

Bijlage B

Beschrijving prestatie onderhoud

Ten behoeve van

**Integraal liftonderhoud**

Gemeente Amstelveen en Gemeente  
Aalsmeer

Opgesteld: Liftconsult BV, ing. M.G. Massa  
Versie: Definitief  
Datum: 10 juli 2024  
I&A-nummer: I&A\_2024\_0144

1	Algemene informatie .....	3
1.1	Definities.....	3
1.2	Projectinformatie.....	9
1.3	De werkzaamheden .....	9
1.4	Doel van dit Bestek .....	9
1.5	Van toepassing zijnde voorwaarden .....	10
1.6	De werkzaamheden .....	10
1.7	In de aanneming dient te zijn inbegrepen.....	11
1.8	Niet in de aanneming behoeft te zijn inbegrepen .....	11
2	Algemene voorwaarden van aanneming .....	12
2.1	Opdracht en beëindiging van de opdracht.....	12
2.2	Toepasselijkheid .....	13
2.3	Risico .....	13
2.4	Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid .....	13
2.5	Overdragen van werk door de Aannemer .....	14
2.6	Werkzaamheden door derden in opdracht van de Opdrachtgever .....	15
2.7	Geschillen .....	15
2.8	Overmacht .....	15
2.9	Geheimhouding.....	16
2.10	Meer- en minderwerk.....	16
2.11	Offerte, aanbod en totstandkoming meerwerk .....	16
2.12	Garantieverplichtingen .....	17
2.13	Correctief, Reparatie en Planmatig onderhoud .....	19
2.14	Eindafrekening.....	20
2.15	Indexering .....	20
2.16	Facturering en betaling .....	20
3	Verplichtingen van de Aannemer.....	23
3.1	Wet- en regelgeving en overige voorschriften .....	23
3.2	Afdracht premies sociale verzekeringswetten en loonheffing .....	24
3.3	Materiaalopslag en keten en inrichting werkterrein .....	25
3.4	Veiligheid, orde en netheid op het werk .....	25
3.5	Beveiliging tegen brand .....	26
3.6	Communicatie.....	26
3.7	Registratie werkzaamheden, tekeningen en Logboeken .....	27
3.8	Kwaliteit van de interne organisatie .....	27
3.9	Verantwoordelijkheid met betrekking tot planning en uitvoering.....	27
3.10	Verplichtingen ten aanzien van Prestatie-eisen (KPI) .....	28
3.11	Fabricaten .....	28
4	Verplichtingen van de opdrachtgever.....	29
4.1	Toegang.....	29
4.2	Algemene verplichtingen voor de opdrachtgever .....	29
4.3	Verhelpen tekortkomingen buiten de Overeenkomst .....	29
5	Aanvullende technische voorwaarden .....	30
5.1	Omvang Prestatie Onderhoud .....	30
5.2	Overzicht installaties .....	34
5.3	Uitwerking Prestatie-eisen en doelstellingen .....	34
5.4	KPI Conditie scores en Risico .....	43
5.5	KPI Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wacht- en Reactietijden .....	45
5.6	KPI Communicatie, Overleg en Rapportage.....	49
5.7	KPI wet- en regelgeving.....	52
5.8	KPI klanttevredenheid dienstverlening .....	54
5.9	Malusschema .....	55
5.10	Contractschema liftonderhoud .....	57
5.11	Lijst van voorkeursmaterialen .....	58
5.12	Staat van verrekenprijzen .....	58

# 1 Algemene informatie

## 1.1 Definities

In dit Bestek hebben de navolgende woorden de navolgende betekenis:

“Aanneemsom”, het tussen de Opdrachtgever en Aannemer overeengekomen bedrag aan geld in Euro (€), waarvoor de Aannemer het Werk in opdracht neemt. De Aanneemsom is opgenomen in de Overeenkomst.

“Aannemer”, de natuurlijke of rechtspersoon die in opdracht van de Opdrachtgever het Werk uitvoert en/of een werknemer welke voortvloeiend uit zijn/haar pakket van taken en/of bevoegdheden en/of verantwoordelijkheden een activiteit met betrekking tot het Werk uitvoert.

“Afnemen”, “Afname”, aanvaarden van (een deel van) het Werk door de Opdrachtgever nadat dit door de Aannemer gereed is gemeld.

“Algemene Voorwaarden”, de Algemene Voorwaarden zoals beschreven in dit Bestek.

“Bestek”, De Algemene informatie, de Algemene voorwaarden, Verplichtingen van de Aannemer, de Verplichtingen van de Opdrachtgever en de Bijlagen, aangevuld met de nota van inlichtingen en het proces verbaal van aanwijzing tezamen.

“Bewijs van competentie”, een door de Aannemer aan te leveren set van documenten waaruit blijkt dat de Aannemer voldoende Competent personeel tot haar beschikking heeft, voldoende is geoutilleerd, het kennisniveau in de organisatie voldoende is en de magazijnvoorraad zodanig is, dat aannemelijk is dat de Aannemer in staat is aan de Prestatie-eisen te voldoen.

“Calamiteit”, noodtoestand, binnen dit Bestek een opsluiting van personen in een Installatie en voorts elke situatie welke door de Opdrachtgever als Calamiteit wordt beoordeeld. In geval van een Calamiteit is er sprake is van verzwarende omstandigheden die een versnelde reactietijd noodzakelijk maken.

Het inhouden van een certificaat van goedkeuring en/of afkeuring van een Installatie tijdens een Veiligheidskeuring is tevens een Calamiteit.

“Competent”, voldoende opgeleid, gediplomeerd, gecertificeerd, ervaren en deskundig

“Component”, onderdeel van de Installatie, direct of indirect, in de ruimste zin des woord, welke geen Hoofdcomponent is maar daar wel een onderdeel van kan zijn.

“Conditie”, toestand waarin een Component en/of Hoofdcomponent behorende tot de Installatie zich bevindt. Binnen dit Bestek volgens de NEN 2767, Condiagemeten van gebouwen en Installatie(delen).

“Condiagemeting”, vaststelling van de toestand waarin een Component en/of Hoofdcomponent behorende tot de Installatie zich bevindt. Binnen dit Bestek volgens de methode NEN 2767, Condiagemeten van gebouwen en installatie(delen).

“Correctief onderhoud”, Reparatie van en/of vervanging van Componenten welke gepland worden uitgevoerd gericht op, en welke zorg dragen voor, tijdige uitwisseling van aan veroudering- of aan slijtage onderhevige Componenten waarbij geen sprake is van uitwisseling van Hoofdcomponenten.

“Defect”, beschadigd, geschonden, niet-, onvolledig of gebrekkig functionerend.

"Directie", degene die in opdracht van de Opdrachtgever Directie voert. Daar waar gesproken wordt over Directie dient gelezen te worden Opdrachtgever of degene (adviseur) die in naam van de Opdrachtgever handelt. Tijdens uitvoering van het Werk bepaalt de Opdrachtgever wie de rol van Directie vervult. Indien hier geen afspraken over zijn gemaakt vervult de Opdrachtgever de rol van Directie.

"Dispuut", een verschil van mening tussen Opdrachtgever en Aannemer veroorzaakt door verschillende beoordeling van een onderwerp. Het ontbreken van overeenstemming.

"Garantie", een door de Aannemer aan de Opdrachtgever afgegeven zekerheid op vrijwaring van kosten en verzekering van onmiddellijk onberekend herstel binnen de in dit Bestek gestelde termijn van defect geraakte of ondeugdelijke Componenten en/of Hoofdcomponenten en/of ondeugdelijk uitgevoerde Reparaties en/of ondeugdelijk uitgevoerd Preventief- en/of Correctief- en/of Reparatie Onderhoud.

"Garantiemelding", het melden van een Tekortkoming, Calamiteit, Storing of Klacht waarbij het verhelpen van deze Tekortkoming, Calamiteit, Storing Klacht door de Aannemer wordt verholpen onder de bepalingen van de door de Aannemer afgegeven Garantie.

"Gebrek", een tekort, gemis of nalaten wat t.o.v. wat overeengekomen is. Volgens NEN 2767 is er sprake van drie niveaus van Gebreken, ernstig, serieus, gering. Ernstige- en serieuze gebreken zijn een Tekortkoming.

"Gebruikers", klanten en medewerkers van de Opdrachtgever. Tevens in opdracht van de Opdrachtgever aanwezige personen.

"Hoofdcomponent", een samengesteld geheel van Componenten tot een geheel die samen een zelfstandige functie binnen de Installatie vervult, voorbeeld, besturing, aandrijving, etc.

"Inspectie", beoordeling van de Installatie volgens de methode zoals beschreven in dit document, gebaseerd op de NEN 2767 waarin de Conditie van de in de bijlage B.1.10. opgenomen Componenten en Hoofdcomponenten wordt beoordeeld.

"Inspecteren", het uitvoeren van een Inspectie.

"Installatie", een specifieke (lift)Installatie of ander hefwerktuig waarop dit Bestek betrekking heeft. Onder Installatie wordt de gehele samenstelling van Componenten en Hoofdcomponenten bedoeld welke een Functie vervullen ten behoeve van de Installatie. Inbegrepen zijn hoofdverdelinrichtingen in machinekamers, WCD's, lichtsakelaars, (nood)verlichting, elektrische kachels, telefoonkiesers, etc. De grens ligt bij de hoofdschakelaar. Uitzondering hierop zijn klimaatinstallaties die behoren tot klimaatinstallaties met een algemene Functie binnen het gebouw.

"Installatieomgeving", het geheel van schacht, schachtkop, liftput en machinekamer.

"Keuren", het uitvoeren van een Veiligheidskeuring.

"Keuringspunt", een door een Notified Body gemaakte opmerking waarbij de Installatie niet voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving.

