit:

- Het verrichten van onderhoud naar aanleiding van tijdens het Inspectieonderhoud en/of tijdens de conditiemonitoring geconstateerde gebreken en afwijkingen. Alle activiteiten die nodig zijn om de conditie en status van de installatie te handhaven en storingen te voorkomen. Het herstellen kan gebeuren onder andere door middel van smeren, reinigen, ontroesten, in-/afstellen en vervangen.
- Rapportage: het rapporteren van de gemeten waarden en het uitgevoerde onderhoud.
- Min. freq. per jaar : de minimale uitvoeringsfrequentie van de onderhoudsactiviteiten.
- Inspanningsverplichting: de minimaal uit te voeren werkzaamheden ongeacht de conditie en het functioneren van het element.

10.2.1 Automatische zonwering (31/32)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor

- De buitenwandopeningen zoals zonwering/verduister/screen, jaloezie, schermen, dockshelters of lamellen elektrische of handbediend.
- Het regelen en besturen van de binnen- en buitenzonwering (inclusief randapparatuur).

Contractuele werkzaamheden:

Onderhoudsactiviteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Breuken Scheuren Corrosie Vervuiling	Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Schakelaars Werking/werkzaamheid Eindcontacten Smering		Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren	Checklist
Min. freq. per jaar	1	1	n.v.t.	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Controleren van afstellingen van de zonnecellen, regensensor en windbeveiligingen op goede werking.	Eenmaal per jaar
Controleren van de glazenwasschakeling op goede werking.	Eenmaal per jaar

10.2.2 Buiten- en binnenwandopeningen/automatische deuren (31/32)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- De automatische deuren en deurkozijnen gevulde openingen in buiten- en binnenwanden, zoals tourniquets, schuif-, en draaideuren, overhead-, en kanteldeuren, driekruis, rolluiken, etc.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Breuken Corrosie Vervuiling Normen: NEN3140 Arbo- Informatieblad 54 NEN-EN16005, NEN-EN16361, NEN-EN12978, Bouwbesluit art. 2.107, 2.119 (nieuwbouw) en art. 2.114, 2.124 (bestaand) + Gebruiksbesluit 2.1.5	Bevestiging Aandrijving Borging Gangbaarheid In-/afstelling Schakelaars /sensoren beveiligingen Werking/werkzaam- heid Eindcontacten smering		Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren	Onderhoudsrapportage Inclusief checklist
Min. freq. per jaar	1	1	Indien nodig	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Het controleren op goede werking van de nooddeuren.	Eenmaal per jaar
Het controleren op goede werking van de deurdrangers die in brandscheidingen zijn gelegen.	Eenmaal per jaar

10.2.3 Warmteopwekking (51)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het opwekken en transporteren van verwarmd water voor het klimaat en sanitair, vanaf het afleveringspunt van de brandstof (ketels) of energie (Warmteterugwinning) tot en met de hoofdverdeelinrichting van de warmtedistributie (inclusief randapparatuur).
- Het opwekken en transporteren van stoom vanaf het afleveringspunt van de brandstof tot en met de hoofdverdeelinrichting van de warmtedistributie (inclusief randapparatuur).
- Het gecombineerd opwekken en ter beschikking stellen van warmte voor klimaat en sanitair en kracht voor elektrische voorzieningen, vanaf het afleverpunt van de brandstof tot en met de hoofdverdeling van de warmte.
- Het centrale of decentrale opwekken of omzetten van warmte met bijzondere of alternatieve systemen voor klimaat en sanitair.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Breuken Lekkage Corrosie Trillingen Vervuiling Geluid (Lawaaï) Overbelasting Normen Activiteitenbesluit, Activiteitenregeling en SCIOS-regeling	Afdichting Bevestiging Borging Draairichting Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Condensatie Beveiliging Schakeling Werking/werkzaamheid	Rendement/ Stookrapport Druk(verschil) Ketelwater- kwaliteit	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Balanceren	Meetgegevens Stookrapport Ketelwater- kwaliteit Logboek
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Controleren van: de kloktijden en stooklijn, de inschakeltemperaturen, het drukverschil van de filters, alle instellingen en alarmeringen en alle opnemers in het systeem.	Eenmaal per jaar
Stook en opstellingsruimte controleren.	Eenmaal per jaar
De beveiligingen zoals drukbeveiliging, startcyclus op ontstekings- en begrenzingstijd voor het ontsteken van het gas-/luchtmengsel alsmede totale sluittijd, maximaal thermostaat en ketelhooglaagthermostaat/-pressostaat controleren.	Eenmaal per jaar
De brander controleren op een rustige start, voldoende luchttoevoer, goede rookgasafvoer en het doven van de vlam bij het uitschakelen.	Eenmaal per jaar

