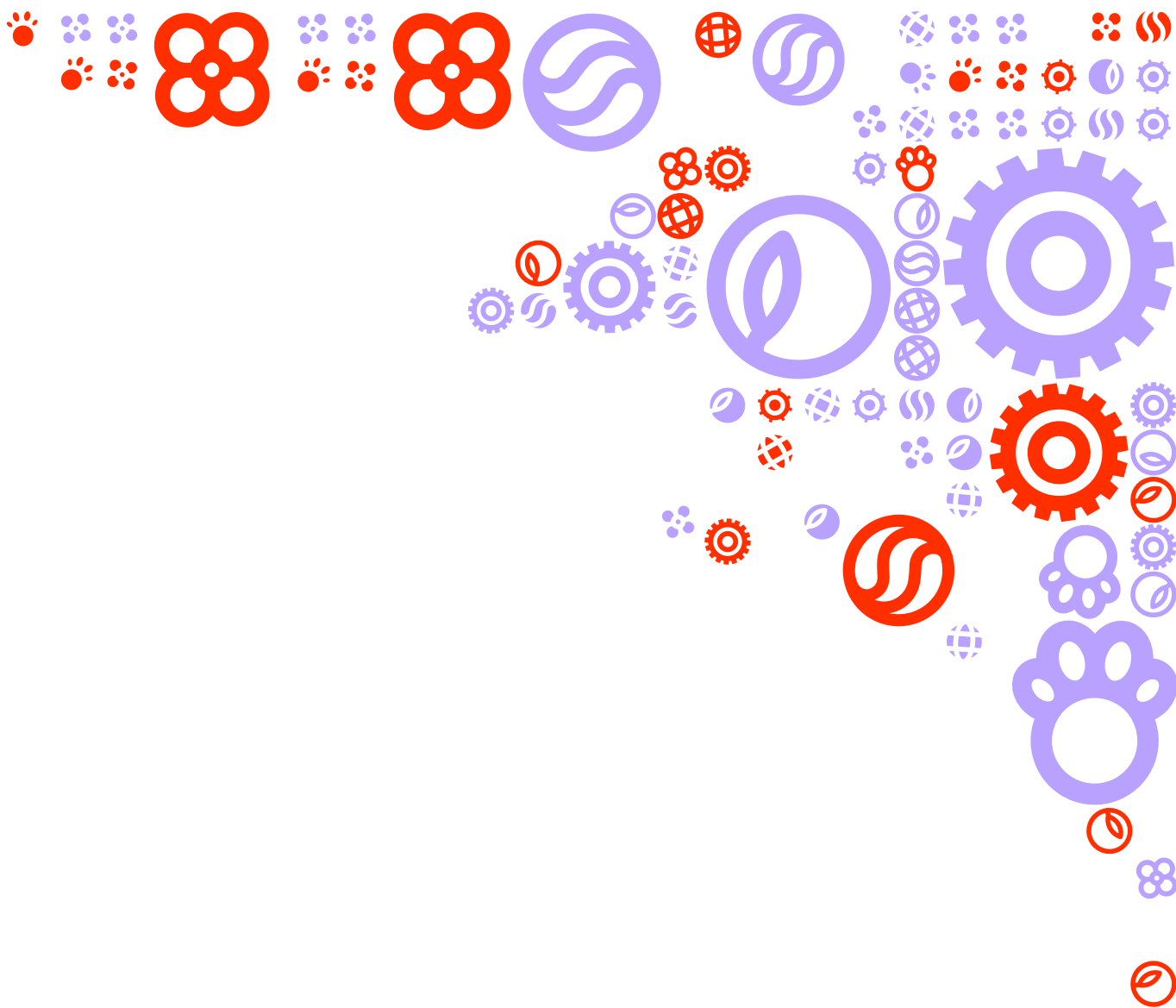




Programma van eisen

Elektrotechnisch- en Werktuigbouwkundig
installatie (E&W) onderhoud

Inhoudsopgave

Aanduidingen en begripsbepaling	4
1. Van toepassing zijnde generieke eisen	7
1.1 Inkoopvoorwaarden	7
1.2 Norm-, wet en regelgeving	7
1.3 Voorbereiding uitvoering	7
1.4 Identificatie van personeel aannemer	7
1.5 Communicatie	8
1.6 Klachten(registratie)	8
1.7 Overlast	8
1.8 Veiligheid, risico's en ongevallen	8
1.9 Ondergrondse kabels en leidingen	8
1.10 Adviesrol opdrachtnemer	8
1.11 Verband met andere werken (buiten scope van deze opdracht)	10
1.12 Algemene garantie	10
1.13 Lopende garanties	10
1.14 Materialen en onderdelen	10
1.15 Het afvoeren van materialen	11
1.16 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen	11
1.17 Nutsvoorzieningen	11
1.18 Facturatie en betaling	12
1.19 Facturatie van Storingen en regieopdrachten	12
1.20 Facturatie van contractonderhoud	12
1.21 Facturatie van Maatwerkopdrachten	12
1.22 Hoeveelheden	13
1.23 Implementatieperiode	13
1.24 Prijsopgaves	13
1.25 Huisregels	14
2. Dienstverlening nader omschreven	15
2.1 Uitvoeren en registreren Correctief onderhoud	15
2.2 Het melden van storingen	15
2.3 Het afhandelen van storingen	16
2.4 Door opdrachtnemer geconstateerde storingen	17
2.5 Schade	18
2.6 Calamiteit	18
2.7 Drempelbedragen storingen	18
2.8 Preventief onderhoud	19
2.9 Onderhoudswerkzaamheden	19
2.10 Jaarlijks en detail onderhoudsplan	20
2.11 Ontbrekende elementen/objecten assetlijst/elementenlijst	21
2.12 Drempelbedrag Preventief onderhoud	21
2.13 Planmatig onderhoud	21
2.14 Maatwerkopdrachten	21
2.15 Herstellen van brandwerende scheidingen	21
2.16 Revisiebescheiden	21
2.17 Audit	22
2.18 Rapportages	22
2.19 Rapportage Preventief onderhoud/keuringen	22
2.20 Maandrapportage	22

2.21	Kwartaalrapportage	23
2.22	Managementrapportage	23
2.23	Overige rapportages	24
2.24	Overlegstructuur	24
3.	Beoordeling uitvoering overeenkomst	26
3.1	Toezicht operationeel (dagelijks) niveau	26
3.2	Toezicht tactisch niveau	26
3.3	Prestatie-eisen	26
3.3.1	Prestatie-eisen norm-, wet-, en regelgeving	26
3.3.2	Prestatie-eisen Preventief onderhoud	27
3.3.3	Prestatie-eisen respons- en Hersteltijden	27

Aanduidingen en begripsbepaling

Audit: Een audit is een systematische en periodieke controle die wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe auditor. Op basis van vragenlijsten, checklists, gesprekken met Opdrachtnemer en/of onderaannemer en inspecties in de gebouwen bepaalt een auditor of de dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen.

Accountteam: Team van Medewerkers van de Opdrachtnemer dat zich bezighoudt met het uitvoeren van de overeenkomst.

Teamleider AFO/Conciërge: Lokale vertegenwoordiger die namens de Opdrachtgever/gebruiker optreedt als contactpersoon voor het betreffende gebouw.

Assetlijst/elementenlijst: Overzicht van de aanwezige assets/elementen (elementenbestand).

Calamiteit: Een plotselinge, ongeplande optredende verstoring in de door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer beheerde installaties en/of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructuren dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.

Contract Onderhoud: Van tevoren bepaalde en geplande onderhouds- en inspectiewerkzaamheden.

Coördinator B&O: Medewerker Yuverta, die namens de afdeling Huisvesting & Facilitair optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het betreffende werk of gebouw.

Conserveren: Het behandelen van beschadigingen aan corrosie werende lagen met een door de fabrikant/leverancier van het betreffende onderdeel voorgeschreven product, dat ook voor de oorspronkelijke behandeling is toegepast.

Correctief onderhoud: Alle onderhoudsactiviteiten die gericht zijn op het functioneel oplossen van storingen, klachten en andere onvoorziene omstandigheden die het gevolg zijn van externe invloeden, dit binnen de gestelde responstijd(en) en beschikbaarheidseisen.

Directie/Opdrachtgever: Waar in het Programma van Eisen Directie wordt genoemd kan Opdrachtgever gelezen worden en visa versa.

FMIS: Facilitair Management Informatie Systeem waarin de kenmerken en processen worden geregistreerd betreffende het technisch beheer van de gebouwen.

Gewenste conditie: Opdrachtgever wenst niet te werken met vooraf vastgestelde vaste conditieniveaus. Opdrachtgever zal in samenspraak met Opdrachtnemer elk jaar vaststellen welke elementen op welk niveau moeten worden onderhouden.

Herstelonderhoud: Noodzakelijke reparaties en vervanging naar aanleiding van geconstateerde storing(en) (defect(en)) die worden gemeld of geconstateerd tijdens de uitvoering van het preventief onderhoud. In dit Programma van Eisen wordt gesproken van storingen.

Hersteltijd: De tijd tussen de aankomst van de storingsmonteur en het verhelpen van de storing.

Inspecties/Inspecteren: Periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames die enerzijds noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de installaties te bepalen en te kunnen

rapporteren aan Opdrachtnemer en die anderzijds volgens wettelijke voorschriften verplicht zijn. Ook binnen Preventief onderhoud kunnen Inspecties uitgevoerd worden.

Keuring(en): 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 nieuwe wetten en regelgeving.

Klacht(en): Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid over iets.