"Klacht", spontaan optredend gedeeltelijk technisch, of ander, falen van, of een andere Defect aan de Installatie door een technisch gebrek, vervuiling, onjuiste afstelling, Onoortkundig gebruik, waarbij de Installatie nog wel ter beschikking staat voor de Gebruikers waarbij echter wel Reparatie noodzakelijk is.

“Lijst van voorkeurmateriaal”, een door de Aannemer aan te leveren lijst met Componenten en Hoofdcomponenten welke door de Aannemer worden toegepast bij Correctief en Reparatie onderhoud.

“Logboek”, een verzameling van gegevens welke betrekking hebben op de Installatie samengevoegd in een map welke in het Bestek als Logboek wordt aangeduid. Dit boek wordt ook wel Liftboek genoemd.

Het Logboek is samengesteld uit minimaal de volgende onderdelen; certificaten van veiligheidscomponenten, CE-certificaat, hoofdgegevens Installatie, invulblad voortgang onderhoud, invulblad storingen en/of klachten, invulblad Reparaties, invulblad Veiligheidskeuringen, invulblad ongevallen, opstellingstekening, elektrische schema’s, onderhoudsinstructie ten behoeve van Installatie(s) en/of Hoofdcomponenten en/of Componenten, Gebruikershandleiding.

“Onderaannemer”, een aannemer die in opdracht van de Aannemer werkzaamheden uitvoert.

“Ondergrens-Prestatie”, de minimale Prestatie, percentage van de Prestatie-eis, welke door het totaal van de Installaties moet worden geleverd om de Aannemer te laten voldoen aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst.

“Onoordeelkundig gebruik”, (molest) gebruik van een Installatie buiten de ontwerpspecificaties, waaronder kan worden gevat: overbelasting, onopzettelijke beschadiging, aanrijding, vandalisme.

“Onvoorziene en Onverwachte Defecten”, verborgen gebreken, materiaalmoetheid, onverwachte en onwaarneembare al dan niet door uitwendige omstandigheden veroorzaakte defecten welke door visuele Inspectie(s) niet waarneembaar zijn en/of vanwege opgegeven levensduurverwachting niet te verwachten zijn.

“Opdrachtgever”, de rechtspersoon van wie de Aannemer de Opdracht voor uitvoering van het Werk ontvangt en/of een werknemer welke voortvloeiend uit zijn/haar pakket van taken en/of bevoegdheden en/of verantwoordelijkheden een activiteit met betrekking tot het Werk uitvoert.

“Opname”, schouwing van een (de) Installatie(s) door de Opdrachtgever en/of Directie ten behoeve van beoordeling van uitgevoerde werkzaamheden teneinde te komen tot Afname.

“Overeenkomst”, een Overeenkomst tot aanneming van Werk tussen Opdrachtgever en Aannemer, waarbij de Overeenkomst als onderlegger dit Bestek heeft. In dit geval is de Overeenkomst een Prestatie Onderhoud Overeenkomst waarbij de Prestatie-eisen zijn opgenomen in het Bestek. In de Overeenkomst is vermeld voor welke delen van het Bestek de Opdrachtgever opdracht heeft verstrekt aan de Aannemer. Het Bestek is een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst.

“Overige inschrijving”, een aanbieding voor werkzaamheden naast het Werk zoals beschreven in dit Bestek welke gelijktijdig door de Aannemer wordt gedaan.

“Overmacht”, een niet toerekenbare niet nakoming.

“Plan van Aanpak”, korte beschrijving van een plan om een activiteit of reeks van activiteiten ten uitvoer te brengen teneinde een bepaald doel te behalen en een bepaald resultaat te realiseren. Een Plan van aanpak dient te worden opgesteld volgens de principes van SMART (Specifiek, Meetbaar, Associatief, Realistisch en Tijdgebonden).

"Planmatig onderhoud", vervanging van Componenten en Hoofdcomponenten welke gepland worden uitgevoerd gericht op, en welke zorg dragen voor, tijdige uitwisseling van aan veroudering- of aan slijtage onderhevige Componenten en/of Hoofdcomponenten welke slechts door slijtage en/of veroudering onder de Prestatie-eisen met betrekking tot Conditie geraken.

"Prestatie", een door de Aannemer en/of Installatie vervulde taak. Indien hiermee door de Aannemer wordt voldaan aan een specifieke Prestatie-eis en/of Ondergrens-Prestatie is voldaan aan de verplichtingen die de Aannemer op dit gebied is aangegaan middels de Overeenkomst.

"Prestatie-eis", in dit Bestek ook wel "KPI" (Key Performance Indicator) genoemd, overeengekomen waarden betrekking hebbende op werkzaamheid en/of verrichtingen van Installatie(s). Binnen dit Bestek is de Prestatie-eis het Streefniveau. Eventuele afrekening naar aanleiding van niet halen van de gewenste Prestaties vindt plaats op basis van de Ondergrens-Prestatie.

"Preventief Onderhoud", het periodiek controleren, schoonmaken conform de door Producent en/of Opdrachtgever instructies, zoals beschreven in bijlage B.1.0-1. waardoor de Installaties voldoen aan alle wettelijke bepalingen die zijn gesteld aan de Installaties.

Tevens verplicht de Aannemer zich het Preventief Onderhoud zodanig uit te voeren dat Defecten en/of Gebreken en/of Calamiteiten en/of Storingen en/of Klachten zoveel mogelijk worden voorkomen zodat de Installaties met een zo groot mogelijke betrouwbaarheid, bedrijfszeker, veilig en doelmatig functioneren en voldoen aan de hieraan gestelde Prestatie-eisen.

"Probleem-Installatie", een Installatie waaraan in een periode van 3 weken 2 of meer Calamiteiten en/of Storingen en/of Klachten worden gemeld. Tevens een Installatie waaraan in een periode van 3 maanden 4 of meer Calamiteiten en/of Storingen en/of Klachten worden gemeld.

"Producent", entiteit die een Installatie en/of Hoofdcomponent en/of Component heeft ontworpen en heeft geproduceerd. Tevens diegene die voor desbetreffend Component en/of Hoofdcomponent en/of Installatie(s) de productaansprakelijkheid draagt.

"Proefjaar", het eerste jaar in de looptijd van de Overeenkomst, vanaf het moment dat de Overeenkomst in werking treedt.

"Reactietijd", tijd tussen de melding van een Calamiteit en/of Storing en/of Klacht en het moment van aanvangen van werkzaamheden aan de Installatie door een monteur.

"Reparatie", alle herstel- en/of instelwerkzaamheden, al dan niet met vernieuwing van onderdelen met als doel de veiligheid, goede en betrouwbare werking van de Installatie te behouden en/of te verkrijgen en/of te waarborgen.

"Risico", in relatie tot effect binnen dit Bestek volgens de NEN 2767, Conditie meten van gebouwen en installatie(delen).

"Stilstand", niet ter beschikking zijn van een Installatie t.b.v. Gebruikers van deze Installatie.

"Stilstand-tijd", de hoeveelheid tijd welke verstrijkt vanaf het moment van het tijdstip van melding van Stilstand bij de Aannemer, tot aan het moment van in gebruik stelling van de Installatie door de Aannemer.

“Storing”, spontaan optredend geheel of gedeeltelijk technisch, of ander, falen van de Installatie door een technisch gebrek, vervuiling, onjuiste afstelling, onjuist gebruik, waardoor de Installatie niet ter beschikking staat voor de Gebruikers en Reparatie noodzakelijk is.

“Storing en klachten onderhoud”, alle Reparatie en schoonmaak werkzaamheden naar aanleiding van een gemelde Calamiteit en/of Storing en/of Klacht welke zorg dragen voor het herstel van de Installatie(s).

“Streefniveau”, 100% van de Prestatie-eis. Dit niveau wordt nagestreefd door zowel de Opdrachtgever als de Aannemer.

“Tekortkoming”, het door de Aannemer niet halen van een overeengekomen Prestatie-eis of voldoen aan een overeengekomen verplichting conform Bestek.

“Toepassingfunctie”, binnen dit Bestek wordt hiermee de functionaliteiten die een Installatie moet kunnen vervullen en/of waarvoor een Installatie dient te zijn toegerust en ontworpen.

“Vast Contactpersoon”, een door de Aannemer aangewezen persoon welke binnen de organisatie van de Aannemer de rol vervult van projectmanager. Deze medewerker dient binnen de organisatie van de Aannemer de gemaakte afspraken te communiceren en te bewaken.

Deze medewerker dient de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift te beheersen. De medewerker dient zodanige bevoegdheden te krijgen binnen de organisatie van de Aannemer dat met deze medewerker namens de Aannemer bindende afspraken kunnen worden gemaakt.

“Veiligheidskeuring”, keuring van een Installatie op veiligheid en voldoen aan de norm waaronder de lift is gebouwd door een Notified Body, een door de overheid aangewezen bedrijf, welke door deze aanwijzing bevoegd is deze Veiligheidskeuring uit te voeren en een geldig certificaat van goedkeuring te verstrekken.

“Voortgangsbespreking”, een periodiek terugkerende bijeenkomst waarin de Aannemer aan de Opdrachtgever verslag doet van de voortgang van het Werk en de door de Aannemer en de Installatie(s) geleverde Prestaties. Tijdens deze bijeenkomsten dienen bindende afspraken worden gemaakt over het Werk.