Stoomketel controleren, peilglazen, veiligheidskleppen en drukschakelaar.	Eenmaal per maand
---	-------------------

10.2.4 Afvoer (52)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het afvoeren van hemelwater, vervuild water, bedrijfswater (speciaal water) en fecaliën zoals afvoerleidingen, pompen, afvalwatertanks, vetvangputten en afscheiders, inclusief randapparatuur (flowmeter en monsternamestation).

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Lekkage Verstopping Vervuiling Normen NEN 1825, NEN-EN 858-2 KIWA BRL K903 NEN 3215 NTR 3216 NEN-EN 12056-5	Afdichting Bevestiging In-/afstelling Werking/werkzaam- heid Isolatie/bescherming Filtering vetafscheider Gangbaarheid	Slibregistratie Afval en grondwater controle metalen, mineralen, olie, PH en meterstanden	Herstellen Vervangen Reinigen/leggen vetvangputten en vuilwater pompput Ontroesten/conserveren Schoonmaken In-/afstellen	Meetgegevens
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Hemelwaterafvoeren die in het zicht lopen controleren op beschadigingen.	Viermaal per jaar
Reinigen van de dakafvoeren.	Viermaal per jaar
Reinigen waterafvoer goten in het gebouw/techische ruimte.	Eenmaal per jaar
(Riool)ontstoppingswerkzaamheden uitvoeren.	Indien nodig
Controleren van centrale noodafvoeren per gebouw.	Eenmaal per jaar

10.2.5 Drink- en tapwater (53.1 & 53.2)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het transporteren van drinkwater, vanaf de hoofd- of dienstvoeding tot aan de verbruikspunten.
- Het bereiden en transporteren van verwarmd tapwater, vanaf de koudwateraansluiting op de waterverwarmer tot aan de verbruikspunten.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Verstopping Vervuiling Niveauhardheid Normen Drinkwaterwet, NEN 1006, ISSO 55.1 en 55.2, I-A3	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid	Watertemperatuur Maximaal thermostaat minimaal 65 °C Water-kwaliteit (na behandeling en of breaktank)	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Ontluchten Balanceren	Meetgegevens Opgenomen stroom Watertemperatuur. Waterkwaliteit
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Uitvoering van activiteiten zoals vastgelegd in het (legionella)beheersplan	Volgens beheersplan
Verlenen van assistentie bij keuringen	Eenmaal per jaar
Heetwatersysteem	
Controleren van de drinkwatertemperatuur	Volgens beheersplan
Koudwatersysteem	
Controleren drukverhoging/hydrofoor (brandpomp)/hoofd drinkwaterpompen	Eenmaal per jaar

10.2.6 Gassen - brandstof (54.1)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het aansluiten, de opslag, distributie en het gebruik van brandstofgassen, vanaf de hoofdverdeling of de opslag tot en met de verbruiksaansluiting.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Verstopping Vervuiling Normen SCIOS Scope 7	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Werking/werkzaamheid Beveiligingen Ontluchting	Druk Vocht	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen	Meetgegevens Cheklist afblaas aardgasleiding
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Meterstanden opnemen en rapporteren.	Tweemaal per jaar
Meter Snelafsluiters (gebouwafsluiters) controleren.	Eenmaal per jaar

10.2.7 Perslucht, vacuüm, technisch-, medisch-en bijzondere gassen (54.2 t/m 54.5)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het distribueren van perslucht, vacuüm, medisch-, technisch- en bijzonder gas vanaf de meter tot aan het verbruikspunt (inclusief randapparatuur).
- Het opwekken, opslaan en distribueren van perslucht-, en technische gassen tot aan het verbruikspunt (inclusief randapparatuur).