Maatwerkopdrachten: Opdrachten die binnen de scope van de opdracht vallen, maar die niet van tevoren zijn afgeprijsd. Onder Maatwerkopdrachten vallen onder andere: Storingen, Planmatig onderhoud en bijkomende E&W werkzaamheden.

Meerjarenonderhoudsplan (MJOP): Schematisch overzicht met een vastgestelde tijdshorizon waarin de onderhoudskosten en vervangingsinvesteringen behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen conform de NL-SfB indeling en NEN 2767. Met het oog op Life Cycle Costing dient Opdrachtnemer bij vervangingen, in overleg met Opdrachtgever, reële en haalbare alternatieven aan te dragen, om de totale onderhouds- en energiekosten van de betreffende installaties gedurende de minimale exploitatieperiode te verlagen en om de duurzaamheid van de installaties en het gebouw als geheel te vergroten. De Opdrachtnemer moet verder bijdragen aan de circulaire bedrijfsgedachte van Opdrachtnemer

Onderhoud: Alle activiteiten, diensten en middelen die gedurende de levensduur van een gebouw of installaties zijn gericht op het behouden van, of terugbrengen naar een gewenste staat met als doel de functie naar behoren te vervullen.

Onderhoudsplanning: Schematisch overzicht met een vastgestelde horizon waarin de onderhoudsactiviteiten behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen en ingepland.

Operationeel Installatieverantwoordelijke: Persoon die verantwoordelijk is voor het veilig maken en houden van de elektrotechnische laagspanningsinstallatie

Opstartfase: Periode na de dag van gunning waarin de Opdrachtnemer alle voorbereidingen treft, om alle verplichtingen in de exploitatiefase na te kunnen komen.

Planmatig onderhoud: Groter E&W onderhoud, met een planbaar karakter. Het MJOP van Opdrachtgever geeft aan wanneer een bepaalde E of W installatie aan planmatig onderhoud toe is valt onder maatwerkopdrachten.

Prestatie eisen: De minimale functionele eisen waaraan gebouwen/bouwdelen en installaties moeten voldoen met betrekking tot o.a.: beschikbaarheid, bedrijfszekerheid, wet- en regelgeving, technische kwaliteit, respons- en hersteltijden en in te dienen rapportages.

Preventief onderhoud: Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en inspecties ter voorkoming van storingen en het functioneel in stand houden van de E&W installaties.

Project(en):

Een activiteit met betrekking tot het verbeteren, slopen, modificeren of plaatsen van nieuwe technische installaties.

Reinigen: Het op specialistische wijze schoonmaken van installaties welke als gevolg van weersinvloeden en of het functioneren vervuild zijn geraakt. Teneinde opnieuw verontreiniging te beperken dient na schoonmaak een preventieve behandeling met toepassing van daarvoor geëigende producten te worden uitgevoerd.

Responstijd: De tijd, die ligt tussen het doorgeven van een storingsmelding door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot de aankomst van de storingsmonteur op de locatie van de Storing.

Storing: Onder een storing wordt verstaan een onderbreking van de gebruiksmogelijkheid van een gebouw, gebouwdelen, terrein en bijbehorende installaties, systemen en elementen.

Storingsafhandeling: Onvoorziene werkzaamheden aan gebouwen die worden uitgevoerd met als doel het stellen van de diagnose van de oorzaak van de storing, het zo spoedig mogelijk veiligstellen van de situatie en vervolgens geheel of gedeeltelijk herstellen van de gebreken aan het gebouw, gebouwdelen, terrein en bijbehorende installaties, systemen en elementen waarbij verstoring van de primaire onderwijsprocessen zo mogelijk wordt voorkomen of geminimaliseerd.

Total Cost of Ownership (TCO): De totale kosten tijdens de levenscyclus van het element of de installatie.

Technisch beheer: Activiteiten van de Opdrachtnemer die gericht zijn op het ondersteunen van de Opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheid om de functie van de aanwezige E&W installaties op korte en lange termijn zeker te stellen.

Technisch gereed: Een storingsafhandeling is technisch gereed nadat een installatie of systeem is veiliggesteld/hersteld en het primaire proces weer functioneert.

Werkdag(en): Een maandag, dinsdag, woensdag, donderdag of vrijdag, niet zijnde een nationale feestdag.

Werktijden: Werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd binnen de standaard werktijden: van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Uitzondering zijn werkzaamheden ten aanzien van Storingen en Calamiteiten. Alleen na overleg en goedkeuring door de locatie kan hierin worden afgeweken.

Werkterrein: Het terrein of het water dat door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor de uitvoering van het werk ter beschikking wordt gesteld, het terrein of het water waarop en waarin het werk wordt uitgevoerd daarin begrepen. Onder werkterrein wordt tevens verstaan de als zodanig aangeduide aanwezige opstallen of delen daarvan waarin, waarop of waaraan het werk moet worden uitgevoerd.

1. Van toepassing zijnde generieke eisen

De in dit hoofdstuk beschreven werkzaamheden/verplichtingen maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening waaraan de opdrachtnemer dient te voldoen. In dit hoofdstuk zijn enkele generieke eisen aan het elektrotechnisch- en werktuigbouwkundig onderhoud (inclusief meet- en regeltechnisch onderhoud) en onderhoud aan Food en BiNaSk lokalen tezamen "E&W onderhoud" beschreven. In nadere hoofdstukken zijn een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen uitgewerkt.

1.1 Inkoopvoorwaarden

Van toepassing zijn de "Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Yuverta" en het "Addendum op de Algemene Inkoopvoorwaarden (Beheer & Onderhoud en Kleine werken) Stichting Yuverta". Deze voorwaarden gelden ook op nadere opdrachten.

1.2 Norm-, wet en regelgeving

De Opdrachtnemer is bij de uitvoering van het beheer en Onderhoud verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende norm-, wet- en regelgeving. Alle uit te voeren werkzaamheden en de te onderhouden installaties dienen gedurende de duur van de Overeenkomst te voldoen aan de geldende norm-, wet- en regelgeving. Het tijdig signaleren en nakomen van activiteiten op grond van norm-, wet- en regelgeving op het gebied van Inspectie, keuring en Onderhoud van de te onderhouden installaties behoren tot de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Tevens dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig te informeren over de van toepassing zijnde wijzigingen van norm, wet- of regelgeving.

1.3 Voorbereiding uitvoering

De werkzaamheden worden met name door het Accountteam uitgevoerd. Voor aanmelding en toegangsverlening tot de gebouwen gelden de procedures van Opdrachtnemer.

Werkzaamheden worden van tevoren bij Opdrachtnemer aangemeld, onder vermelding van:

- Wie er komt (persoonsgegevens) eigen personeel en onderaannemers (de monteur van onderaannemers moeten begeleid worden door de Opdrachtnemer);
- Aard van de uit te voeren werkzaamheden;
- Telefoonnummers (mobiel);
- Kenteken auto(s).

Vijf (5) Werkdagen voor het bezoek wordt het personeel of de onderaannemer(s) via een e-mail aan de conciërge aangemeld.

Voor aanvang werkzaamheden meldt de monteur zich bij de conciërge. De monteur meldt zich ook weer af bij de conciërge en laat een service of onderhoudsbon (werkbbon) ondertekenen.

De Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor onderaannemers en zal deze aanmelden en fysiek ter plaatse op locatie begeleiden.

Bij weigering van toegang tot één (1) van de gebouwen van Opdrachtnemer, omdat niet is voldaan aan het bovengenoemde, kunnen de gemaakte kosten niet in rekening worden gebracht.

1.4 Identificatie van personeel aannemer

Medewerkers van Opdrachtnemer (inclusief personeel onderaannemers) dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Medewerkers van opdrachtnemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij gebruikers van gebouwen kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij Opdrachtnemer.

Het dragen van bedrijfskleding en veiligheidsschoenen is voor medewerkers (inclusief personeel onderaannemers) van Opdrachtnemer verplicht. Hieronder wordt verstaan door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam.

Opdrachtnemer gaat daarnaast akkoord met de bijgevoegde verklaring omtrent gedrag (zie bijlage).

1.5 Communicatie

Personeel van Opdrachtnemer (inclusief personeel onderaannemers) beheerst voldoende de Nederlandse taal voor de dagelijkse omgang met personeel van de Opdrachtgever in woord en geschrift.

Opdrachtnemer werkt met één (1) aanspreekpunt, die de contacten vanuit Opdrachtgever onderhoudt.

1.6 Klachten(registratie)

Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenregistratie en een procedure voor klachtenafhandeling. Klachten (zoals te late leveringen van materialen en niet nagekomen afspraken), worden opgelost binnen een termijn van vijf (5) werkdagen.

1.7 Overlast

Tijdens de onderhoudswerkzaamheden dient overlast voor de locatie tot een minimum te worden gereduceerd. Daar waar overlast niet te vermijden is, zal in goed overleg van tevoren met de locatie (Conciërge(s)) een tijdstip worden ingepland.

1.8 Veiligheid, risico's en ongevallen

Veiligheid en risico's: Locatie van de werkzaamheden dient te zijn afgeschermd en niet toegankelijk voor derden anders dan die van de Opdrachtnemer.

Ongevallen: De Opdrachtnemer dient bij ongevallen te handelen volgens het door Opdrachtgever goedgekeurde VGM-plan.

Klimmateriaal: De Opdrachtnemer dient eigen gekeurd klimmateriaal en eigen gekeurde veiligheidsharnassen t.b.v. de dakvalbeveiliging mee te nemen aangezien deze (veelal) niet aanwezig op locatie. Anders zal er geen toegang tot hoogtes mogelijk zijn.