“Wachttijd”, de tijd die verstrijkt tussen leveringen van materiaal en/of software en/of gereedschap en/of monteurs en/of productspecialisten waarbij de Installatie(s) na geconstateerde noodzaak tot Reparatie naar aanleiding van een Calamiteit, Storing, Klacht, Preventief onderhoud, periodieke Veiligheidskeuring of Onvoorziene en Onverwachte Defecten weer ter beschikking staat aan de Gebruikers. Inclusief de tijd die nodig is voor het maken van eventuele offertes door de Aannemer “Werk”, het totaal van de werkzaamheden en/of leveringen en/of diensten welke door de Opdrachtgever zijn opgedragen aan de Aannemer welke staan beschreven in de op basis van dit Bestek gemaakte Overeenkomst.

“Werk”, het totaal van de werkzaamheden en/of leveringen en/of diensten welke door de Opdrachtgever zijn opgedragen aan de Aannemer welke staan beschreven in de op basis van dit Bestek gemaakte Overeenkomst.

“Werkbon”, een door de Aannemer op te maken (digitaal) rapport van uitgevoerde werkzaamheden. Op deze Werkbon dient de volgende informatie vermeld te worden; aanleiding voor uitvoering van werkzaamheden, aard van de werkzaamheden, uitgevoerde werk-



zaamheden, datum, tijd aankomst, tijd vertrek, werkzaamheden gereed, gebruikt materiaal, noodzakelijke vervolgactie, naam medewerker. Indien de Werkbon digitaal wordt opgemaakt dan dient een kopie binnen 5 werkdagen te worden verzonden naar een door de Opdrachtgever op te geven e-mail adres.

“Werktijd”, de periode gedurende doordeweekse dagen met uitzondering van feestdagen tussen 07.30 uur en 16.30 uur.



## 1.2 Projectinformatie

Project : Integraal liftonderhoud  
 Te : Amstelveen en Aalsmeer  
  
 Opdrachtgever : Gemeente Amstelveen en Aalsmeer  
 Adres : Postbus 4  
 Postcode : 1100 BA  
 Plaats : Amstelveen  
 Contactpersoon : Dhr. ing. R.A van Veen  
 Telefoon : 020-250 96 349  
  
 Directie : Liftconsult B.V.  
 Contactpersoon : Dhr. ing. M.G. Massa  
 Telefoon: : 0294 – 25 11 25  
 Mobiel: : 06-250 96 458

## 1.3 De werkzaamheden

Het Werk omvat het conform dit Bestek onderhouden van de beschreven Installaties in bijlage E en F, conform de in dit Bestek omschreven methode van onderhoud en het nakomen van de Prestatie-eisen zoals beschreven in dit Bestek en bijlage F.

## 1.4 Doel van dit Bestek

Het doel van dit Bestek is het tot stand brengen een Prestatiegerichte samenwerking tussen Opdrachtgever en Aannemer. Dit Prestatie Onderhoud Bestek dient als onderliggend document voor een tussen Opdrachtgever en Aannemer af te sluiten Overeenkomst.

De Prestatie gerichte samenwerking heeft als doel de Installaties in een zodanige Conditie te brengen en te houden dat van deze Installaties verwacht kan worden dat zij de gewenste Prestatie (Prestatie-eis) kunnen leveren en Risico's worden voorkomen.

Hierbij wordt rekening gehouden met verschillende technische en/of omgevingsfactoren welke van invloed zijn op te Prestatie die de Installatie(s) kunnen leveren, zoals onder andere: veiligheid, beschikbaarheid, betrouwbaarheid, gebruikerstevredenheid, comfort, energetisch presteren, milieuvriendelijk presteren.

Voorafgaand aan de Overeenkomst is er door de Directie een nulmeting uitgevoerd. Deze gegevens en resultaten zijn verwerkt en toegepast bij de totstandkoming van dit Bestek. De Aannemer is ten tijde van de aanbesteding in de gelegenheid gesteld voor het uitvoeren van een schouwing en is nadien ruimschoots in de gelegenheid gesteld voor het stellen van vragen.

De geformuleerde Prestatie-eisen dienen te worden gelezen als Streefniveau. Dit impliceert dat de Aannemer te allen tijde nastreeft dit niveau te behalen. Naast de geformuleerde Prestatie-eisen is er een Ondergrens Prestatie welke kan worden gezien als absolute ondergrens voor de door de installatie(s) en Aannemer te leveren Prestaties. Dit zal worden gebruikt als norm voor vaststelling een eventuele Tekortkoming.

Het bereiken van de geformuleerde doelstellingen vraagt een pro-actieve houding van zowel de Opdrachtgever, de Directie en de Aannemer. De Opdrachtgever heeft binnen de kaders van dit Bestek de plicht datgene te doen, die middelen ter beschikking te stellen, die nodig zijn om de Installaties in de door haar gewenste en in dit Bestek omschreven Conditie te houden. De Opdrachtgever heeft binnen de kaders van dit Bestek de verplichting datgene te doen om juist en tijdig te handelen en te beslissen.

De Aannemer heeft binnen de kaders van dit Bestek de verplichting datgene te doen waar- toe hij zich door het aangaan van de Overeenkomst op basis van dit Bestek heeft gecom- mitteerd.

Dit Bestek is opgesteld als een onderlegger voor de tussen de Opdrachtgever en Aan- nemer te sluiten Overeenkomst, welke wordt opgesteld als raamovereenkomst. Dit impli- ceert dat de Opdrachtgever het recht heeft nieuwe Installaties onder dezelfde condities toe te voegen aan de op basis van dit Bestek gesloten Overeenkomst en/of uit te laten stro- men zonder enige vergoeding. De Aannemer heeft de plicht de aangeboden installatie(s) op te nemen in de Overeenkomst tegen gelijke Condities. Bij toevoeging van één of meer- dere Installatie(s) wordt er door de Directie een Inspectie uitgevoerd conform dit Bestek. Meer- of minderkosten door in- en/of uitstromen van Liftinstallaties van de Aannemer of Opdrachtgever worden verrekend op basis van absolute perioden.

### **1.5 Van toepassing zijnde voorwaarden**

De van toepassing zijnde voorwaarden zijn de voorwaarden van de aanvraag, het bestek en diens bijlagen. De algemene voorwaarden van de Aannemer worden nadrukkelijk ver- worpen en niet van toepassing verklaard. Indien er een geschil ontstaat, waarover middels voornoemde voorwaarden geen bevredigende oplossing, voor Opdrachtgever en Aan- nemer, wordt gevonden dan prevaleren de algemene voorwaarden van de Opdrachtegver opvolgend de voorwaarden in dit Bestek opvolgend is het Nederlands recht van toepas- sing.

Het Bestek, alsmede de hierboven genoemde voorwaarden, zijn van toepassing op de tot- standkoming, de inhoud en uitvoering van de Overeenkomst, alsmede op alle rechtshan- delingen en rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtgever en Aannemer. Afwijkende of aanvul- lende bedingen op het Bestek zijn slechts van kracht indien deze door Opdrachtgever schriftelijk zijn aanvaard.

Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen, welke niet rechtsgeldig zijn, overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

### **1.6 De werkzaamheden**

De werkzaamheden omvatten het Preventief en Correctief onderhouden, het uitvoeren van Reparaties aan en of ten behoeve van de in bijlage E en F opgenomen Installaties, op zo- danige wijze dat door de Aannemer en/of de Installaties aan de omschreven Prestatie- eisen wordt voldaan waarvoor de Aannemer van de Opdrachtgever opdracht heeft ontvan- gen in de Overeenkomst, tezamen te noemen: het Werk. Het Werk uitvoeren volgens de bepalingen van dit Bestek en diens bijlagen met inbegrip van alle rechtstreeks of zijdelings voor de uitvoering nodige kosten, waaronder alle leveranties, winst, arbeidsloon, sociale lasten, reis-, parkeer- en verblijfkosten-, risico-, transportkosten enzovoort.

### **1.7 In de aanneming dient te zijn inbegrepen**

Alle kosten voor belasting, sociale lasten, vrachten, invoerrechten, rechten, normaal en spoedtransport tot op de plaats van verwerking, gereedschap, hulpmiddelen in ruimste zin.

Gebruik van hulpmiddelen, zoals onder andere; programmeertools, remlichters, kabelklemmen, meetapparatuur, welke noodzakelijk zijn voor het goed en veilig functioneren van de Installaties, Componenten en Hoofdcomponenten behoren te zijn inbegrepen ook wanneer deze niet uitdrukkelijk zijn voorgeschreven.

Het op verantwoorde wijze opruimen en afvoeren van afkomende materialen, vuil en afval. Afkomende materialen worden eigendom van de Aannemer.

### **1.8 Niet in de aanneming behoeft te zijn inbegrepen**

- bekleding en decoratie van de voor de Gebruiker toegankelijke onderdelen van de installatie;
- kosten voor energie;
- werkzaamheden welke voortvloeien uit Overmacht situaties waaronder in dit Bestek wordt verstaan waterschade, brand, explosie, natuurgeweld, bouwkundige werkzaamheden, oproer, oorlogshandeling en molest;
- werkzaamheden als gevolg van wijziging en/of uitbreiding van overheidsvoorschriften.

## 2 Algemene voorwaarden van aanneming

### 2.1 Opdracht en beëindiging van de opdracht

De Overeenkomst voor het Werk aan de in dit Bestek genoemde Installaties betreft een totaal periode van vijf jaar. Er is nimmer sprake van stilzwijgende verlenging. De overeenkomst gaat in per 01-01-2025 en eindigt wegens rechtwege 31-12-2029.