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Verstopping Vervuiling Normen NEN-EN 1775, NEN 1078,3028, ISO 7396, AI-35, NEN-EN-ISO 9170	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Werking/werkzaamheid Beveiligingen Vochtafscheiding Schakeling nood /net alameringsen	Druk Vocht Zuurgraad olie Oliepeil Draaiuren	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Balanceren Uitlijnen	Meetgegevens
Min. freq. per jaar	2	2	2	Indien nodig	2

10.2.8 Koudeopwekking en -distributie (55/73)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het opwekken en ter beschikking stellen van koude voor het klimaat, vanaf het elektrisch aansluitpunt op de verdeelinrichting tot en met de hoofdverdeelinrichting van de koudedistributie.
- Het afgiftesysteem van koude tot en met de koudeafgifte-units in de ruimten (inclusief luchtbevochtigers en randapparatuur).
- Het opwekken, ter beschikking stellen, en distribueren van koude voor koel- en vriescellen, tot en met koel- en vriescellen.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Geluid (Lawaai) Overbelasting Trillingen Vervuiling Normen F-gassenverordening Regeling gefluoreerde broeikasgassen en gereguleerde stoffen koelinstallaties NEN-EN378-4, PGS 13 Europese richtlijn EPBD Activiteiten regeling milieubeheer, Waterwerkblad 1.4G	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling, setpoints Isolatie Condensatie Werking/werkzaamheid Balanceren Omschakelen Net-Nood	Zuurgraad olie Lagers Draaiuren Overgangsweerstanden Druk Waterkwaliteit: Water/glycol percentage, geleidbaarheid, hardheid en legionella	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Balanceren Ontluchten Spuien	Trend lagers Waterkwaliteit Energieprestatie COP Meetgegevens Checklist werking schakeling
Min. freq. per jaar	4 Uitvoerfrequentie conform wetgeving Inspectie conform STEK	4 Uitvoerfrequentie conform wetgeving Inspectie conform STEK	4 Uitvoerfrequentie conform wetgeving Inspectie conform STEK	Indien nodig	4

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Inspectie conform de warenwet drukapparatuur (PED).	Eenmaal per jaar
Verlenen van assistentie bij Inspecties en keuringen.	Indien nodig

10.2.9 Warmtedistributie (56)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het transporteren, verdelen en afgeven van warmte vanaf de hoofdverdeelinrichting tot en met de warmteafgifte-elementen in de ruimten (inclusief randapparatuur).
- Het opwekken en transporteren van stoom vanaf de koudwateraansluiting tot aan de verbruikspunten en de condensterugvoer of -afvoer (inclusief randapparatuur).

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Verstopping Vervuiling Trilling	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid	Druk(verschil)	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Balanceren	Meetgegevens
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Ontluchten en bijvullen van de installatie, als er geen automatische vulinrichting aanwezig is.	Eenmaal per jaar
Inspectie van minimaal 25% van het leidingwerk.	Eenmaal per jaar
Controleren van flow op de inregelafsluiters op de verdelers.	Eenmaal per jaar
Meterstanden opnemen en rapporteren.	Eenmaal per jaar

10.2.10 Luchtbehandeling (57)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- De mechanische ventilatie door toe- en/of afvoeren en het filteren, verwarmen, koelen, drogen en bevochtigen van lucht voor het klimaat.
- De luchtbehandelingskasten, afzuigventilatoren, luchtkanalen, de brandkleppen en de hoofdregelkleppen (inclusief toebehoren) behorende tot de installatie.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Condensatie Corrosie Lekkage Geluid (Lawaaï) Trillingen /onbelans Verstopping Vervuiling Normen NEN-EN50110 1-2 PGS 15, ISSO Publicatie 17 NEN-EN15780 NEN-EN-ISO16890 en EN 1822 NEN1087 Activiteitenbesluit Activiteitenregeling Arbo-Informatieblad 32 Legionella	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid Balancering	Drukverschil over de filters Trillingen van lagers Meten opgenomen stroom	Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Balanceren Afstellen Uitlijnen Vervangen	Meetgegevens Herstelde gebreken Vervolgacties
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
V-snaaroverbrenging controleren en zo nodig V-snaren op spanning brengen of vervangen en/of snaarschijven uitlijnen.	Eenmaal per jaar
Luchtdebiet over de luchtbehandelingskasten jaarlijks meten en rapporteren.	Eenmaal per jaar
Schoonmaken van de condensafvoer (koelersectie en druppelvanger) met hogedrukspuit.	Eenmaal per jaar
Controleren regelgedrag en instellingen.	Eenmaal per jaar
Controleren van de waterafvoer van ventilatorhuis op verstopping.	Eenmaal per jaar
Luchtaanzuigkanalen reinigen/roosters reinigen	Eenmaal per jaar