1.9 Ondergrondse kabels en leidingen

De Opdrachtnemer verricht voor de aanvang van de werkzaamheden onderzoek naar de precieze ligging van netten op de graaflocatie en hij zorgt ervoor dat op de graaflocatie de van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers ontvangen gebiedsinformatie aanwezig is conform de WIBON.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de uitvoering van de (graaf)werkzaamheden geen schade ontstaat aan de netten, die zich in de graaflocatie bevinden.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ontvangen gegevens over de in de grond aanwezige kabels en leidingen op de graaflocatie aanwezig zijn en instrueert uitvoerend en machine bedienend personeel.

De Opdrachtnemer zal de (graaf)werkzaamheden uitvoeren conform de CROW-publicatie 500 (Schade voorkomen aan kabels en leidingen).

1.10 Adviesrol opdrachtnemer

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in staat is mee te denken in de belangen van de Opdrachtgever, waar nodig ontzorgt en proactief adviseert. Een proactieve en meedenkende houding van Opdrachtnemer is erop gericht om problemen te voorkomen of problemen tijdig bij

Opdrachtgever kenbaar te maken zodat de onverwachte (meer)kosten zoveel mogelijk worden voorkomen.

Van Opdrachtnemer wordt daarnaast verwacht dat hij het Onderhoud zodanig uitvoert dat de Gewenste conditie gehandhaafd blijft. Desondanks is het onoverkomelijk dat in verloop van tijd, bijvoorbeeld als gevolg van ouderdom, bepaalde onderdelen vervangen dienen te worden. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht, waarbij de Opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd indien dergelijke investeringen in de toekomst noodzakelijk zullen zijn. Deze informatie kan door de Opdrachtgever worden gebruikt ter 'opbouw' van haar begroting voor het komende jaar. De input vanuit de Opdrachtnemer voor de begroting dient jaarlijks vóór 1 juni te worden aangeleverd volgens NL-SfB methode in .xml format of O-prognose format. In de prijzen voor het E&W onderhoud dienen te zijn inbegrepen:

- Alle werkzaamheden en kleinmaterialen die benodigd zijn voor het Onderhoud zoals beschreven in dit programma van eisen, inclusief het verzorgen van rapportages en het houden van overleg vormen dienen in de gevraagde uurtarieven uit het prijzenblad te zitten;
- Het uitvoeren van coördinatiewerkzaamheden, assistentie op locatie begeleiden bij werkzaamheden door onderaannemers en/of derden aan de E&W installaties welke onderdeel uitmaken van de dienstverlening;
- De volgende verbruikte en/of vervangen materialen inclusief loonkosten. Deze kosten dienen opgenomen te zijn in de inschrijfprijs en komen niet voor verrekening in aanmerking:
 - Klein materiaal (zoals moeren, bouten, schroeven, zekeringen);
 - Oliën en vetten, verven, conserveringsmiddelen, smeerolie;
 - Afdichtingsmateriaal, spindel- en as afdichtingen;
 - Schoonmaak c.q. poetsmiddelen;
 - Filtermateriaal, pulley's, v-snaren e.d.;
 - Ionisatie- en ontstekingspennen;
 - UV cellen;
 - Huur van gereedschap en/of materieel zoals bijvoorbeeld steigers, ladders, hoogwerkers, persgereedschap;
 - Alle hulp- en klein materiaal welke voor een goede uitvoering van de dienstverlening benodigd zijn;
 - Het afvoeren van gebruikte materialen volgens de geldende wet- en regelgeving.
- Onderstaande activiteiten maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen:
 - Het organiseren, plannen, controleren, administreren en optimaliseren van alle onderhoudswerkzaamheden;
 - Het archiveren van documenten met betrekking tot keuringen en Inspecties;
 - Het aantoonbaar voldoen aan de wet- en regelgeving;
 - Het verstrekken van informatie ten aanzien van de onderhoudswerkzaamheden (o.a. middels management rapportages en voortgangsbesprekingen);
 - Het uitvoeren van analyses en het naar aanleiding daarvan aanpassen van onderhoudsactiviteiten (o.a. middels detailplanning);
 - Het proactief adviseren van Opdrachtgever;
 - Het signaleren van verloop van de conditie op basis van NEN 2767 wanneer de functionaliteit van de installatie in gevaar komt (de formele conditiemeting volgens NEN2767 wordt drie (3) jaarlijks uitgevoerd door een externe partij namens Opdrachtgever);
 - Het aanleveren van informatie welke door de opdrachtgever kan worden gebruikt ter 'opbouw' van de begroting;
 - Maken van aanbiedingen/prijsopgaven (deze dienen onderbouwd te worden met een open begroting op regelniveau);
 - Begeleiden onafhankelijke inspecties (bijvoorbeeld NEN 3140, SCIOS, etc.) en inspectiebezoeken van het bevoegd gezag (bijvoorbeeld milieu-inspecties, etc.);
 - Implementatiekosten;

- Voorrijkosten.

Kosten die voortvloeien uit maatwerk opdrachten (Storingen, schades, Calamiteiten, Planmatig onderhoud of bijkomende werkzaamheden) zitten niet bij het contractonderhoud in. Deze kosten zullen op basis van de tarieven welke als bijlage is toegevoegd en welke onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding (Bijlage - Materiaalkortingen), worden verrekend. Eventuele materiaalkosten (bruto minus kortingspercentage conform bijlage prijzenblad) komen hier bovenop en zijn niet van tevoren af te prijzen. Indien Opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van deze prijzen, bij welk bedrag dan ook, is Opdrachtgever altijd gerechtigd om een extra offerte op te vragen en de opdracht eventueel ergens anders te beleggen. Ook bij Opdrachtnemers die niet onderdeel zijn van dit raamcontract.

Doordat de organisatie van de Opdrachtgever continu in beweging is, bestaat de mogelijkheid dat de omvang van de opdracht gedurende de looptijd van het contract zal veranderen. Dit kan zowel een uitbreiding, een inkrimping, als een aanpassing van het contract betekenen (zowel in locaties als in werkzaamheden). De Opdrachtgever zal dit tijdig aan Opdrachtnemer melden. De Opdrachtnemer zal de overeengekomen dienstverlening op basis van deze wijzigingen aanpassen.

1.11 Verband met andere werken (buiten scope van deze opdracht)

Voor een totaaloverzicht van de werkzaamheden uitgevoerd door derde zie selectieleidraad. De Opdrachtnemer verplicht zich bereid te verklaren om samen te werken met deze derden. Opdrachtgever bepaald de coördinatie per opdracht waarbij samenwerking wordt vereist.

1.12 Algemene garantie

De Opdrachtnemer dient voor alle nieuw aan te brengen installaties, onderdelen en materialen een garantie van minimaal één (1) jaar aan Opdrachtgever te verlenen, tenzij anders afgesproken.

Op gedane reparaties geldt een garantietermijn van minimaal drie (3) maanden of zoveel langer als in de markt gebruikelijk is.

In geval van optredende gebreken regelt de Opdrachtnemer zelfstandig met de desbetreffende fabrikant en/of leverancier de reparatie aan en/of vervanging van alle onderdelen die binnen daarvoor geldende garantietermijn vallen.

Indien de geleverde werkzaamheden gedurende de garantietermijn niet voldoen aan de eisen die het onderhoudscontract stelt, dan dient de Opdrachtnemer alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening te nemen. Onder garantie wordt verstaan de materialen, de voorrijkosten en het uurloon benodigd voor het oplossen van de garantieaanspraak.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om installaties, onderdelen en materialen door derden te laten keuren en/of onderzoeken. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer indien blijkt dat de/het geleverde product/dienst niet voldoet aan de gestelde eis.

Bij beëindiging van de overeenkomst zullen de nog lopende garanties door Opdrachtnemer worden overgedragen aan de Opdrachtgever.

1.13 Lopende garanties

Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over reeds lopende garanties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding van deze garanties. In geval van optreden gebreken overlegt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever alvorens werkzaamheden uit te zetten.

1.14 Materialen en onderdelen

Opdrachtnemer zal de materialen, onderdelen en hulpmiddelen leveren c.q. aanbrengen, die voor het naar behoren functioneren van de bouwdelen nodig zijn.

De te vervangen materialen, onderdelen en hulpmiddelen dienen van hetzelfde merk en/of type te zijn, tenminste gelijkwaardig aan de materialen/onderdelen zoals deze reeds aanwezig zijn, tenzij deze niet meer leverbaar zijn. Indien dit laatste het geval is, zullen materialen, onderdelen en hulpmiddelen vervangen worden door gelijkwaardig of betere kwaliteit materiaal, onderdelen en hulpmiddelen.

Indien het materialen/onderdelen betreft die niet in de inschrijfprijs zijn inbegrepen, zal de Opdrachtnemer de materialen/onderdelen op basis van werkelijk verbruik factureren. Slechts in het geval van incurante of niet-gangbare materialen kan per minimale afname eenheid worden gefactureerd waarbij het totaal aan ingekochte materialen eigendom worden/zijn van Opdrachtgever. Het restant aan locatie-specifieke materialen wordt op de betreffende locatie opgeslagen, die van algemeen gangbare materialen, op de werf van Opdrachtnemer.

Opslag van materialen op de locaties van Opdrachtgever dient zoveel mogelijk beperkt te worden. Bij uitvoering van werkzaamheden mogen de te gebruiken materialen maximaal één (1) dag voor de uitvoering van de werkzaamheden te worden aangeleverd.

De locatie (lees: Conciërge) dient vooraf (minimaal vijf (5) werkdagen bij reguliere werkzaamheden) over de komst van de materialen te worden geïnformeerd.

Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de geleverde materialen totdat de werkzaamheden formeel schriftelijk zijn opgeleverd.