De eerste 12 maanden wordt door de Opdrachtgever gezien als Proefjaar. De Aannemer gebruikt het Proefjaar om zich in te stellen op het behalen van de Prestatie-eisen zoals vastgesteld in dit Bestek. De geleverde Prestaties zullen geëvalueerd worden door de Opdrachtgever en Directie. Indien na het oordeel van de Opdrachtgever de evaluatie niet positief uitvalt heeft de Opdrachtgever het recht om direct na afloop van het Proefjaar de Overeenkomst, zonder opzegtermijn, te beëindigen zonder dat de Aannemer recht heeft op enige vergoeding. De Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst per direct en zonder dat de Aannemer recht heeft op vergoeding te beëindigen indien:

- de Opdrachtgever (voor dat deel van de Overeenkomst) het gebouw/object waarin de Installaties zijn opgesteld verkoopt, sluit, sloop etc.;
- de Opdrachtgever het planmatig onderhoud door derde laat uitvoeren (voor dat deel van de Overeenkomst) in het gebouw/object waarin de Installaties zijn opgesteld;
- de Aannemer surseance van betaling aanvraagt of deze haar wordt verleend;
- de Aannemer een onderhands akkoord aanbiedt aan diens schuldeisers;
- de Aannemer failliet wordt verklaart;
- het eigendom of de zeggenschap over de vennootschap van de Aannemer geheel of gedeeltelijk veranderd (verkoop van de vennootschap en/of haar activiteiten voor zover betrekking hebbend op dit Bestek);
- het eigendom over de vennootschap van de Opdrachtgever veranderd (verkoop van de vennootschap of haar activiteiten voor zover betrekking hebbend op dit Bestek);
- op een, naar het oordeel van de Opdrachtgever, zodanig deel van het vermogen van de Aannemer beslag wordt gelegd en dit beslag niet binnen één maand is opgeheven, tenzij dit beslag de uitvoering van de Overeenkomst niet verhindert;
- de Aannemer na evaluatie van het Proefjaar niet voldoet aan de voor het Proefjaar gestelde Ondergrens Prestatie. De Prestaties die de Aannemer en/of de Installaties minimaal dienen te leveren staan beschreven in bijlagen behorende tot dit Bestek;
- in geval van gebleken vooroverleg tussen de Aannemer en de overige aanbieders tijdens de aanbestedingsperiode.

De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht zonder dat de Aannemer recht heeft op vergoeding de gesloten Overeenkomst geheel of gedeeltelijk tussentijds te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van drie maanden indien:

- de Ondergrens Prestatie voor een aaneengesloten periode van 12 maanden bij 25% of meer van de Installaties niet wordt behaald. Dit na afloop van het Proefjaar;
- de Ondergrens Prestatie voor een aaneengesloten periode van 6 maanden bij 50% of meer van de Installaties niet wordt behaald. Dit na afloop van het Proefjaar;
- de Ondergrens Prestatie voor een aaneengesloten periode van 3 maanden bij 75% of meer van de Installaties niet wordt behaald. Dit na afloop van het Proefjaar;
- de Aannemer niet of onvoldoende voldoet aan haar verplichting tot tijdige vervanging van Componenten en/of Hoofdcomponenten.

## 2.2 Toepasselijkheid

Het Bestek, de bijlagen, de Algemene Voorwaarden van Aanneming, alsmede de UAV zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede op alle overige rechtshandelingen en rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtgever en Aannemer, tenzij de UAV in het Bestek zijn uitgesloten. In dat geval zijn alleen het Bestek en de Algemene Voorwaarden van Aanneming van toepassing.

Afwijkende of Aanvullende bedingen op het Bestek, de Algemene Voorwaarden van Aanneming, alsmede de UAV en of de ARW2016, (inclusief eventuele algemene voorwaarden van Aannemer) zijn slechts van kracht indien deze schriftelijk door opdrachtgever zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

## 2.3 Risico

Het Risico voor wat betreft de door de Aannemer te leveren Componenten en/of Hoofdcomponenten met betrekking tot vervoer, breuk, beschadiging et cetera is geheel voor rekening van de Aannemer totdat de definitieve Afname op het Werk heeft plaatsgevonden, tenzij wordt aangetoond dat de schade is ontstaan door Gebruikers. Het aanvoeren van bewijslast hiervan ligt bij de Aannemer.

Indien de Aannemer werkzaamheden verricht moet de Aannemer beschermende maatregelen treffen om beschadiging en/of vervuiling te voorkomen. De Opdrachtgever heeft het recht de Aannemer aansprakelijk te stellen voor de kosten voor ontstane schade en deze kosten op de Aannemer te verhalen.

## 2.4 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

De Aannemer draagt de aansprakelijkheid voor de uitvoering van het Werk conform het contractschema, de geformuleerde doelstellingen, Prestatie-eisen alsmede de het instand houden van de Conditie.

De Aannemer is geheel verantwoordelijk voor de deugdelijkheid en kwaliteit der Componenten, Hoofdcomponenten, overige materialen en gereedschappen, en het Werk.

Als gevolg van het aanvaarden van de opdracht volgens dit Bestek, draagt de Aannemer de verplichting tot het nakomen van de vermogens en leveringen.

De Aannemer is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige afstelling en plaatsing, resp. beschikbaarstelling van te gebruiken materialen.

Voor schade jegens de Opdrachtgever verplicht de Aannemer zich aansprakelijk te zijn voor schade en gevolgschade veroorzaakt door:

- gebreken die zich in de Installatie voordoen door onjuist handelen en/of nalatigheid van de Aannemer of door de Aannemer ingehuurde hulp in de ruimste zin van het woord;
- het niet nakomen van opgegeven vermogens en/of leveringen en levertijden;
- niet, onjuist, onvolledig of te laat informeren van de Opdrachtgever of Directie.

De bovenstaande aansprakelijkheid is met inbegrip van de schade en gevolgschade aan derden en zaken waaraan niet wordt gewerkt en welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar wordt gewerkt. Schade wordt beperkt tot werkelijke kosten met uitsluiting van derving van winst. De omvang van door de Aannemer de te vergoeden schade wordt niet beperkt door de door de Opdrachtgever te betalen Aanneemsom voor, of de omvang van de opgedragen werkzaamheden

In geval van schade geleden door een derde partij is de Opdrachtgever de aangewezen partij voor het in ontvangst nemen van de claim. De Opdrachtgever heeft echter geen verplichting de Aannemer te vrijwaren van aanspraak van derden.

De Aannemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade veroorzaakt door:

- werkzaamheden welke door derden in opdracht van de Opdrachtgever zijn uitgevoerd;
- onvoorziene en Onverwachte Defecten welke niet binnen de omvang van het Werk vallen;
- niet tijdige opdrachtverstrekking van de zijde van de Opdrachtgever voor vervanging van versleten dan wel aan veroudering onderhevige Componenten en/of Hoofdcomponenten;
- niet opvolgen door de Opdrachtgever van door de overheid en/of andere bevoegde instanties en/of daartoe bevoegde bedrijven vastgestelde voorschriften met betrekking tot de Installatie(s) en de installatieomgeving.

De aansprakelijkheid van de Aannemer wordt niet beperkt door dat deel waarvoor de Aannemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd moet zijn gezien in de branche geldende gebruiken.

Schadeclaims dienen door de Directie van Opdrachtgever uiterlijk 13 weken na door de (Directie van de) Opdrachtgever bij de Aannemer te worden gemeld. De melding dient schriftelijk te geschieden, waaronder ook wordt verstaan meldingen per fax of e-mail. Bij een melding later dan 13 weken na ontdekking vervalt de aanspraak op eventuele vervolgschade.

De Aannemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden in geval van Overmacht, waaronder wordt verstaan:

- het optreden van een door de vakbond georganiseerde werkstaking bij de Aannemer;
- brand of explosie of activering van sprinklers in het bedrijf van de Aannemer;
- brand of explosie of activering van sprinklers in het object waar de Installatie(s) zijn opgesteld, behoudens in geval van nalatigheid van de Aannemer;
- natuurrampen, overstromingen, afgegeven weeralarm;
- oproer, oorlogshandelingen, atoomreacties.

Van de Aannemer kan niet worden geëist werkzaamheden te verrichten onder bovengenoemde Overmacht omstandigheden.

De Aannemer kan geen beroep doen op Overmacht onder de volgende omstandigheden: niet of te late nakoming van verplichtingen door leveranciers, Onderaannemers, of andere door de Aannemer ingeschakelde derden, tekort aan materialen of arbeidskrachten, ziekte van personeel.

## **2.5 Overdragen van werk door de Aannemer**

De Aannemer is slechts bevoegd het Werk gedeeltelijk aan een derde over te dragen indien de Opdrachtgever hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. De Aannemer blijft jegens de Opdrachtgever altijd verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van het Werk overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

Bij gedeeltelijke overdracht van het Werk of gebruikmaking van (een) door een derde ter beschikking gestelde werknemer(s), en/of (een) zelfstandige(n) zonder personeel, zoals beschreven in het voorgaande lid is de Aannemer verplicht:

- alle wettelijke (lokale) verplichtingen hieromtrent na te leven;
- een administratie te voeren waaruit blijkt dat derden, zoals bedoeld in dit lid, voldoen aan alle wettelijke verplichtingen;
- een administratie te voeren waaruit blijkt dat de zelfstandige(n) zonder personeel, zoals bedoeld in dit lid, beschik(t)(ken) over de nodige wettelijke inschrijvingen / registraties;
- de Opdrachtgever, op eerste verzoek, inzage te geven in de bovengenoemde genoemde administraties.

## 2.6 Werkzaamheden door derden in opdracht van de Opdrachtgever

In opdracht van de Opdrachtgever mogen door derden, zonder dat hiertoe toestemming hoeft te worden verleend door de Aannemer, ten behoeve van de in dit Bestek omschreven Installaties de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:

- advies, inspectie, begeleiding en coördinatie en directievoering door een door de opdrachtgever geselecteerde en daartoe aangewezen partij;
- periodieke Veiligheidskeuringen en modificatiekeuringen door een door de overheid hiertoe geaccrediteerd bedrijf;
- noodzakelijke Werkzaamheden bij Calamiteiten.