10.2.11 Regeling klimaat (58)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het zelfstandig meten, regelen en besturen van alle gebouwgebonden technische installaties voor klimaat en sanitair vanaf de hoofdvoeding, inclusief alle veldapparatuur zoals regelorganen en opnemers.
- Onderhoud in combinatie met gebouwgebonden automatisering GBS (67).

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Overbelasting Trillingen Vervuiling	Afdichting Bevestiging Borging Draairichting Gangbaarheid In-/afstelling Werking/werkzaamheid	Parameter-instellingen rapporteren Verbetervoorstellen	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren Kalibreren	Meetgegevens
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Bij uitval van regel- en meetsystemen moeten alle essentiële conditioneringsinstallaties terugvallen naar hun stand-alone modus (basis Functioneren), waardoor conditionering is geborgd.

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Thermografisch controleren van 100% van de regelkasten (inclusief hoofdschakelaar).	Eenmaal per jaar
Rapporteren van de regelinstellingen van systemen die niet zijn aangesloten op het gebouwbeheersysteem.	Tweemaal per jaar
Kalibratie van opnemers/sensoren.	Eenmaal per jaar

10.2.12 Besturingssysteem (58/67)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het bedienen, signaleren en registreren van de technische installaties voor beheer, exploitatie en onderhoud.
- Het centraal melden, meten en sturen van regelinstallaties voor klimaat en sanitair, vanaf de aan te sluiten hoofdtoevoeding tot en met de aan te sluiten regelingen, waaronder de energie managementsysteem.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Vervuiling Gebruikers instellingen Noodvoorziening Hardware	In-/afstelling Werking/werkzaamheid	Signaaloverdracht Parameterinstellingen Back-up Doormelding	Herstellen Vervangen	Meetgegevens Signaal
Min. freq. per jaar	4	4	2	Indien nodig	2

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Back-up maken van de software, minimaal één keer per jaar en na iedere softwarewijziging.	Eenmaal per jaar
Wijzigingen van parameterinstellingen en kloktijden in het GBS moet worden doorgegeven aan Opdrachtgever	Indien nodig
Controleren en bijhouden van correcties en parameterinstellingen (setpoints en bedrijfstijden) in het logboek en de parameterinstellingen digitaal verzenden naar Opdrachtgever.	Eenmaal per kwartaal
De laatste versie van de software wordt door Opdrachtnemer	Eenmaal per jaar

10.2.13 Centrale elektrotechnische voorzieningen (61)

Omschrijving

Verzameling van elektrotechnische energievoorzieningen voor:

- Het omzetten, verdelen en beveiligen van spanning < 1 kV, vanaf de secundaire aansluiting op de transformator via de hoofdschakel- en verdeelinrichtingen.
- Centrale elektrotechnische energievoorzieningen voor bliksemafleiding.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Overbelasting Trillingen Vervuiling Normen NEN1010, 1041, 3140 en NEN-EN50110 NEN-EN50293, KIWA BRL K903, PGS 15, AI 54, NPR 8110, NPR 1014	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid Schakeling net/hood	Rendement Weerstand Isolatie weerstand (verspreidings Weerstand)	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/ conserveren In-/afstellen Smeren	Meetgegevens NEN3140-rapportage
Min. freq. per jaar	2	2	2	Indien nodig	2

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Netwachters, magneetschakelaars, bedieningselementen, volt-/ampèremeters, veiligheden, bedrading- en kabel aansluitingen controleren.	Eenmaal per jaar
Beschermings- en aardleidingen op onderbrekingen controleren. Aardlekbeveiliging en de overspanningsbeveiligingen controleren (kathodische bescherming).	Eenmaal per jaar
Thermografisch controleren van 100% van de hoofd- en onderverdeelinrichtingen.	Eenmaal per jaar
Noodstroomaggregaten elke maand 1 uur proefdraaien (belast).	Eenmaal per maand
Testen (belast) van de noodstroomaggregaten en UPS'en.	Eenmaal per maand
Opstellen en indienen van een testrapport.	Eenmaal per maand
Controleren en indien nodig bijwerken van tekeningen.	Indien nodig
Bliksembeveiliging controleren dakleiding en meten van de vervangingsweerstand.	Eenmaal per jaar