1.15 Het afvoeren van materialen

De Opdrachtnemer dient direct alle overtollige materialen en afvalstoffen op een milieuvriendelijke manier, conform de geldende regelgeving en voor zijn kosten gescheiden af te voeren. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde of defecte onderdelen, defecte elementen gereedschappen, steigermaterialen, verpakkingsmateriaal en overig afval. Hierbij mag Opdrachtnemer geen gebruik maken van de afvalstromen en voorzieningen van de Opdrachtgever. Eventuele opbrengsten bij afvoer van waardevolle materialen en onderdelen dient de Opdrachtnemer, via de eerstvolgende factuur, te verrekenen met de uitgevoerde werkzaamheden.

Afval, reststoffen, verpakkingsmaterialen en verwijderde (defecte) componenten dienen door de Opdrachtnemer milieuvriendelijk en conform wettelijke- en lokale regelgeving gescheiden te worden verwijderd.

Afval, reststoffen mogen geen schade aan personen, dieren en omgeving kunnen opleveren. Deze dienen derhalve zo spoedig mogelijk van de locatie te worden afgevoerd, dan wel in een afgesloten container/ruimte te worden opgeslagen.

1.16 Opslag gevaarlijke stoffen en gassen

De Opdrachtnemer dient giftige stoffen en ontplofbare gassen in aparte en hiervoor toegestane en geschikte ruimten (indien aanwezig) op te slaan. Deze ruimten mogen slechts toegankelijk zijn voor die personen die voor de verwerking van deze stoffen en/of gassen zijn aangewezen. In het geval dat op locatie geen geschikte ruimte aanwezig is, zal de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever hiervoor een oplossing aandragen. De kosten voor deze oplossing kunnen na overleg en goedkeuring Opdrachtgever worden verrekend.

1.17 Nutsvoorzieningen

De Opdrachtnemer mag gebruik maken van de bestaande voorzieningen voor water en stroom gedurende de uitvoering van de werkzaamheden. Indien het noodzakelijk is om de elektrische voorzieningen van de locatie (deels) te onderbreken, dient Opdrachtnemer voor een tijdelijke voorziening te zorgen.

Bij het onderbreken van elektrische voorzieningen mag de continuïteit en de voortgang van het primaire onderwijsproces niet verstoord worden. Er dient rekening gehouden te worden met voorzieningen voor dieren (bijvoorbeeld warmtelampen), alarm- en (brand)beveiligings- systemen, ICT-voorzieningen, beregeningsinstallaties, pompen en koelapparatuur, etc..

1.18 Facturatie en betaling

- In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst enkel worden aangepast conform de indexatieclausule(s) als beschreven in de overeenkomst.
- Inschrijver stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer (zie bijlage) inclusief achterliggende facturen van onderaannemers/materiaalkosten.

1.19 Facturatie van Storingen en regieopdrachten

De facturatie van Storingen en regieopdrachten zal geschieden per maand achteraf en per locatie. Storingen en regieopdrachten kunnen pas worden verrekend als deze in zijn geheel zijn afgehandeld en afgemeld. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen van de volgende maand een maandoverzicht (per locatie) in .xls format met een kopie van de bijbehorende door Opdrachtgever ondertekende werkbonnen (voorzien van begin en eindtijd) in .pdf format. En bespreekt dit zo nodig met de Coördinator B&O. Van elke uitgevoerde Storing en regieopdracht dienen op het maandoverzicht minimaal onderstaande bestanddelen vermeld te worden:

- ISY melding nummer;
- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en uurprijzen.

Pas na schriftelijk akkoord van het maandoverzicht (per locatie) door Opdrachtnemer kan de factuur worden ingediend. Op basis van het goedgekeurde maandoverzicht ontvangt u een inkoopordernummer voor op de factuur. Zonder inkoopordernummer kan een factuur niet worden voldaan.

1.20 Facturatie van contractonderhoud

De facturatie van het contractonderhoud zal per locatie per kwartaal vooraf geschieden. Eventuele mutaties zullen bij het laatste termijn van het contractjaar worden verrekend na goedkeuring van Opdrachtgever.

1.21 Facturatie van Maatwerkopdrachten

De facturatie van Maatwerkopdrachten zal per opdracht, achteraf, binnen vier (4) weken na voltooien van de werkzaamheden, in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer dient voor de uurprijzen van diverse functionarissen de uurprijzen te gebruiken zoals opgegeven in 'Bijlage Prijzenblad'. Voor de overige eisen wordt verwezen naar alinea hieronder (Facturatie van bijkomende werkzaamheden).

Van elke uitgevoerde werkopdracht dienen op de factuur minimaal onderstaande bestanddelen vermeld te worden:

- Inkoopordernummer (uniek factuurnummer);
- BTW specificatie;
- De aard van de goederen of diensten;
- Adres uitvoering van de werkzaamheden;
- Factuurdatum;

- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, gespecificeerd per pand of activiteit;
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en uursprijzen;
- Ondertekende werkbond dient verwerkt te zijn in hetzelfde bestand als de factuur.

1.22 Hoeveelheden

Meting van hoeveelheden vindt plaats overeenkomstig de Standaardmeetmethode NEN 3699+c94.

1.23 Implementatieperiode

Ter voorbereiding op de uitvoeringsfase start direct na de definitieve gunning de implementatieperiode. Direct na definitieve gunning zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken maken over de toegang tot de locaties en het verstrekken van contactgegevens van de gebruikers. Tijdens de implementatiefase zal de Opdrachtnemer alle benodigde activiteiten ter voorbereiding en inrichting van de uitvoeringsfase treffen. Hieronder wordt o.a. verstaan:

Het uiterlijk binnen zes (6) weken na definitieve gunning, ter goedkeuring, inleveren van:

- Implementatieplan;
 - VGM-plan. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld en waar nodig bijgesteld. In dit plan staat tenminste:
 - Een risico-inventarisatie en evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;
 - Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg over het startjaar;
 - Protocol ongevallen, etc.
- Jaarplanning contractonderhoud;
- Afwijkingen op hoeveelheden van de assetlijsten.

Gehonoreerde afwijkingen in de hoeveelheden van de assetlijsten door de Opdrachtgever dienen binnen vier (4) weken na ingangsdatum contract te zijn verwerkt door de Opdrachtnemer.

Geconstateerde afwijkingen in de hoeveelheden van de assetlijsten na de implementatieperiode zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

1.24 Prijsopgaves

Opdrachtgever maakt onderscheid bij het vragen van prijzen, te weten:

- Prijs in het begrip offerte;
- Prijs in open begroting;
- Prijs in ramingen.

Prijs in het begrip offerte geven een nauwkeurige berekende prijs weer. De Opdrachtgever kan bruto materiaalprijzen minus de korting te allen tijde als steekproef opvragen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt dan voor een afschrift van zijn leverancier inclusief alle kortingen. Na acceptatie van een gedane offerte kan de prijs niet (zonder voorafgaande toestemming) meer wijzigen t.o.v. de factuur.

Prijs met open begroting wordt gedefinieerd door een deels berekende prijs aangevuld met stelposten of onderdelen met prijzen op kengetallen. Deze prijzen worden vaak gebruikt in een spoedklus of bij een raming voor het eerstvolgende begrotingsjaar, waarbij de exacte prijs en opdracht later wordt gespecificeerd.

Prijs met ramingen hebben een grote mate van onzekerheid en worden vaak in de bepaling van mogelijke scenario's als onderbouwing aangedragen om in de MJOP als budget te worden opgenomen. De definitieve uitwerking wordt later vorm gegeven.

Functies en tarieven:

- Planbare werkzaamheden moeten altijd worden gefactureerd conform de uurprijzen die passen bij de aard van de werkzaamheden en zijn afgesproken in het prijzenblad;
- Niet-planbare werkzaamheden mogen worden gefactureerd conform de uurprijzen uit het prijzenblad van de functionaris die de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Er moet wel worden geprobeerd om dit zo efficiënt mogelijk in te richten (eenvoudige Storingen hoeven niet altijd door een specialist te worden opgelost);
- De uren m.b.t. werkvoorbereiding en projectleiding mogen enkel worden gerekend indien deze goed zijn onderbouwd, zodat het door Opdrachtgever mogelijk is te beoordelen of de opgevoerde uren terecht zijn;
- Een standaard hoeveelheid uren van een 'werkvoorbereider' of 'projectleider' bij een bepaald type werkzaamheden, zonder onderbouwing, wordt niet geaccepteerd.

Indien Opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van deze prijzen, bij welk bedrag dan ook, is Opdrachtgever altijd gerechtigd om een extra offerte op te vragen en de opdracht eventueel ergens anders te beleggen. Ook bij Opdrachtnemers die niet onderdeel zijn van dit raamcontract.

Met het oog op Life Cycle Costing dient Opdrachtnemer bij vervangingen, in overleg met Opdrachtgever, reële en haalbare alternatieven aan te dragen, om de totale onderhouds- en energiekosten van de betreffende installaties gedurende de minimale exploitatieperiode te verlagen en om de duurzaamheid van de installaties en het gebouw als geheel te vergroten.

De Opdrachtnemer moet verder bijdragen aan de circulaire bedrijfsgedachte van Opdrachtnemer.

1.25 Huisregels

Zie bijlage Huisregels Yuverta. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een gewijzigde versie huisregels ontstaat, deze zal in dit geval tijdig gedeeld worden met Opdrachtnemer.

2. Dienstverlening nader omschreven

In dit hoofdstuk is er een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen (hoofdstuk 1) nader uitgewerkt. De panden van de Opdrachtgever zijn in te delen in overwegend eigen panden en een klein aantal huurpanden (zie ook locatieoverzicht). Voor huurpanden kunnen afwijkende onderhoudsverplichtingen gelden.