De Opdrachtgever behoudt zich bij afwijkingen en/of bijzondere situaties het recht voor om Correctief, Planmatig of Reparatie onderhoud aan te besteden en aan derden in opdracht te geven. De prestatieplicht van de Aannemer blijft na Werk van derden gehandhaafd.

Indien opvolgend op Correctief en/of Planmatig onderhoud welke is uitgevoerd door een derde partij tijdelijk Periodiek Onderhoud vallende binnen de Garantie van deze derde partij plaatsvindt zal de Aannemer op verzoek van de Opdrachtgever zonder vergoeding tijdelijk het Prestatie Onderhoud voor de betreffende Installatie(s) voor de door de Opdrachtgever opgegeven periode opschorten.

## 2.7 Geschillen

Bij gebreke van overeenstemming tussen Opdrachtgever en Aannemer zijn genoemde partijen overeengekomen dat hun contractuele relatie uitsluitend door het Nederlands recht zal worden beheerst, en dat zij de berechting van geschillen aan de rechter in de vestigingsplaats van de Opdrachtgever zullen opdragen, een en ander conform dit Bestek en bijlagen zoals deze luiden ten tijde van het aangaan van een contractuele relatie.

## 2.8 Overmacht

Indien partijen door overmacht "een niet toerekenbare niet nakoming", niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht toestand.

Aan de zijde van de Aannemer, kunnen, onder meer, de volgende omstandigheden een beroep op overmacht niet rechtvaardigen: niet of te late nakoming door leveranciers, onderaannemers, of andere door de Aannemer ingeschakelde derden, tekort aan materialen of arbeidskrachten, staking, ziekte van personeel.



## **2.9 Geheimhouding**

Zowel tijdens als na afloop van een Overeenkomst houdt de Aannemer al hetgeen haar omtrent de (bedrijfsvoering van) Opdrachtgever en/of het Werk ter kennis is gekomen geheim, en maakt deze niet bekend aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, met uitzondering van derden die door de Aannemer, in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst, bij de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeschakeld.

De geheimhoudingsplicht, zoals bedoeld in dit artikel, heeft tevens betrekking op informatie vervat in rapporten, tekeningen, ontwerpen en/of andere documenten die de Opdrachtgever aan de Aannemer ter beschikking stelt dan wel speciaal voor de Opdrachtgever worden samengesteld in het kader van de Overeenkomst.

De Aannemer legt aan haar Directie, personeelsleden en eventuele ingeschakelde derden een zelfde plicht tot geheimhouding op als bedoeld in dit artikel, en staat ervoor in dat deze (rechts)personen zich houden aan de geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht, zoals omschreven in dit artikel, blijft bestaan na het einde van de Overeenkomst.

## **2.10 Meer- en minderwerk**

De Opdrachtgever heeft het recht te verlangen dat de Aannemer meer- c.q. minderwerk verricht.

Indien de Aannemer meer- of minderwerk constateert, stelt hij de Directie van de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte. Met de uitvoering van meerwerk mag niet eerder worden aangevangen dan nadat de Directie van de Opdrachtgever dit schriftelijk, of per E-mail aan hem heeft opgedragen.

Het is de Aannemer niet toegestaan rechtstreeks orders en/of aanwijzingen van huurders, huismeesters, of andere Installatie/object Gebruikers die een indirecte relatie hebben met de Opdrachtgever (of van diens gemachtigde) te aanvaarden, tenzij de Aannemer daartoe een schriftelijke instructie van de Directie van de Opdrachtgever heeft ontvangen. In dat geval is de Aannemer verplicht de door de Opdrachtgever of diens gemachtigde gegeven orders en/of aanwijzingen op te volgen voor zover deze orders en aanwijzingen betrekking hebben op de Overeenkomst.

## **2.11 Offerte, aanbod en totstandkoming meerwerk**

Het aanvragen van een offerte bindt de Opdrachtgever niet tot het verstrekken van een opdracht en geldt als een uitnodiging tot het uitbrengen van een offerte.

Een schriftelijke offerte van de Aannemer is een bindend en onherroepelijk aanbod. Een aanbieding per e-mail wordt beschouwd als een schriftelijke offerte.

Een aanbod van de Opdrachtgever bindt de Opdrachtgever slechts indien en voor zover dit aanbod schriftelijk is gedaan. Voor meerwerk aan een Installatie welke valt binnen de omvang van de Overeenkomst gelden de Algemene Voorwaarden zoals omschreven in dit Bestek.



Een overeenkomst welke betrekking heeft op meerwerk komt tot stand indien en voor zover:

- (I) de Opdrachtgever de offerte van de Aannemer schriftelijk accepteert en/of
- (II) de Aannemer schriftelijk binnen [10] werkdagen na dagtekening van het aanbod van de Opdrachtgever dit aanbod onvoorwaardelijk accepteert en/of
- (III) partijen een schriftelijke overeenkomst ondertekenen.

De Aannemer mag een Reparatie, na ontvangst van een melding, betrekking hebbend op een Calamiteit en/of Storing en/of Klacht een Reparatie waarvan de oorzaak is gelegen in Onoordeelkundig gebruik, zonder vooraf overleg met de Opdrachtgever en/of de Directie uitvoeren indien het totaal te factureren bedrag voor deze Reparatie een bedrag van € 250,= excl. btw niet overschrijdt. De Aannemer heeft de verplichting op verzoek van de Opdrachtgever bewijs tot noodzaak van deze Reparatie ter beschikking te stellen.

## 2.12 Garantieverplichtingen

Tot het Werk behoort het verstrekken van Garantie voor de periode van twee jaar. De Garantie heeft betrekking op het Werk, zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De Garantie moet gelden vanaf het moment van Afname van de werkzaamheden door de Opdrachtgever tot aan twee jaar na Afname door de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever heeft het recht een Opname te laten uitvoeren teneinde de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen. Bij niet voldoen aan de zoals in dit Bestek genoemde kwaliteit of anders dan in dit Bestek genoemde kwaliteitseisen heeft de Opdrachtgever het recht het moment van Afname op te schorten tot het moment dat de werkzaamheden zijn goedgekeurd. De Aannemer dient al het Correctief en Reparatie onderhoud ter Afname aan te bieden. De Opdrachtgever heeft de plicht binnen één kalendermaand na gereed melding een Opname te (laten) doen en al dan niet af te nemen. Indien dit niet gebeurt geldt de datum van gereed melding als datum van Afname.

De Aannemer verbindt zich ertoe om voor haar rekening alle voorkomende Gebreken en Defecten aan de door de Aannemer uitgevoerde werkzaamheden te herstellen door Reparatie. Alle kosten zoals kosten voor arbeid, materiaal, reis, verblijf en transportkosten zijn voor rekening en risico van de Aannemer. Garantiemeldingen worden gegeven door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft het recht deze Garantiemeldingen te laten doen door hiertoe door de Opdrachtgever aangewezen Directie.

Van de werking van deze Garantie zijn uitgesloten Gebreken en/of Defecten die het gevolg zijn van en/of voortvloeien uit onjuist en/of onoordeelkundig gebruik en/of gebruik dat niet in overeenstemming is met de Toepassingsfunctie van de Installatie.

Van de werking van deze Garantie zijn uitgesloten Gebreken en/of Defecten die geen Tekortkoming op het Werk blijken te zijn. Deze Garantie is gedurende de gehele geldigheidsduur van de Garantie voor Opdrachtgever overdraagbaar op zijn rechtverkrijgenden.

De duur van de Garantie wordt beperkt door de looptijd van de Overeenkomst. De Aannemer verklaart zich garant voor dat deel van het Werk dat de Aannemer aan een Onderaannemer en/of leverancier heeft uitbesteed.

Afhandeling van Garantiemeldingen dienen te worden uitgevoerd conform de bepalingen, met inbegrip van de Prestatie-eisen, van dit Bestek. Een Garantiemelding dient te worden afgehandeld als een melding van een Calamiteit of Storing of Klacht. Dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.

Indien de Aannemer na ontvangst van een derde schriftelijke melding van een Calamiteit of Storing of Klacht welke valt onder Garantie deze niet adequaat of binnen een redelijke termijn verhelpt heeft de Opdrachtgever het recht een derde partij opdracht te geven dit probleem adequaat te verhelpen. De kosten voor de werkzaamheden welke worden uitgevoerd door deze derde partij mogen door de Opdrachtgever in mindering worden gebracht op de Aanneemsom. De Opdrachtgever is in dit geval verplicht dit vooraf schriftelijk te melden bij de Aannemer.

Indien de Opdrachtgever na afloop van de werkzaamheden besluit het periodiek onderhoud onder te brengen bij een andere onderhoudsfirma dan de Aannemer, vervalt het recht op de Garantie. Met het vervallen van de garantie vervalt echter niet de productaansprakelijkheid.

### 2.13 Correctief, Reparatie en Planmatig onderhoud

De Aannemer dient uiterlijk 20 werkdagen voorafgaand aan gepland Correctief en/of Reparatiewerk een gedetailleerd Plan van Aanpak aan de Opdrachtgever aan te leveren. Het niet en/of niet tijdig aanleveren van een Plan van Aanpak wordt beoordeeld als een Tekortkoming.

De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de Aannemer de uit het Werk voortvloeiende Correctieve en Reparatie onderhoud kan aanvangen op de dag welke tussen Aannemer en Opdrachtgever schriftelijk is overeengekomen. Zie hiervoor contractschema en Plan van Aanpak.