10.2.14 Krachtstroomvoorzieningen (62)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het verdelen van de hoofdschakelverdeelinrichting tot en met de wandcontactdoos of vaste aansluiting.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Vervuiling Normen NEN1010, 1041, 3140 en NEN-EN50110, 50293 NEN3840	Afdichting Bevestiging Borging Gangbaarheid In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid	Thermografie	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren	Thermografie NEN3140-rapportage
Min. freq. per jaar	2	2	1	Indien nodig	2

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Meterstanden opnemen en rapporteren.	Tweemaal per jaar
Thermografisch controleren van 100% van de hoofd- en onderverdeelinrichtingen (conform veiligheidsplan/ risico analyse).	Eenmaal per jaar
Controlemeting NEN3140 en NEN-EN50110. Assistentie verlenen tijdens de keuringen en openen en sluiten van de hoofd- en onderverdeelinrichtingen.	Eenmaal per jaar

10.2.15 Verlichting (63/90)

Omschrijving

Verzameling van verlichtingsvoorzieningen voor:

- Het verlichten van ruimten, vanaf de hoofdvoedingsaansluiting tot en met het verlichtingsarmatuur.
- Calamiteiten (nood)verlichting vanaf de hoofdvoedingsaansluiting tot en met het verlichtingsarmatuur.
- Het verlichten van het terrein en de gevel.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Vervuiling Normen NEN1010, 1041, 3140 en NEN-EN50110, 50293 NEN-EN50172, ISSO Publicatie 79 Bouw-, en gebruiksbesluit	Afdichting Bevestiging Borging In-/afstelling Isolatie Werking/werkzaamheid	Lichtniveau	Herstellen Vervangen Reinigen	Lichtniveau
Min. freq. per jaar	2	2	2	Indien nodig	2

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Testen van de verlichtingsvoorzieningen, calamiteiten, noodverlichting, accucellen en het lichtregelsysteem, minimaal één keer per jaar.	Eenmaal per jaar
Bijhouden van het logboek conform de wettelijke eisen.	Eenmaal per jaar

10.2.16 Beveiliging brand (65.1)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het voorkomen en melden van brand vanaf het aansluitpunt tot de brandmeldcentrale, inclusief toebehoren.
- Het opslaan en distribueren van blusgassen.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Vervuiling Software Gebruikers instellingen LPS 1233, NEN2535, ISPS 1233, NEN1594, NEN2654 ,NFPA 2001, NEN2559 Gebruiksbesluit	Afdichting Bevestiging Borging In-/afstelling Volgfuncties Werking/werkzaamheid Keuren Schakeling Net/nood	Signaaloverdracht Capaciteit Doormeldingen	Herstellen Vervangen (accu's) Reinigen Ontroesten In-/afstellen Smeren Vullen blussers	Meetgegevens Checklist
Min. freq. per jaar	4	4	2	Indien nodig	2

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
OP-taken uitvoeren door een gecertificeerd en geïnstrueerd persoon.	Eenmaal per maand
(Her)certificeren van de brandmeldinstallaties.	Eenmaal per jaar
Inzichtelijk maken wanneer groot onderhoud, revisie en vervangen van de blustoestellen plaats moet vinden en rapporteren.	Eenmaal per jaar
Inzichtelijk maken van de uiterlijke datum waarop de droge en natte brandleidingen moeten worden afgeperst en rapporteren.	Eenmaal per jaar
Brandkranen controleren.	Eenmaal per jaar
Testen van de sprinklerinstallatie en alarmkleppen.	Twee wekelijks
Keuren, beproeven en onderhouden van de sprinklerinstallatie conform de certificering, CCV Inspectieschema brandveiligheid,	Eenmaal per twee weken
Brandblusinstallatie onderhoudscertificeren volgens CCV.	Eenmaal per jaar
Schakeling Net/nood controleren en rapporteren.	Eenmaal per jaar
Controleren van de vulpunten aan/van het gebouw.	Eenmaal per jaar