2.1 Uitvoeren en registreren Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat het verhelpen van storingen en het adequaat handelen bij schades en Calamiteiten. Het effectief oplossen van storingen is een basistaak, en kan veel overlast veroorzaken in hinder en kosten bij alle partijen indien slecht georganiseerd en uitgevoerd.

2.2 Het melden van storingen

Opdrachtgever zal storingen melden bij de Opdrachtnemer. Op dit moment gebeurt dat door middel van een schriftelijk opdracht via email aan de Opdrachtnemer vanuit een FMIS programma genaamd ISY (voorheen Topdesk). Opdrachtnemer is verplicht om gebruik te maken van ISY. De Opdrachtnemer dient dagelijks de (tussen)status van de storingen in ISY bij te werken. Kosten voor een eventuele koppeling tussen het ERP-systeem van Yuverta en het ERP-systeem van Opdrachtnemer zijn voor rekening Opdrachtnemer.

Bij een aantal panden is met behulp van een gebouwbeheerssysteem (GBS) een inbelverbinding gerealiseerd door de bestaande leveranciers. Opdrachtnemer dient deze inbelverbinding tijdens de implementatieperiode zelf opnieuw op te zetten met een eigen gateway of router. De kosten voor het realiseren van deze inbelverbinding en de levering van de gateway of router zijn voor rekening Opdrachtnemer. Via deze verbinding kunnen ook storingen bij de Opdrachtnemer worden gemeld.

De Opdrachtnemer zal eigen geconstateerde storingen en meldingen via het GBS ter stond melden aan Opdrachtgever met het verzoek om een opdrachtbon.

Kosten als gevolg van het verhelpen van storingen zonder opdracht van Opdrachtgever komen niet in aanmerking voor verrekening.

De Opdrachtnemer heeft voor het ontvangen van de meldingen een emailadres en een telefoonnummer dat 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week beschikbaar en bereikbaar is zonder wachttijden van meer dan twee (2) minuten.

De prioriteit zal bij elke melding door Opdrachtgever worden aangegeven. Hierin staan tevens de geëiste respons en Hersteltijden vermeld.

2.3 Het afhandelen van storingen

Opdrachtgever hanteert de volgende respons- en hersteltijden:

Prioriteit	Responstijd	Hersteltijd	Omschrijving
Prioriteit 1 Type: Kritisch/ Urgent/ Risicovol	Binnen maximaal 4 uur na aanvang Storingsafhandeling op locatie	Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) eventuele vervolg reparaties uitvoeren	Zeer urgent, mogelijke stagnatie van de bedrijfsvoering, gevaarlijke en/of risicovolle situaties, ed. Gevaar voor mens, dier en milieu. Deze Storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een Calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wacht is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk. Kritisch: door het probleem kan een essentieel bedrijfsproces geen doorgang vinden, er is geen alternatieve en/of tijdelijke oplossing beschikbaar.
Prioriteit 2 Type: Kritisch/ Minder urgent/ Verhoogd risico	Binnen maximaal 8 uur na aanvang Storingsafhandeling op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de Conciërge).	Binnen maximaal 5 werkdagen afhandeling van de Storing.	Deze Storing zal in de meeste gevallen in eerste instantie worden afgehandeld als een Calamiteit. Na het veiligstellen van de situatie door de technicus van de wacht is een vervolgactie noodzakelijk. Probleem: het probleem verstoort, vertraagt of bedreigt het bedrijfsproces of brengt risico's mee voor de organisatie (bv niet werken van ont-rummings- of brandinstallatie).
Prioriteit 3 Type: Niet kritisch/ Weinig urgent	Binnen maximaal 24 werkuren na aanvang Storingsafhandeling op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouw-beheerder (veelal de Conciërge).	Binnen maximaal 10 werkdagen afhandeling van de Storing.	Geen direct gevaar of risico, maar veel overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of met beperkte reservecapaciteit. Klacht: het probleem verstoort het bedrijfsproces niet, maar veroorzaakt klachten.
Prioriteit 4 Type: Niet kritisch/ Niet urgent	Binnen 1 werk-week (5 werkdagen) na aanvang van Storingsafhandeling op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouw-beheerder (veelal de Conciërge).	Afhandeling van de aard van de Storing dient herstel binnen redelijk termijn te geschieden.	Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reservecapaciteit. Vraag: de Storing verstoort het bedrijfsproces niet. Het betreft een vraag of een verzoek om verbetering.

Binnen ISY/Topdesk worden de storingen geprioriteerd door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient zich te houden aan deze prioritering. Volgens de prioritering dienen de storingen binnen de bovenstaande termijn opgelost te zijn.

Per melding zal door Opdrachtgever aangegeven worden welke respons- en Hersteltijden gehaald dienen te worden. Dit wordt ingedeeld op basis van de urgentie van de melding, waarbij vanzelfsprekend rekening wordt gehouden met redelijkheid en billijkheid. De Opdrachtnemer wordt hierop beoordeeld. De tabel kan worden gewijzigd indien de Opdrachtgever dit noodzakelijk acht en de Opdrachtnemer kan aan de inhoud dan ook geen rechten ontleen.

De Opdrachtnemer zal zich bij het afhandelen van storingen uitsluitend richten op instandhouding van de aanwezige E&W installaties, waarbij de kosten van reparatie redelijkerwijs in verhouding staan tot de kosten van vervanging. Kosten voor herstel onderhoud en/ of vervanging, welke boven het drempelbedrag uitkomen, kunnen pas na overleg en opdracht van de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Na storingsmelding dient de Opdrachtnemer, binnen de genoemde Responstijd, een vakkundig persoon op de locatie aanwezig te hebben teneinde een aanvang te nemen met het lokaliseren en opheffen van de Storing, al dan niet in de vorm van een tijdelijke oplossing. In het kader hiervan wordt onder 'vakkundig' verstaan dat betreffende functionaris voldoende vaktechnisch is opgeleid, indien van toepassing gecertificeerd, en voldoende geëquipeerd is om storingen te kunnen verhelpen. Hiernaast stelt Opdrachtgever als voorwaarde dat genoemde functionaris de betreffende technische discipline beheerst. Met andere woorden het inschakelen van een allround monteur of een handyman ten behoeve van het verhelpen van storingen aan specialistische gebouwonderdelen wordt in dit kader als niet toereikend beschouwd en zal ook niet voor verrekening in aanmerking kunnen komen of kunnen gelden als nakomen van de te behalen Responstijd.

Indien Correctief onderhoud aan een BiNaSk of Food apparaat niet op locatie van Opdrachtgever uitgevoerd kan worden en het apparaat meegenomen wordt voor het uitvoeren van het Correctief onderhoud, dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever tijdelijk voor een vervangend apparaat te kunnen zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor vooraf een prijsopgave aan te bieden.

Als een BiNaSk of Food apparaat niet meer te repareren is of uit kostentechnisch aspect het niet rendabel meer is om deze te repareren en deze hierdoor vervangen dient te worden, dan valt dit **niet in de scope van deze aanbesteding/dit contract**. De Opdrachtnemer neemt hierbij contact op met de verantwoordelijk Coördinator B&O van de Opdrachtgever. De Coördinator B&O zal deze opdracht uitzetten bij de daarvoor gecontracteerde derde leverancier.

2.4 Door opdrachtnemer geconstateerde storingen

Bij constatering naar aanleiding van Inspectie(s) en/of storingen die een aanpassing, verbetering en/of aanvulling van de E&W installaties vereisen, zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen. Werkzaamheden als gevolg van bovengenoemde storingen worden nooit zonder schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever uitgevoerd.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over het verloop van de Storingsafhandeling via het FMIS-programma genaamd ISY. Alle gereedmeldingen van storingen moeten afgemeld worden door Opdrachtnemer via dit FMIS-programma, tezamen met iedere relevante digitale werkbond uiterlijk twee (2) werkdagen later dan aanvang verhelpen Storing.

Uit de digitale werkbonden moet blijken welke werkzaamheden zijn afgehandeld en/of gekeurd. Een digitale werkbond moet worden voorzien van ordernummer Opdrachtgever (ISY), locatie, datum, omschrijving uitgevoerde werkzaamheden, verbruikte materialen en aankomst en vertrektijd.

De digitale werkbonden worden ter plekke door de locatie (Conciërge/Teamleider AFO) gecontroleerd en van handtekening voorzien. De digitale werkbonden worden door de Opdrachtnemer, per locatie, gearchiveerd in digitale logboeken en verstrekt aan de locatie en de

Coördinator B&O. De digitale werkbonnen worden alleen verder in behandeling genomen als deze ter goedkeuring zijn ondertekend door de locatie (Conciërge/Teamleider AFO).

Opdrachtgever wenst niet in een portal van Opdrachtnemer te hoeven kijken om de voortgang van storingen te monitoren.

2.5 Schade

Een storingsmelding wordt aangemerkt als schade indien deze veroorzaakt is door een Calamiteit, zoals brand, vandalisme of natuurrampen. Dit dient door de Opdrachtnemer op zijn werkbond en in rapportages te worden vermeld. In verband met verzekering en of het verhalen van de schade maakt de opdrachtnemer bij schade duidelijke foto's van de aangetroffen situatie als bewijslast. Als er iemand aangesproken kan worden voor de schade en deze persoon is bekend, dienen de bedrijfsnaam, naam- en adresgegevens aan de Teamleider AFO/Conciërge van Opdrachtgever gemeld te worden, zodat de Opdrachtgever de schade kan verhalen.