Indien het van de zijde van de Opdrachtgever niet mogelijk is om de werkzaamheden op de overeengekomen dag aan te vangen, dan is de Opdrachtgever verplicht dit uiterlijk 5 werkdagen, doch zo vroeg mogelijk, voorafgaand aan de start van de werkzaamheden aan de Aannemer te melden

Indien het van de zijde van de Aannemer niet mogelijk is om de werkzaamheden op de overeengekomen dag aan te vangen, dan is de Aannemer verplicht dit uiterlijk 5 werkdagen, doch zo vroeg mogelijk, voorafgaand aan de start van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever te melden

De Aannemer heeft alleen recht op verlenging van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn in het geval van Overmacht, door voor rekening van de Opdrachtgever komende omstandigheden, of door wijziging in de Overeenkomst dan wel in de voorwaarden van de uitvoering.

Indien de aanvang of de voortgang van het aan de Aannemer opgedragen Werk wordt vertraagd door voor rekening van de Opdrachtgever komende omstandigheden, dient de daaruit voor de Aannemer voortvloeiende schade door de Opdrachtgever te worden vergoed.

Indien de aanvang of de voortgang van het aan de Aannemer opgedragen Werk wordt vertraagd door voor rekening van de Aannemer komende omstandigheden, dient de daaruit voor de Opdrachtgever voortvloeiende schade, niet zijnde schade wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn, door de Aannemer te worden vergoed.

Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn is de Aannemer aan de Opdrachtgever een schadevergoeding wegens te late oplevering verschuldigd gelijk aan de boete of de vertragingsschade, welke de Opdrachtgever aan diens opdrachtgever is verschuldigd. De door de Aannemer verschuldigde schadevergoeding kan worden verrekend met hetgeen de Opdrachtgever de Aannemer verschuldigd is. Indien Correctieve en/of Reparatie onderhoud later dan overeengekomen wordt gereed gegeven dan wordt dit beoordeeld als een Tekortkoming. Indirecte schade(s) is uitgesloten.

Planmatig Onderhoud valt buiten de scope van dit Bestek. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd het Planmatig onderhoud aan te besteden en in opdracht te geven aan derden. De prestatieplicht van de Aannemer blijft na Werk van derden gehandhaafd.

## 2.14 Eindafrekening

Tenzij anders is overeengekomen, zal de Aannemer binnen vier weken na gereedkomen van het Werk zijn factuur ter zake van het hem nog toekomende bij de Directie van de Opdrachtgever indienen.

De eindafrekening zal niet eerder worden betaald dan nadat de Aannemer aan al haar contractuele verplichtingen heeft voldaan. Daaronder wordt ook verstaan het afgeven van de vereiste of anderszins overeengekomen Garantiebewijzen en het opnieuw samenstellen van het Logboek.

## 2.15 Indexering

De Aannemer heeft het recht vanaf 1 januari 2026 jaarlijks te indexeren. De indexering zal plaatsvinden op basis van indexcijfers van Eurostat volgens de volgende formule:

$$O \times 80\% \times (1 + \text{index percentage L}) + O \times 20\% \times (1 + \text{index percentage M})$$

O = Onderhoudsprijs

L = Loonkosten CAO kleinmetaal

M = Materiaalkosten

De peildata voor de berekening zijn 1 november tot en met 31 oktober opvolgend kalenderjaar.

De Aannemer heeft de verplichting de hoogte van de indexering voor 1 december van ieder kalenderjaar aan de Directie van de Opdrachtgever bekend te maken.

De Opdrachtgever kan een dergelijke verhoging enkel om gegronde redenen kan weigeren. De verhoging van de Aanneemsom mag pas worden doorberekend na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

## 2.16 Facturering en betaling

Facturatie van Preventief Onderhoud vindt plaats per 6 maanden, achteraf in te dienen. Facturen dienen per adres te worden opgesteld en verzonden overeenkomstig onderstaande modelfactuur. De opdrachtgever zal maximaal 45 dagen na goedkeuring van de factuur de factuur betalen. De Directie dient binnen 5 werkdagen na ontvangst de factuur te beoordelen.

Facturatie van Correctief Onderhoud vindt plaats per 3 maanden, achteraf in te dienen. Voorstellen dienen verzameld te worden ingediend. Facturen dienen per adres te worden opgesteld en verzonden overeenkomstig onderstaande modelfactuur. De opdrachtgever zal maximaal 45 dagen na goedkeuring van de factuur de factuur betalen. De Directie dient binnen 5 werkdagen na ontvangst de factuur te beoordelen.

Facturering van het meer- en minderwerk, al dan niet uitgevoerd op basis van regie, dient te geschieden op basis van verrekening achteraf per kwartaal. De Aannemer verzamelt, na afloop van een kwartaal, binnen vier weken de te factureren Werkbonnen over deze periode en zal deze ter goedkeuring overleggen aan de Directie.

Wanneer de betaling van een aan de Opdrachtgever toegezonden factuur later plaatsvindt dan 45 dagen na de overeengekomen betalingstermijn heeft de Aannemer het recht rente over het niet betaalde bedrag in rekening te brengen vanaf 30 dagen na verstrijken van de betalingstermijn. De hiervoor geldende rente is de voor die periode geldende EURIBOR maand rente.

Bij het uitblijven van goedgekeurde betalingen welke ouder zijn dan twee keer de termijn, heeft de Aannemer het recht haar werkzaamheden gedeeltelijk te beëindigen totdat de betaling is voldaan. Eventuele risico's met betrekking tot genoemde Conditie(s) en/of Installaties welke geheel of gedeeltelijk onder de Prestatie Onder Grens geraken door het gedeeltelijk (tijdelijke) beëindigen van het Werk worden in dit geval niet gerekend als Tekortkoming.

In geval van een Dispuut over een factuur zal voor de betalingstermijn de factuur als niet verzonden worden beschouwd. Hiervoor geldt dat de betalingstermijn in gaat op het moment dat overeenstemming is bereikt tussen de Opdrachtgever en Aannemer.

Het is de Aannemer verboden om het in de Aannemingssom begrepen bedrag aan verschuldigde premies, sociale verzekeringswetten en loonheffing te cederen, te verpanden of, onder welke titel dan ook, in eigendom over te dragen.

Kredietbeperking is uitgesloten. Facturen welke niet voldoen aan de gestelde eisen worden per omgaande geretourneerd aan de Aannemer. Facturen dienen voorts te voldoen aan de eisen zoals gesteld in [artikel 35 van de Wet op de Omzetbelasting 1968].

## Modelfactuur

Tenaamstelling: Gemeente Amstelveen of Gemeente Aalsmeer  
Verzenden per Adres Liftconsult B.V.  
T.a.v. Dhr. ing. M.G. Massa  
Postbus 19 1394 AS NEDERHORST DEN BERG

Naam Aannemer  
Adres Aannemer  
Postcode Aannemer  
Woonplaats Aannemer  
Bankrekeningnummer Aannemer  
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel Aannemer  
Inschrijfnummer Belastingdienst Aannemer (btw nummer)

Routecode: **PAVGCNT**  
Factuurdatum  
Factuurnummer  
Debiteurnummer  
Projectnummer Aannemer  
Projectnummer Opdrachtgever  
Korte omschrijving Werk  
LCU- en complex nummers betreffende installaties

Vermelding van de werkzaamheden waarop de factuur betrekking heeft.

Totaalbedrag van de Aanneemsom excl. btw  
Percentage van de Aanneemsom  
Bedrag van deze factuur excl. btw  
Bedrag B.T.W. van deze factuur  
Totaalbedrag van deze factuur inclusief btw

Overeengekomen betalingstermijn.

Facturen kunnen uitsluitend digitaal worden ingediend op [postbus@liftconsult.nl](mailto:postbus@liftconsult.nl)

### **3 Verplichtingen van de Aannemer**

#### **3.1 Wet- en regelgeving en overige voorschriften**

Materialen, gereedschappen, tekeningen, schetsen, berekeningen, studies en soortgelijke zaken die door de Opdrachtgever aan de Aannemer ter beschikking zijn gesteld, dan wel door de Aannemer in opdracht van Opdrachtgever worden geproduceerd of ontwikkeld, zijn of worden eigendom van de Opdrachtgever. De Aannemer heeft in dit verband geen recht op retentie.

De Aannemer wordt geacht bekend te zijn met alle wettelijke regelingen en andere voorschriften, voorwaarden en bepalingen, welke de Opdrachtgever krachtens de door hem met een derde afgesloten Overeenkomst behoort na te leven en in acht te nemen bij de uitvoering van het Werk, waarvan het Werk een onderdeel vormt.

De Aannemer verplicht zich alle wettelijke en andere voorschriften, voorwaarden en bepalingen, waaronder ook de hierboven bedoelde, voor zover betrekking hebbend op het Werk, na te leven en in acht te nemen.

De Aannemer is gehouden de verplichtingen uit de CAO voor de klein metaal na te komen, tenzij op de werknemers van de Aannemer een andere CAO van toepassing is.

De Aannemer is verplicht op verzoek van de Opdrachtgever over te leggen:

- zijn BTW nummer.
- zijn uittreksel uit het handelsregister bij de Kamer van Koophandel.
- (voor zover van toepassing) zijn aansluitingsnummer bij de onderlinge waarborgmaatschappij.
- kopie van verklaring van fiscus met zijn loonbelastingnummer.
- kopie van g-rekeningovereenkomst.

Opdrachtgever en Aannemer zijn over en weer verplicht, op verzoek van de wederpartij, een vestigingsvergunning, voor zover vereist, te tonen.

De Aannemer zal, indien hierom door de Opdrachtgever wordt gevraagd, gelijktijdig met de indiening van de facturen een door de uitvoerder ondertekend man-dagenregister ter zake van het Werk te verstrekken. Het man-dagenregister dient onder meer de namen van alle door de Aannemer bij het Werk ingeschakelde werknemers, alsmede een man-urenverantwoording te bevatten.