10.2.17 Beveiliging overlast (65.3 – 65.5)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het melden van water en gas vanaf de melder tot de meldcentrale, inclusief toebehoren.
- Het voorkomen van beschadiging van elektronische apparatuur.
- Het beperken en melden van overlast, sociale noden van personen en dieren en van milieuoverlast.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Corrosie Vervuiling Software Gebruikers instellingen NEN3140 NEN1010 NEN2575	Afdichting Bevestiging Borging In-/afstelling Werking/werkzaamheid Sensoren	Signaaloverdracht Isolatie weerstand (verspreidings Weerstand) Waardes gasmengsel	Herstellen Vervangen (accu's) Reinigen Vastzetten Ontroesten/conserveren In-/afstellen Smeren	Meetgegevens. Inspectie-rapportage. Logboek
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Uitvoeren van een inspectie aan de gasbeveiliging.	Eenmaal per week
Controleren van de ontruimingsplannen.	Eenmaal per week

10.2.18 Transport installatie (66)/Gevelonderhoudsinstallatie (75)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Het transporteren van personen en goederen van betreedbare liften, roltrappen en rolpaden.
- Het transporteren van personen en goederen van niet betreedbare transportmiddelen.
- Vaste onderhoudsvoorzieningen, zoals valbeveiligingen.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Corrosie Geluid (Lawaaï) Vervuiling Trillingen Uitlijnen Verstoppingen Overbelasting Normen: NEN/EN795 Warenwetbesluit liften NEN-EN81-1 NEN-EN81-2 NEN-EN81-3 NEN-EN13015 EN81-20	Bevestiging In-/afstelling Werking/werkzaamheid Smering Borging Draairichting Balancering Beveiligingen Werking Brandsturingen (brandweerlift)	Oliestand zuurgraad	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten In-/afstellen Smeren Balanceren	Liftboek Meetgegevens.
Min. freq. per jaar	Liften 6x Goederenheffer 4x Kleine goederenlift 2x	Liften 6x Goederenheffer 4x Kleine goederenlift 2x	Liften 6x Goederenheffer 4x Kleine goederenlift 2x	Indien nodig	6

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Verlenen van assistentie bij het keuren.	Eenmaal per jaar
Controleren van de valbeveiliging, looppaden en markeringen.	Eenmaal per jaar
Minimaal één keer per jaar controleren van de ventilatie-/verwarmingsvoorzieningen en afwijking en rapporteren.	Eenmaal per jaar
Rapporteren van bouwkundige gebreken.	Eenmaal per jaar
Terstond rapporteren van tekortkomingen ten aanzien van de Arbo-voorschriften.	Eenmaal per jaar
Reinigen van de liftput, minimaal één keer per jaar.	Eenmaal per jaar

10.2.19 Vaste gebruiksvoorzieningen (72)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen voor:

- Als standaardinrichting te beschouwen vast ingebouwde of aangesloten voorzieningen voor gebruik en inrichting van gebruikersruimten. De afzuiging van de zuurkasten en LAF-kasten inclusief brandkleppen en regelkleppen behoren tot de installatie.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Corrosie Geluid (Lawaaï) Vervuiling Trillingen Verstopingen Afdichtingen Lekkages Normen NEN-EN14175, NPR 4500:2008 nl Zuurkasten AI-18	Bevestiging In-/afstelling Werking/werkzaamheid Smering Borging Draairichting	Capaciteit afzuiging	Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten In-/afstellen Smeren	Meetgegevens Luchthoeveelheden
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	1

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Functioneel testen van de brandkleppen	Eenmaal per jaar

10.2.20 Sanitaire voorziening (74)

Omschrijving

Verzameling van voorzieningen van:

- Sanitaire aard zoals douche, closetpotten, wastafels etc. en de daarbij behorende installaties zoals kranen, afsluiters, syphons, waterbesparingsvoorzieningen, etc.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Corrosie Geluid (Lawaaï) Vervuiling Trillingen Verstopingen Afdichtingen Lekkages	Bevestiging In-/afstelling Werking/werkzaamheid Smering Borging Draairichting		Herstellen Vervangen Reinigen Ontroesten In-/afstellen Smeren	
Min. freq. per jaar	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

10.2.21 Technische ruimten

Omschrijving

Verzameling van:

- Ruimten waar gebouwgebonden technische installaties staan opgesteld zoals de schachten, etc.