2.6 Calamiteit

In aanvulling op de gegeven definitie. Bijvoorbeeld:

- Lekkage (water, gassen);
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade;
- Brand;
- Spanningsuitval;
- Explosie;
- Instorting;
- Blikseminslag;
- Bommelding;
- Aanslagen;
- Inbraak, of inbraakpoging;
- Gevaar voor aanraking van elektrische spanning door personen;
- Als een persoon is opgesloten in een lift;
- De temperatuur van een IT-ruimte die de kaders en richtlijnen van Opdrachtnemer overschrijdt (uitval airco);
- Elke Storing die een belangrijk evenement (o.a. open dag) of bedrijfsactiviteit in de weg staat;
- Als een ruimte, bouwdeel of gebouw niet kan worden geopend of kan worden afgesloten.

Ingeval van een Calamiteit dient de Opdrachtnemer te allen tijde direct over te gaan tot het veiligstellen van de situatie, of direct ondersteuning te verlenen aan de Opdrachtgever c.q. hulpdiensten, welke leiden tot het opheffen van, of beperken van de gevolgschade van deze Calamiteit. De coördinatie van de Calamiteit ligt in handen van de Opdrachtgever.

Calamiteiten worden door de partijen achteraf naar alle redelijkheid en billijkheid administratief en financieel afgehandeld, waarbij ook de oorzaak van de Calamiteit in overweging wordt genomen. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar kan worden aangewezen als de veroorzaker van deze Calamiteit, dan worden alle kosten gemoeid met het oplossen van deze Calamiteit ende hieruit voortvloeiende vervolgschades op de Opdrachtnemer verhaald.

2.7 Drempelbedragen storingen

De Opdrachtgever heeft drempelbedragen vastgesteld voor het oplossen van een toegekende Storing zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Bij storingen dient de Opdrachtnemer als volgt te handelen:

- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten, voor het opheffen van een Storing of klacht, kleiner zijn dan € 1.000, - exclusief BTW per Storing/klacht, kan direct worden overgegaan tot het opheffen van de Storing/klacht.

- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten, voor het opheffen van een Storing of klacht, groter zijn dan € 1.000, - exclusief BTW zal de Opdrachtnemer alvorens tot opheffen van de Storing/klacht wordt overgegaan, dit schriftelijk of via e-mail melden aan de Coördinator B&O. Deze schriftelijke/e-mail melding omvat een kostenraming, zoals gedefinieerd in het model open begroting, en een plan van aanpak (incl. planning) voorzien van reden. Na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer tot het opheffen van de Storing c.q. het uitvoeren van de reparatie over gaan. Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van de diensten van derden dient hij aan te tonen (d.m.v. een offerte derden) zich te hebben ingespannen de voor de Opdrachtgever economisch meest voordelige aanbieding te hebben verzorgd.
- De Opdrachtgever is bevoegd de hierboven genoemde drempelbedragen jaarlijks te wijzigen en zal indien nodig deze tijdig kenbaar maken bij Opdrachtnemer.
- Indien Opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van een offerte, bij welk bedrag dan ook, is Opdrachtgever altijd gerechtigd om een extra offerte op te vragen en de opdracht eventueel ergens anders te beleggen. Ook bij Opdrachtnemers die niet onderdeel zijn van deze overeenkomst.

2.8 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud heeft als doel het aantal onverwacht optredende storingen te verlagen en de levensduur van de E&W onderdelen te verlengen. Vervanging van onderdelen, het gebruiksafhankelijk onderhoud, verhoogt de beschikbaarheid en voorkomt additionele kosten bovenop het onderhoudsbudget. Het tijdig vervangen van slijtage- en verweringsgevoelige onderdelen valt eveneens onder preventief contractonderhoud.

Het Preventief onderhoud omvat alle benodigde werkzaamheden, zoals doch niet uitsluitend:

- Inspecteren (zie begrippenlijst);
- Reinigen (zie begrippenlijst);
- Conserveren (zie begrippenlijst);
- Onderhoudswerkzaamheden (paragraaf 2.9);
- Wettelijk verplichte Inspecties en Keuringen;
- Aanleveren van gegevens ten behoeve van verleende vergunningen.

Voor afstemming over het uitvoeren van het contractonderhoud maakt de Opdrachtnemer tenminste twee (2) weken van tevoren een afspraak met de gebruiker (Conciërge/Teamleider AFO) van het gebouw. Na het afronden van de werkzaamheden dient een digitale werkbon aangeleverd te worden via HIBO (via hibo@yuverta.nl). Een samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden samen met de werkbonnen dienen terug te komen in de maandrapportage.

2.9 Onderhoudswerkzaamheden

Onder onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan:

De onderhoudswerkzaamheden zoals beschreven in bijlage – werkomschrijvingen, onder andere, doch niet beperkt tot: Het onderhouden van de onderdelen, inclusief het leveren/plaatsen van materialen, voorgeschreven onderhoudsets, pakkingen etc.

In de opgegeven tarieven moet het leveren en aanbrengen van al het voor het Onderhoud benodigde, en door de fabrikant/toeleverancier voorgeschreven materialen zijn opgenomen, deze worden dus niet apart nog gefactureerd. Indien niet nader omschreven, dienen uitsluitend materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering te worden toegepast. Indien dit niet mogelijk is dienen materialen van een gelijkwaardige kwaliteit te worden toegepast, een en ander in overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever. Dit geldt zowel voor Opdrachtnemer als voor onderaannemers.

2.10 Jaarlijks en detail onderhoudsplan

De Opdrachtnemer stelt en levert uiterlijk zes (6) weken na gunning een gedetailleerd overzicht van alle werkzaamheden op die noodzakelijk zijn om de in dit programma van eisen vereiste werkzaamheden in uitvoering te kunnen brengen. Dit jaarlijkse onderhoudsplan zal Opdrachtnemer vervolgens uiterlijk twee maanden voor de opvolgende contractjaren en ingedeeld op basis van kalenderweken bij de Opdrachtgever aanleveren. Hierbij dienen tevens de aanvangstijden en de doorlooptijden te worden beschreven. Alleen na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer overgaan tot het uitvoeren van de werkzaamheden.

De Opdrachtnemer stelt een detail Onderhoudsplanung op (Excel), waarbij de uitgevoerde werkzaamheden middels de maandrapportage worden ingediend bij de Opdrachtgever. Incidenteel kan voor een gebouw gelden dat voor specifieke afdelingen en/of gebruikers een jaarplanning van toepassing is waarvan niet kan worden afgeweken. De planning dient per locatie, per gebouw, per elementen, per week (met weeknummers) te worden weergegeven.

Hierin staan minimaal de volgende items vermeld.

- Omschrijving installatie;
- Of de installatie in bedrijf blijft of buiten werking wordt gesteld;
- Onderhoudsactiviteiten, aanvullende werkzaamheden dienen binnen vijf (5) werkdagen te worden toegevoegd;
- De tijdstippen waarop de Opdrachtnemer de onderhoudswerkzaamheden en/of keurig ter plaatse uitvoert;
- Verwerken planningen (derden) projecten op aangeven van de opdrachtgever;
- Keuringen;
- Testen;
- Revisiemomenten van de opdrachtnemer;
- Modificaties en revisiewerkzaamheden op aangeven van de opdrachtgever;
- Tentamen en examenperiodes.

Wettelijke verplichtingen, onderhoud onderaannemers en onderhoud aan Food en BiNaSk lokalen dienen op een aparte regel zichtbaar te zijn.

Indien installaties meerdere keren per jaar onderhouden moeten worden, dan verdeelt Opdrachtnemer deze evenredig over het contractjaar.

Door de Opdrachtnemer worden de jaar- en detail Onderhoudsplanung overlegd en vastgesteld met de locatie (Conciërge/Teamleider AFO). De overall planning wordt vervolgens ter informatie aan de Coördinator B&O toegezonden. De Opdrachtnemer mag niet afwijken van deze planning, tenzij schriftelijke goedkeuring is verkregen van de Opdrachtgever. Indien door omstandigheden de planning niet wordt gehaald, dient dit per ommegaande schriftelijk gemeld te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft aan wanneer de uitgestelde werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Bij schriftelijk akkoord door de Opdrachtgever wordt een verschuiving uitgevoerd op het gemelde tijdstip. Bij afkeuring dient de Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen een nieuw voorstel in te dienen.

De Opdrachtgever heeft de onderhoudsactiviteiten voorgeschreven in bijlage - werkschrijvingen. De Opdrachtnemer is verplicht alle voorgeschreven werkzaamheden uit te voeren. De Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of de voorgeschreven werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij afwijking zal de Opdrachtgever dit melden aan de Opdrachtnemer, die dan de verplichting heeft de niet uitgevoerde werkzaamheden binnen tien (10) werkdagen alsnog uit te voeren.

Van de werkzaamheden in schoolvakanties en werkzaamheden in Food en BiNaSk lokalen dient minimaal zes (6) weken van tevoren een detail planning te worden aangeleverd.

2.11 Ontbrekende elementen/objecten assetlijst/elementenlijst

Opdrachtnemer heeft de verplichting alle assets die in de gebouwen aanwezig zijn en onder de onderhoudsverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, te onderhouden. Als er assets ontbreken op de assetlijst en daardoor niet in de aanneemsom van de overeenkomst zijn opgenomen, wordt dit achteraf (aan het einde van het contractjaar) in overleg met Opdrachtgever als meerwerk verrekend. Opdrachtnemer vraagt hier ten alle tijden van te voren schriftelijk toestemming voor bij Opdrachtgever. Vervolgens worden deze assets opgenomen in de (aangepaste) tarieven voor het volgende contractjaar, waarbij de prijzen uit het prijzenblad leidend blijven.