De Aannemer zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever eenmaal per drie maanden de Opdrachtgever een verklaring van betalingsgedrag van de Belastingdienst verstrekken.

De Aannemer is verplicht de door de Opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen op te volgen. De Aannemer is verplicht het Arbo-besluit na te leven.

Het is de Aannemer niet toegestaan rechtstreeks orders en/of aanwijzingen van huurders, huis-meesters, of andere installaties/object gebruikers die een indirecte relatie hebben met de Opdrachtgever (of van diens gemachtigde) te aanvaarden, tenzij de Aannemer daartoe een schriftelijke instructie van de Opdrachtgever heeft ontvangen. In dat geval is de Aannemer verplicht de door de van de Opdrachtgever of diens gemachtigde gegeven orders en/of aanwijzingen op te volgen voor zover deze orders en aanwijzingen betrekking hebben op de Overeenkomst.

De Aannemer is verplicht voor eigen rekening zorg te dragen voor alle, op grond van het Arbo-besluit Bouwplaatsen, vereiste standaard uitrustingsstukken. De Aannemer is gehouden om ter zake de uitvoering van het Werk voldoende vakkundig personeel in te zetten.

Het is de Aannemer verboden om het in de Aannemingssom begrepen bedrag aan verschuldigde premies, sociale verzekeringswetten en loonheffing te cederen, te verpanden of, onder welke titel dan ook, in eigendom over te dragen.

Indien het niet mogelijk is dat de Aannemer op de in de Overeenkomst bepaalde dag zijn werkzaamheden aanvangt, is de Opdrachtgever verplicht de Aannemer zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen, of zoveel werkdagen als door partijen is overeengekomen, voor de overeengekomen aanvangsdatum te waarschuwen.

Indien de Aannemer niet in staat is op de in de Overeenkomst bepaalde dag zijn werkzaamheden aan te vangen, is hij verplicht de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen, of zoveel werkdagen als door partijen is overeengekomen, voor de overeengekomen aanvangsdatum te waarschuwen.

De Aannemer heeft alleen recht op verlenging van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn wanneer door overmacht, door voor rekening van de Opdrachtgever komende omstandigheden, of door wijziging in de Overeenkomst dan wel in de voorwaarden van de uitvoering, niet van de Aannemer kan worden gevergd dat het aan hem opgedragen Werk binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn wordt opgeleverd.

Indien de aanvang of de voortgang van het aan de Aannemer opgedragen Werk wordt vertraagd door voor rekening van de Opdrachtgever komende omstandigheden, dient de daaruit voor de Aannemer voortvloeiende schade door de Opdrachtgever te worden vergoed.

Indien de aanvang of de voortgang van het aan de Aannemer opgedragen Werk wordt vertraagd door, voor rekening van de Aannemer, komende omstandigheden, dient de daaruit voor de Opdrachtgever voortvloeiende schade, niet zijnde schade wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn, door de Aannemer te worden vergoed.

Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn c.q. van de opleveringstermijn is de Aannemer aan de Opdrachtgever een schadevergoeding wegens te late oplevering verschuldigd gelijk aan de boete of de vertragingsschade, welke de Opdrachtgever aan diens opdrachtgever is verschuldigd. De door de Aannemer verschuldigde schadevergoeding kan worden verrekend met hetgeen de Opdrachtgever de Aannemer verschuldigd is.

### **3.2 Afdracht premies sociale verzekeringswetten en loonheffing**

De Aannemer alsmede alle ter zake van de Overeenkomst door hem in te schakelen derden en onderaannemers zullen de ter zake verschuldigde sociale premies, btw en loonbelasting, inclusief premies volksverzekering en alle andere wetten, beschikkingen en besluiten van overheidswege welke hierop betrekking hebben, voldoen. De Aannemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken uit dien hoofde, en stelt de Opdrachtgever ter zake volledig schadeloos. Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van de in dit artikel omschreven rechten, is hij voor de daar bedoelde bedragen jegens de Aannemer gekweten.



### **3.3 Materiaalopslag en keten en inrichting werkterrein**

De Aannemer dient, indien noodzakelijk, zelf te zorgen voor de nodige bergruimten voor de benodigde materialen. Indien in een technische ruimte voldoende ruimte is voor opslag dan is het de Aannemer toegestaan deze ruimte in overleg met de Opdrachtgever tijdelijk te gebruiken als opslagruimte, mits wordt voldaan aan wet en regelgeving rondom deze opslag en de hiervoor noodzakelijke middelen zoals lekbakken etc. worden geplaatst. De Aannemer is tevens verantwoordelijk voor het netjes houden van de beschikbaar gestelde ruimte(n).

### **3.4 Veiligheid, orde en netheid op het werk**

Het gebruik van alcoholhoudende dranken, drugs en andere hallucinogene of stimulerende middelen, benevens het betreden van of werken op de werkplek onder invloed daarvan is verboden.

De Opdrachtgever verbiedt roken op alle locaties. Roken is slechts toegestaan in speciaal hiervoor ingerichte ruimten, voor zover die aanwezig zijn.

De Opdrachtgever heeft tevens de bevoegdheid het produceren van muziek door instrumenten, toestellen, apparaten e.d. te verbieden.

Medewerkers van de Aannemer dienen tijdens aanwezigheid herkenbare (bedrijfs)kleding te dragen.

De Aannemer is verplicht om de benodigde en/of wettelijk verplichte persoonlijke veiligheidsmiddelen te gebruiken.

De Opdrachtgever kan met opgaaf van redenen aan bepaalde personen de toegang tot het Werk weigeren. De Aannemer vervangt de geweigerde personen die voor hem werken door geschikte en vakbekwame personen.

Schoonhouden tijdens het werk moet op gezette tijden plaatsvinden, dan wel op eerste aanzegging van de Opdrachtgever. Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven, geeft de Opdrachtgever aan derden hiervoor opdracht; de kosten voor dit schoonmaken worden vervolgens op de Aannemer verhaald.

Alle gereedschappen, ladders, trappen, etc. behoeven een certificaat van goedkeuring en de goedkeuring van de Opdrachtgever. Afgekeurde gereedschappen dienen direct van het Werk te worden verwijderd.

Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door Competent personeel. Bewijsstukken dienen indien verzocht te zijn opgenomen in het bewijs van competentie.

De Aannemer is verplicht om voor de aanvang van diens werkzaamheden de Opdrachtgever te voorzien van informatie betreffende veiligheidsrisico's, de samenstelling van de door hem te verwerken producten, de aanwezigheid daarin van schadelijke stoffen voor de volksgezondheid en/of milieu en de ter zake van deze producten geldende voorschriften.

De Aannemer verzorgt alle noodzakelijke veiligheidsvoorzieningen die als gevolg van de wetgeving bij het uitvoeren van werkzaamheden worden vereist. Door en voor rekening van de Aannemer worden de veiligheidsvoorzieningen aangebracht/getroffen welke benodigd zijn voor uitvoering van werkzaamheden. Indien de Aannemer voornoemde voorzieningen t.b.v. zijn werkzaamheden tijdelijk verwijderd, dienen deze door de Aannemer, na het vervallen van de noodzaak tot verwijdering, per omgaande op de juiste plaats in de juiste positie weer te worden aangebracht.

Indien personeel van de Aannemer zich niet houdt aan de veiligheidsvoorschriften of opgelegd door de Opdrachtgever is de Opdrachtgever of de relevante wetgeving gerechtigd het betreffende personeel van de werkplek te verwijderen.

De Aannemer zorgt ervoor dat het afval dat ontstaat bij de uitvoering van het Werk, voor eigen rekening, wordt afgevoerd van het werkterrein. Oliën, chemicaliën, accu's, verf en kitresten en alle andere stoffen die niet als normaal afval mogen worden gestort, dienen door de Aannemer separaat van het Werk te worden afgevoerd.

### **3.5 Beveiliging tegen brand**

Teneinde brandgevaar tot een minimum te beperken, treft de Aannemer de nodige voorzorgsmaatregelen. Er moet een blusapparaat en/of blusdeken aanwezig zijn op plaatsen waar in de directe nabijheid met brandbaar materiaal en/of open vuur wordt gewerkt, zoals bij het slijpen, solderen, verhitten en smelten.

Bij werkzaamheden onder bovengenoemde omstandigheden dient men ter bescherming gebruik te maken van platen onbrandbaar materiaal of branddekens van voldoende afmetingen. Voor het werken met open vuur in de nabijheid van brandgevaarlijke stoffen en op zolders, vlieringen en andere ruimten met licht brandbaar materiaal, kan de Opdrachtgever bijzondere eisen stellen, zoals het verbieden van werken met open vuur na een bepaalde tijd.

Tijdens en aan het einde van de werktijd controleert de Aannemer het Werk op brand. De brandwacht loopt op gezette tijden een ronde waarbij wordt gecontroleerd op brand en/of rook.

Voor werkzaamheden welke brandgevaar met zich meebrengen dient vooraf door de Aannemer een Plan van Aanpak tezamen met een risicoanalyse te worden afgeven aan de Opdrachtgever en/of de Directie. De tijd tussen de rondes van de brandwacht dienen in dit plan te zijn opgenomen. Voordat de Aannemer de werkzaamheden uitvoert dient hij van de Opdrachtgever een schriftelijke goedkeuring te hebben ontvangen.

### **3.6 Communicatie**

Door de Aannemer wordt binnen haar organisatie een medewerker aangesteld als Vast Contactpersoon voor de Opdrachtgever en/of Directie.

De Aannemer verplicht zich tot het voeren van vier periodieke overleggen ten aanzien van het Werk en diens voortgang.

De Aannemer is niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever informatie te verstrekken aan klanten van de Opdrachtgever.

De Aannemer is niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever informatie te verstrekken aan individuele gebruikers.