Contractuele werkzaamheden:

Onderhouds-activiteit	Inspectieonderhoud			Preventief onderhoud	
	Controle op aanwezigheid van gebreken	Controle op functioneren	Meting	Werkzaamheden	Rapportage
Werkzaamheden	Beschadiging Vervuiling Vervormingen/ losse delen NRB en AS SIKB 6700 NEN3028	Ventilatie Naamplaten Afwatering		Herstellen Reinigen	Checklist /inspectierapport
Min. freq. per jaar	1	1	1	Indien nodig	Indien nodig

Inspanningsverplichting:

Onderhoudsactiviteit	Van toepassing op
Stof-, afval-, vuil-, olie- en vetvrij houden van de ruimte	Eenmaal per jaar
Controleren van de aanwezige installaties in de technische ruimte en op daken .	Eenmaal per maand
Traforuimte controleren op lekkages en beschadigingen, of ventilatie voldoende aanwezig is, de ventilatie roosters reinigen en indien aanwezig de putten vochtvrij houden.	Eenmaal per jaar

10.3. Aanmeldprocedure

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers moeten (bij planbaar onderhoud) minimaal twee werkdagen van tevoren worden aangemeld bij de Afdeling Facilitair van Opdrachtgever. Hierbij moeten de volgende gegevens worden verstrekt:

- Naam/namen van de medewerker(s).
- Bedrijfsnaam.
- Reden van bezoek.
- Aankomsttijd.
- Contactpersoon van de Opdrachtnemer op locatie.
- Kenteken van een eventueel voertuig.

De Opdrachtnemer moet ook onderaannemers aanmelden. Daarbij moeten zowel de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer als de bedrijfsnaam van de onderaannemer worden verstrekt.

De procedure voor aanmelding is als volgt:

- Aanmelden via e-mail naar de afdeling facilitair, met datum, tijdstip en de consequenties van de actie, continuïteit, veiligheid en klimaat.
- Een algemeen medewerker facilitair bevestigt de aanmelding en stelt de receptie op de hoogte.
- De monteur meldt zich bij receptie en gaat naar de locatie van de werkzaamheden (eventueel samen met coördinator van de Opdrachtnemer).
- De Opdrachtgever volgt het proces (maar zal nooit verantwoordelijk zijn voor ondersteuning of begeleiding, dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer).
- De Opdrachtnemer zorgt voor het opleveren van de actie, de eventuele nazorg en/of vervolgacties en zorgt dat de plaats schoon, veilig en opgeruimd wordt achtergelaten. De Opdrachtnemer moet afval en verpakkingsmaterialen mee nemen en afvoeren.
- Bij het verlaten van de locatie meldt de Opdrachtnemer zich af bij de receptie.

10.4. Social return protocol

Zie aanbestedingsleidraad.

10.5. Storingsurgenties

10.5.1. Prio 1 (Urgent/Calamiteit)

Storingen aan installaties die de bedrijfscontinuïteit onderbreken of kunnen/dreigen te onderbreken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Spanningsuitval waarbij de noodstroomvoorzieningen niet inschakelen;
- Brandmelding (ook valse brandmeldingen);
- Blikseminslag;
- Als een persoon voor langere tijd is opgesloten, bijvoorbeeld in een lift;
- Als sprake is van (dreigend) letsel;
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade.
- De temperatuur van een serverruimte waarbij de kaders en richtlijnen van Opdrachtgever wordt overschreden;
- Als een lift buiten werking is en er geen redundantie aanwezig is;
- Explosiegevaar.
- Storingen aan bedrijfskritische installaties waarbij (nog) geen sprake is van (dreigende) uitval van de installatie;
- GBS-melding met prio 1.

10.5.2. Prio 2 (Dringend)

Storingen aan installaties die de bedrijfscontinuïteit ernstig verstoren maar niet onderbreken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Gevaar voor aanraking van elektrische spanning door medewerkers;
- Een legionellabesmetting;
- Een geur (bijvoorbeeld stank of gaslucht);
- Als de ruimtetemperatuur in een kantoor onder de 18 °C of boven de 27 °C komt;
- Als een slagboom/hekwerk/toegangspoort niet automatisch, maar wel handmatig kan worden geopend;
- Een niet werkende tourniquet of schuifdeur;
- Defecte verlichting op een locatie waar geen andere verlichting aanwezig is;
- Als de brandmeldinstallatie in storing staat;
- Uitval drukverhogingsinstallatie.