2.12 Drempelbedrag Preventief onderhoud

Opvolging Preventief onderhoud: Als tijdens het Preventief onderhoud wordt geconstateerd dat onderdelen/componenten (op termijn) vervangen moeten worden dient dit gerapporteerd te worden aan de Opdrachtgever. Voor de onderdelen/componenten die voor de volgende onderhoudsbeurt aan vervanging toe zijn wordt direct een offerte opgesteld waarbij per locatie één (1) offerte wordt opgesteld.

Indien er kleine herstelwerkzaamheden nodig zijn (tot € 1.000,- exclusief BTW all-in kosten per locatie), wordt geacht dat deze direct (als Storing zijnde) worden meegenomen.

2.13 Planmatig onderhoud

Onder Planmatig onderhoud verstaat Opdrachtgever groter Onderhoud, met een planbaar karakter. Het MJOP van Opdrachtgever geeft aan wanneer een bepaalde installatie of onderdeel aan Planmatig onderhoud toe is. Voordat dit in opdracht wordt gegeven, zal de Coördinator B&O altijd een check doen om te beoordelen of het Onderhoud daadwerkelijk nodig is. Op basis van deze check kan de Coördinator B&O altijd besluiten om het Onderhoud later, of zelfs helemaal niet uit te laten voeren.

Planmatig onderhoud wordt afgeprijsd als Maatwerkopdracht. In de opdrachtverlening zal de Opdrachtgever specifiek vermelden waar de onderhoudswerkzaamheden uit bestaan en wat het beoogde resultaat is. In een dergelijke maatwerkopdracht is het ook mogelijk dat Opdrachtgever additionele eisen of voorwaarden zal stellen aan de uitvoering. Dit zal in de aanvraag tot opdracht verwerkt worden.

2.14 Maatwerkopdrachten

Zie selectieleidraad.

2.15 Herstellen van brandwerende scheidingen

Bij herstelwerkzaamheden of verandering van/aan installaties, waarbij openingen o.i.d. door een brandwerende scheiding worden gemaakt, dient deze brandwerende scheiding door de Bouwkundig opdrachtnemer van Opdrachtgever op een juiste wijze weer te worden afgewerkt, zodat deze weer voldoet aan de gestelde eisen. Bouwkundig opdrachtnemer van Opdrachtgever houdt deze wijzigingen bij in het door Opdrachtnemer nieuw op te stellen logboek brandveiligheid (brandcompartimenten en doorvoeringen). Opdrachtnemer is verplicht doorbraken in brandwerende scheidingen te melden bij de Coördinator B&O zodat deze dit kan doorzetten naar de Bouwkundig opdrachtnemer van Opdrachtgever.

2.16 Revisiebescheiden

Werkzaamheden die leiden tot installatietechnische wijzigingen in het pand dienen te worden vastgelegd in een revisietekening en overhandigd te worden via de verplichte Webportal van VGDB (of vervangende leverancier). Revisie dient uitgevoerd te worden conform bijlage - Tekeningprotocol Yuverta.

2.17 Audit

Voor de controle op de kwaliteit van het werk (fysiek en organisatorisch) behoudt Opdrachtgever het recht voor om dit door een externe onafhankelijk adviseur te laten controleren. De controle dan wel Audit zal samen en in overleg met de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Dit is maximaal twee (2) keer per jaar.

Geconstateerde gebreken/afwijkingen moeten binnen tien (10) werkdagen door de Opdrachtnemer worden opgelost en kunnen niet apart worden verrekend.

2.18 Rapportages

Het opstellen van de rapportage door de Opdrachtnemer behoort eveneens tot de dienstverlening. In het kader hiervan dient al - uit hoofde van het af te sluiten overeenkomst - uitgevoerd Onderhoud aan de Opdrachtgever gerapporteerd te worden. Alle rapportages dienen per mailaangeleverd te worden aan Vastgoed Databank Nederland (VGDB). Via yuverta@vgdb.nl. Waar norm-, wet- en regelgeving van toepassing is, dienen de rapportages te voldoen aan de gestelde eisen daarin. De Opdrachtnemer levert de volgende rapportages aan:

2.19 Rapportage Preventief onderhoud/keuringen

Het Preventief onderhoud wordt periodiek uitgevoerd volgens de werkschrijvingen volgens bijlage Werkschrijvingen. In de werkschrijving aangegeven frequenties voor het Preventief onderhoud zijn van toepassing. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen deze frequenties worden aangepast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (m.u.v. wettelijke bepalingen).

Na uitvoering van het Preventief onderhoud en keuringen wordt per locatie, per gebouw en per onderdeel (NL_SfB hoofdgroep bijvoorbeeld koelingen, stooktoestellen, luchtbehandeling, etc.) een rapportage afgegeven (binnen drie (3) weken) met hierin minimaal de volgende informatie:

Wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd;

- Welke onderhoud- en herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd;
- Opvolging Preventief onderhoud;
- Fotorapportage van status voor aanvang onderhoud en na onderhoud;
- Fotorapportage van de gebreken incl. advies en kostenopgave;
- Advies t.a.v. de frequentie van het Onderhoud;
- Advies t.a.v. de conditie en levensduur van het desbetreffende onderdeel;
- De bijbehorende keuringsrapportages en -certificaten.

Indien er binnen de hierboven genoemde termijn door Opdrachtgever geen schriftelijke onderhoudsrapportage is ontvangen gaat Opdrachtgever er van uit dat er ook geen onderhoud is uitgevoerd.

2.20 Maandrapportage

De Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht van de uitgevoerde en actuele onderhoudswerkzaamheden aan. In deze rapportage dienen tevens de storingswerkzaamheden en het contractonderhoud terug te komen. Daarin zijn in chronologische volgorde opgenomen:

- Objectnummer;
- Respons- en Hersteltijden;
- Afgetekende werkbonnen;
- Bij welk component of onderdeel vonden de werkzaamheden plaats;
- Oorzaak en eventueel gevolg van de gebeurtenis;
- Melding garantiewerk;
- Ondernomen activiteiten en maatregelen;
- Status klussen en modificaties;
- Status norm-, wet-, en regelgeving.

De maandrapportage wordt één (1) week voor het Operationeel overleg verzonden aan de Coördinator B&O.

2.21 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer geeft in de maand na afronding van een kwartaal een kwartaalrapportage af aan de Opdrachtgever waarin de volgende informatie wordt verstrekt:

- Het aantal storingen en de gerealiseerde omzet per locatie;
- Overzicht van type werkzaamheden/storingen per locatie;
- Overzicht van openstaande acties;
- Klachtenafhandelingsanalyse;
- Verbetervoorstel waarin wordt aangegeven op welke wijze het aantal storingen kan worden teruggedrongen;
- Overzicht van openstaande offertes;
- Advisering op welke wijze het storingsonderhoud geminimaliseerd kan worden;
- Status norm-, wet-, en regelgeving.

De kwartaalrapportage wordt twee (2) weken voor het Tactisch overleg verzonden aan de Adviseur B&O en Contractmanager.

2.22 Managementrapportage

De opdrachtnemer zorgt voor een jaarlijkse managementrapportage (totaalrapportage) per gebouw. Management rapportages worden in het eerstvolgende strategisch overleg besproken. In een management rapportage dient te zijn opgenomen:

Correctief onderhoud:

- Overzicht en status Correctief onderhoud en regiewerk (kleine klussen) met een minimale vermelding van:
 - Storingsanalyse;
 - Respons- en Hersteltijden.

Preventief onderhoud:

- Overzicht en status Preventief onderhoud, met een minimale vermelding van:
 - Onderhoudsplanning (afwijkingen en oorzaken);
 - Nieuw of herhaald ingeplande activiteiten;
 - Vooruitblik op komende jaarplanning;
 - Aanbevelingen in het kader van het Meerjarenonderhoudsplan.

Aandachtspunten norm-, wet-, en regelgeving:

- Afwijkingen;
- Oorzaak (van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving);
- Risico opdrachtnemer, opdrachtgever en gebruiker;
- Omvang, kosten en tijdspanne voor aanpassingen om te voldoen aan vereiste wet- enregelgeving.

Financiën:

- Overzicht en status ingediende offertes, met een minimale vermelding van:
 - Status offerte en kenmerknummer;
 - Ingediende datum en aantal openstaande dagen;
 - Aanvrager en locatie;
 - Offertebedrag.

De managementrapportage wordt twee (2) weken voor het jaarlijks Strategisch overleg verzonden aan de Adviseur B&O en Contractmanager.

2.23 Overige rapportages

Van onderdelen waarvoor in andere documenten van de overeenkomst specifieke rapportages worden gevraagd, moeten die rapportages op de in die documenten aangegeven tijdstippen worden ingediend. Indien geen tijdstip is aangegeven moet de rapportage uiterlijk op de laatste dag van het lopende kalenderjaar in het bezit van de Opdrachtgever zijn. Dit geldt met name voor installaties die wettelijk gekeurd dienen te worden.

2.24 Overlegstructuur

Gezien de aard van het uit te voeren Onderhoud, zal er regelmatig contact zijn tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gedurende het eerste half jaar zal de frequentie van de overleggen hoger zijn dan in de periode daarna. En bij evt. problemen zal ook tussentijds overleg plaatsvinden. De volgende overlegstructuur is van toepassing:

Operationeel overleg

- Het operationeel overleg richt zich op de onderhoudswerkzaamheden en de dienstverlening voor de korte termijn. Tijdens dit overleg wordt o.a. de voortgang/afhandeling van de storingen, de planning en uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden en de status van de norm-, wet-, en regelgeving besproken.
- Op basis van: maandelijkse rapportages
- Frequentie: éénmaal (1) per maand
- Vertegenwoordigd door:
 - Van Opdrachtnemer de uitvoerder/voorman
 - Van Opdrachtgever de Coördinator B&O aanwezig.
- Organisatie/voorzitterschap/notulen: Opdrachtnemer vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een actielijst op van het overleg en verstrekt deze uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg aan de Coördinator B&O. De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.
- Zaken die overleg overschrijdend zijn, worden ingebracht in het tactisch overleg.