10.5.3. Prio 3 (Niet dringend)

Storingen aan installaties of componenten die geen invloed hebben op de bedrijfscontinuïteit.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Tochtklachten in kantoorruimten;
- Geluidsoverlast door apparatuur;
- Een klimaatklacht in een kantoorruimte tijdens de zomer, waarbij de ruimtetemperatuur meer dan 5 °C hoger is van de actuele buitentemperatuur;
- Loszittende delen die geen direct gevaar opleveren voor personen;
- Een loszittende wandcontactdoos;
- Een druppelsgewijze waterlekkage;
- Een defecte zonwering;
- Defecte verlichting (op een locatie waar nog minimaal 50% van de verlichting functioneert);
- Kleine beschadigingen die geen invloed hebben op de functionaliteit.

10.6. Duurzaamheidsbeleid Opdrachtgever

Zie aanbestedingsleidraad.

10.7. Rapportagemodellen

De Opdrachtnemer verstrekt onderhouds- en managementinformatie aan Opdrachtgever. De inhoud van de rapportages wordt zorgvuldig afgestemd tijdens de transitiefase. Hieronder is aangegeven wat minimaal moet worden gerapporteerd, en wat daarvan de minimale frequentie is.

Correctief onderhoud (een keer per maand; operationeel overleg):

- Welk correctief onderhoud is gepleegd, de urgentie van elke storing, meldtijd en datum, responstijd, functiehersteltijd en reparatietijd;
- De specificatie van de oorzaak van elke storing en de uitgevoerde reparatie;
- Eventuele vervolgacties van storingen en de actuele status daarvan;
- Verrekenbare werkzaamheden, inclusief een kostenopgave;
- Analyses naar aanleiding van herhaalde storingen en storingen aan bedrijfskritische installaties, voorzien van een advies;
- Eventuele verbetervoorstellen.

Inspectie- en preventief onderhoud (een keer per maand; operationeel overleg):

- De status en voortgang van het inspectie- en preventief onderhoud;
- De status van eventuele geconstateerde gebreken met vervolgacties;
- Analyses naar aanleiding van de verrichte werkzaamheden een advies.

Wettelijke en aanvullende verplichtingen (een keer per maand; operationeel overleg):

- Overzicht van de te keuren installaties met hierop aangegeven of de installatie is goedgekeurd, certificaat aanwezig en vervaldata, geplande en werkelijke keuringsdata.

Inspectie- en preventief onderhoud (een keer per kwartaal; kwartaaloverleg):

- Waar onderhoud is gepleegd inclusief uitvoeringsdatum, in relatie tot het goedgekeurde onderhoudsplan;
- Achterstand op de planning, voorzien van de reden van deze achterstand en het moment waarop het preventief onderhoud dan wel wordt uitgevoerd.

Wettelijke en aanvullende verplichtingen (een keer per kwartaal; kwartaaloverleg):

- Eventuele (op handen zijnde) wijzigingen in de wetgeving en de gevolgen daarvan voor Opdrachtgever, inclusief een advies.

Prestatie overzicht (KPI's) (een keer per kwartaal; kwartaaloverleg):

- Overzicht van de actuele status van de KPI's;
- Trend;
- Analyses, verbeteracties en adviezen.

Asset database en meer- en minderwerk (een keer in de zes maanden; kwartaaloverleg):

- Tijdens onderhoud aangetroffen afwijkingen;
- Wijzigingen door vervangingen of uitbreidingen;
- Wijzigingen die door Opdrachtgever zijn aangereikt.

Faalanalyse (een keer in de eerste zes maanden; kwartaaloverleg):

- Belang/functie van de installatie of asset;
- Risicobepaling;
- Adviezen en verbeteracties voor risico beperkende maatregelen.

De vorm van rapportage/managementrapportage en de frequentie waarop deze moet worden verstrekt, wordt in de transitiefase uitgewerkt in een uniforme vorm. Doelstelling is om dit gezamenlijk te ontwikkelen. De rapportages kunnen daarna continu, met goedkeuring van beide partijen, worden aangepast.