Tactisch overleg:

- Het tactisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn, de algemene dienstverlening en escalaties vanuit het operationeel overleg. Tijdens dit overleg wordt o.a. de voortgang, planning, kwaliteit, resultaten (KPI's), financiën, status norm-, wet-, en regelgeving en specifieke afspraken tussen partijen besproken, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
- Op basis van: kwartaalrapportages
- Frequentie: éénmaal (1) per kwartaal totaal driemaal (3) per jaar
- Vertegenwoordigd door:
 - Van Opdrachtnemer de uitvoerder/voorman, projectleider, contractmanager
 - Van Opdrachtgever de Adviseur B&O, Coördinator B&O, contractmanager en Teamleider vastgoedbeheer aanwezig.
- Organisatie/voorzitterschap/notulen: Opdrachtnemer vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een verslag op van het overleg en verstrekt dit uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg aan de adviseur B&O, contractmanager. De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.
- Zaken die overleg overschrijdend zijn, worden ingebracht in het strategisch overleg.

Strategisch overleg:

- Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. Ook wordt in dit overleg de omvang van de werkzaamheden voor het daaropvolgend kalenderjaar besproken.
- Tijdens dit overleg staan o.a. de volgende punten op de agenda:

- Ontwikkelingen Opdrachtnemer
- Ontwikkelingen Yuverta
- Managementrapportage
- Prestatieafspraken
- Duurzaamheidsafspraken
- Hoe kunnen we komend jaar de samenwerking verbeteren
- Op basis van: jaarlijkse managementrapportage (totaalrapportage)
- Frequentie: éénmaal (1) per jaar
- Vertegenwoordigd door:
 - Van Opdrachtnemer een vertegenwoordiger van de Directie en de contractmanager
 - Van Opdrachtgever Adviseur B&O, Contractmanager, Teamleider vastgoedbeheer en/of Manager Huisvesting & Facilitair
- Organisatie/voorzitterschap/notulen: Opdrachtnemer vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een verslag op van het overleg en verstrekt dit uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg aan de adviseur B&O en contractmanager.

De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.

De overleggen vinden (in afstemming met Opdrachtgever) plaats op een locatie van Opdrachtnemer of op een locatie van de Opdrachtgever of indien mogelijk online. Voor het bijwonen van de overleggen brengt de Opdrachtnemer geen kosten in rekening.

3. Beoordeling uitvoering overeenkomst

De Opdrachtgever heeft in dit programma van eisen, eisen opgesteld om een minimale kwaliteit van de gevraagde dienstverlening zeker te stellen. Om deze kwaliteit te waarborgen, zal tijdens de duur van de overeenkomst beoordeling van de uitvoering hiervan plaatsvinden. In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze de Opdrachtgever de uitvoering zal beoordelen.

3.1 Toezicht operationeel (dagelijks) niveau

De Opdrachtgever houdt toezicht op het functioneren van de Opdrachtnemer, op de kwaliteit van de uitvoering van het Technisch beheer en onderhoud (onderhoudsactiviteiten), kwaliteit van registraties, rapportages, planningen etc. De Opdrachtnemer zal hierbij, indien nodig, worden bijgestuurd door de verantwoordelijke van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever houdt toezicht op de volgende manieren:

- (Ad hoc) visuele controles en andere waarnemingen;
- Beoordelen (kwaliteit-) registraties en rapportages van de Opdrachtnemer;
- Dagelijkse contacten tussen de Opdrachtgever, personeel, gebruikers, huurders en de Opdrachtnemer.

3.2 Toezicht tactisch niveau

Beoordeling van de onderhoudsprestaties vindt onder meer plaats door:

- Beoordelen van het functioneren van de installaties in samenwerking met de Opdrachtnemer;
- Beoordeling van de kwaliteit van maand/kwartaalrapportages.

Dit vindt plaats door middel van:

- (Gepland) uitvoeren van metingen, (visuele) controles en andere waarnemingen;
- Onderhoudsregistraties en onderhoudsrapportages van de opdrachtnemer;
- Tactisch / operationeel overleg;
- Strategisch overleg.

Voor alle vormen van beoordeling, evaluatie en toezicht geldt dat een kwaliteitsinspectie kan worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of door een onafhankelijke partij waartoe de Opdrachtgever gerechtigd is deze te selecteren. De kosten voor het inzetten van de onafhankelijke derde partij zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Echter indien blijkt dat de geconstateerde gebreken/afwijkingen te wijten zijn aan de geleverde prestatie van de Opdrachtnemer zijn de kosten voor een herinspectie voor Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verplicht alle medewerking te verlenen en benodigde informatie te verstrekken om de kwaliteitsinspectie mogelijk te maken.

3.3 Prestatie-eisen

De Opdrachtgever is gebaat bij een efficiënte uitvoering en naleving van het contract. De beoordeling op alle onderdelen van dit contract vindt onder andere plaats door toetsing aan de prestatie-eisen. De betrokken Coördinator B&O zal in deze samenwerken met de Contractmanager.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om jaarlijks de KPI's aan te passen in overleg met de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer de gestelde KPI's niet behaald behoudt Opdrachtgever zich het recht om de overeenkomst te beëindigen al dan niet te verlengen.

3.3.1 Prestatie-eisen norm-, wet-, en regelgeving

- De installaties dienen geheel te voldoen aan alle van toepassing zijnde regionale en nationale normen, voorschriften, wet- en regelgeving. Alle verplichte periodieke testen en keuringen worden, in overleg met de Opdrachtgever, door de Opdracht-nemer gepland, georganiseerd en uitgevoerd conform het gestelde in wet- en regelgeving;

- Wettelijk verplichte rapportages worden door de Opdrachtnemer ingediend bij de toezichthoudende instanties, binnen de geldende termijn, in overleg met de Opdrachtgever. Maandelijks bij de maandrapportage ontvangt de Opdrachtgever de kopie van de ingediende stukken;
- Wijzigingen wet- en regelgeving: de informatie aangaande wijzigingen in wet- en regelgeving dient tijdig te worden verstrekt zodat de opdrachtgever in staat is eventuele aanpassingen/ wijzigingen binnen een redelijke termijn door te voeren alvorens de Opdrachtgever in overtreding is.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van wettelijk verplichte activiteiten door de opdrachtnemer.
Norm:	100% - Dit is het percentage van alle gestelde wettelijk verplichte activiteiten t.o.v. de uitgevoerde wettelijk verplichte activiteiten waarbij de bedoelde activiteiten van het E&W onderhoud zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van de (maximaal) gestelde termijn.
Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen van de activiteiten te vergelijken met de gerealiseerde wettelijk verplichte activiteiten. De wettelijk bepaalde termijnen zijn inclusief de administratieve afhandeling/registratie/melding aan de toezichthoudende instanties.
Presentatie resultaten:	Opdrachtnemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage/Kwartaalrapportage/Jaarrapportage

3.3.2 Prestatie-eisen Preventief onderhoud

- De Opdrachtnemer dient te voldoen aan vastgestelde Jaar- en Detail Onderhoudsplanung;
- Werkzaamheden die effect hebben op de primaire onderwijsprocessen van de gebruikers dient de Opdrachtnemer uiterlijk zes (6) weken vóór uitvoering aan Opdrachtgever te melden;
- De Opdrachtnemer dient eventuele bevindingen naar aanleiding van het uitvoeren van Preventief onderhoud binnen vijf (5) werkdagen na constatering aan de Opdrachtgever te melden.

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van geplande onderhoudswerkzaamheden door Opdrachtnemer.
Norm:	98% - Dit is het percentage van alle geplande onderhoudswerkzaamheden t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten waarbij de onderhoudswerkzaamheden van de E&W installaties zijn uitgevoerd op de vooraf afgegevendatum.
Toetsing	Het resultaat wordt bepaald door de geplande onderhoudswerkzaamheden te vergelijken met de gerealiseerde onderhoudswerkzaamheden.
Presentatie resultaten	Opdrachtnemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage/Kwartaalrapportage/Jaarrapportage

3.3.3 Prestatie-eisen respons- en Hersteltijden

- De Opdrachtnemer dient herstel meldingen binnen de daarvoor gestelde respons- en Hersteltijden af te handelen;

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de storingswerkorder binnen vijf (5) werkdagen te verwerken door een e-mail, inclusief de bijbehorende werkbon, te sturen naar hibo@yuvta.nl met de betreffende Coördinator B&O in de cc.

Doel:	Het krijgen van inzicht in de respons- en Hersteltijden van de Opdrachtnemer.
Norm:	95% <u>Responstijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij binnende gestelde Responstijd is begonnen met de herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij het functioneren van de werktuigbouwkundige installaties binnen de gestelde Hersteltijd is hersteld.
Toetsing	<u>Responstijden:</u> Bij iedere melding wordt door Opdrachtgever Responstijd aangegeven. De daadwerkelijke Responstijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van melding en de datum/tijd van aanvang van herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Bij iedere melding wordt door Opdrachtgever Hersteltijd aangegeven. De daadwerkelijke Hersteltijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding en de datum/tijd waarbij het functioneren van de werktuigbouwkundige onderdelen binnen de Hersteltijd is hersteld.
Presentatie resultaten	Opdrachtnemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage/Kwartaalrapportage/Jaarrapportage