De Aannemer dient bij uitvoering van werkzaamheden zorg te dragen dat haar medewerkers zich aan- en afmelden bij de door de Opdrachtgever daartoe aangegeven persoon en/of afdeling.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor communicatie naar gebruikers ten aanzien van geplande stilstanden.

### **3.7 Registratie werkzaamheden, tekeningen en Logboeken**

De Aannemer heeft de verplichting te allen tijde alle werkzaamheden en bijzonderheden aan te tekenen in het Logboek welke aanwezig is bij de installatie. Zonder toestemming van de Opdrachtgever en of Directie mag er geen gebruik worden gemaakt van een digitaal logboek.

De Aannemer heeft de verplichting alle wijzigingen in elektrische schema's volgens de daarvoor geldende normen aan te brengen is na uitvoeren van werkzaamheden.

### **3.8 Kwaliteit van de interne organisatie**

De Aannemer voert voor zijn rekening het Werk uit, met bijlevering van alle benodigde overhead, voorraadbeheer, werkvoorbereiding, materialen, hulpstoffen, etc. voor zover niet anders bepaald in dit Bestek. Voorts zorgt de Aannemer voor voldoende leiding en toezicht bij de uitvoering van het Werk.

De Aannemer is verplicht de door de Opdrachtgever gegeven instructies op te volgen in verband met de samenwerking met derden, zodat geen van de betrokken partijen in zijn werkzaamheden zal worden belemmerd en de uitvoering van de werkzaamheden niet zal worden vertraagd of belemmerd.

De Aannemer is verplicht periodieke besprekingen bij te wonen. Tijdens deze besprekingen moeten bindende afspraken gemaakt kunnen worden met de Aannemer.

De Aannemer is verplicht de Opdrachtgever te informeren indien een door haar onderhouden installatie niet wordt gebruikt overeenkomstig de ontwerpspecificaties.

De Aannemer heeft de verplichting de Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren van geconstateerde wijzigingen in de omstandigheden en/of aard van gebruik van de Installatie(s).

De Aannemer heeft de verplichting er op toe te zien dat haar medewerkers beschikken over rechts-geldige legitimatie en bedrijfslegitimatie.

De Aannemer heeft de verplichting de Opdrachtgever schriftelijk te informeren indien vervangings-onderdelen uit productie worden genomen. Deze informatie dient de te verwachten effecten op levertijden en prijsconsequenties te omvatten.

### **3.9 Verantwoordelijkheid met betrekking tot planning en uitvoering**

Het Werk dient te worden uitgevoerd geheel volgens het in bijlage F opgenomen contract-schema. De onderhoudsbeurten dienen door de Aannemer evenredig te worden uitgevoerd. De Aannemer dient alle benodigde maatregelen te treffen en monteurs/ ploegen in te zetten om de uitvoering conform bovengenoemd schema te realiseren.

De Aannemer is verplicht alle benodigde inlichtingen aan de Directie van de Opdrachtgever te verstrekken om deze in staat te stellen zijn coördinatieverplichtingen te kunnen nakomen.

Deze inlichtingen betreffen o.a.:

- Tijdsduur van bepaalde (onderhouds)werkzaamheden en de daarvoor benodigde personeelsbezetting;
- Datum en tijdstip van uitvoering (onderhouds)werkzaamheden bij de complexen waar dit door de Opdrachtgever verzocht wordt.

De Opdrachtgever heeft het recht de aanvang en volgorde van werkzaamheden van de Aannemer te wijzigen indien zulks noodzakelijk is in verband met de voortgang van het Werk. Deze wijzigingen worden tijdig door de Opdrachtgever aan de Aannemer gemeld. De Aannemer heeft hierdoor geen recht op vergoeding van kosten en/of schaden.

### **3.10 Verplichtingen ten aanzien van Prestatie-eisen (KPI)**

De Aannemer draagt de verantwoordelijkheid voor het halen van de Prestatie-eisen zoals beschreven in dit Bestek. De te behalen Prestatie-eisen per onderdeel en discipline zijn uitgewerkt in de bijlagen bij dit Bestek.

Bij niet voldoen aan de Prestatie-eisen zal door de Opdrachtgever aan de Aannemer een boete (malus regeling) worden opgelegd. Er is conform het in het Bestek bepaalde dan sprake van een Tekortkoming.

Eénmaal per jaar wordt door de Directie, namens Opdrachtgever vastgesteld of de Prestatie-eisen zijn behaald. En wordt de definitieve malus vastgesteld.

Indien er tussentijds sprake is van zich herhalende Tekortkomingen en/of de Tekortkomingen door de Aannemer niet adequaat worden opgelost, heeft de Opdrachtgever het recht zich te beroepen op maatregelen zoals uitgewerkt in dit Bestek.

### **3.11 Fabricaten**

Van geleverde en gemonteerde Componenten dienen fabricaten en typen in principe overeen te komen met de in originele fabricaten en typen welke nu bij de Installatie(s) zijn toegepast. Alle veiligheidscomponenten dienen te zijn voorzien van een CE-keurmerk. De Directie dient te allen tijde te worden geïnformeerd door de Aannemer omtrent de voorgestelde materialen. Wanneer er zonder overleg materialen worden toegepast welke op gegronde redenen niet voldoen dient de Aannemer de betreffende materialen voor eigen rekening te demonteren teneinde alsnog de wenselijke materialen te kunnen monteren.

## **4 Verplichtingen van de opdrachtgever**

### **4.1 Toegang**

De Opdrachtgever heeft de verplichting tot het verstrekken van ongehinderde toegang binnen kantoortijden, desgewenst op vertoon van (bedrijfs)legitimatie, aan de Aannemer voor uitvoering van werkzaamheden.

Toegang buiten de reguliere kantoortijden kan alleen plaatsvinden indien dit voorafgaand schriftelijk met de Opdrachtgever overeengekomen is of indien er sprake is van een Klacht, Storing of Calamiteit.

### **4.2 Algemene verplichtingen voor de opdrachtgever**

De Opdrachtgever is verplicht de Aannemer na ontdekking van abnormale verschijnselen welke zich voordoen aan de Installatie(s) te informeren.

Indien abnormale verschijnselen zich voordoen is de Opdrachtgever verplicht medewerking te verlenen aan het buiten werking stellen van de installatie op instructie en aanwijzingen van de Aannemer, voor zover dit valt binnen de mogelijkheden van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever heeft de verplichting de Aannemer tijdig schriftelijk te informeren van op handen zijnde wijzigingen in de omstandigheden en/of aard van gebruik van de Installatie(s).

De Opdrachtgever heeft de verplichting de Aannemer tijdig schriftelijk te informeren over werkzaamheden welke door derden aan de Installatie(s) worden uitgevoerd.

De Opdrachtgever heeft de verplichting tot het (laten) gebruiken van de Installatie volgens de door de overheid, producent, bevoegde instanties, en de bij de Installatie(s) afgegeven gebruikers-handleidingen.

De Opdrachtgever heeft de verplichting op Planmatige wijze, buiten hetgeen is bepaald binnen van Bestek, om te gaan met de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving.

De Opdrachtgever zorgt voor een goede toegankelijkheid en begaanbaarheid van het bouwterrein of object waar het Werk dient te worden verricht.

De kosten van verbruik van gas, water en elektriciteit zijn voor rekening van de Opdrachtgever tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### **4.3 Verhelpen tekortkomingen buiten de Overeenkomst**

De Opdrachtgever heeft de verplichting alle Keuringspunten voortvloeiend uit een Veiligheidskeuring welke buiten de omvang van de met de Aannemer gesloten Overeenkomst vallen voor haar rekening en risico te laten verhelpen. Dit teneinde de Aannemer in de gelegenheid te stellen de aan haar opgedragen werkzaamheden uit te kunnen voeren.

De Opdrachtgever heeft de verplichting alle bouwkundige Keuringspunten voortvloeiend uit een Veiligheidskeuring voor haar rekening en risico te laten verhelpen.

De Opdrachtgever is gehouden de kosten ontstaan door het niet of niet tijdig voldoen aan deze voorwaarden aan de Aannemer te vergoeden.

## 5 Aanvullende technische voorwaarden

### 5.1 Omvang Prestatie Onderhoud

Het Prestatie Onderhoud omvat het conform de onderhoudsinstructie van dit Bestek en van de Producent van de Installatie en/of Producent van het Hoofdcomponent en/of Producent van het Component uitvoeren van het voorgeschreven periodieke Preventief Onderhoud aan de Installatie(s) en de tot de Installatie(s) behorende Hoofdcomponenten, Componenten en de Installatieomgeving. Dit Preventief onderhoud dient regelmatig over het jaar verdeeld te worden uitgevoerd. Het Periodiek onderhoud dient eveneens te voldoen aan hetgeen is gesteld in de NEN-EN 13015.

Inbegrepen zijn ook servicewerkzaamheden achter hoofdverdeelinrichtingen in machinekamers, WCD's, lichtschakelaars, verlichting, elektrische kachels, telefoonkiezers, etc.. Bij machinekamerloze liften evenals roltrappen met inbegrip van die Componenten en Hoofdcomponenten die anders in de Machinekamer staan opgesteld.

Het Prestatie Onderhoud kent naast de beschreven inspanningsverplichting ook een beurtverplichting. Het aantal Onderhoudsbeurten en de periodiciteit tussen de Onderhoudsbeurten staan beschreven in bijlage F. Per drie maanden wordt er middels het opvragen van werkbonden en/of voortgangs-overzichten bijgehouden of er wordt voldaan aan de overeengekomen beurtverplichting. Niet uitgevoerde onderhoudsbeurten kunnen niet worden verrekend door de Aannemer.

#### Per onderhoudsbezoek uitvoeren

Werkzaamheden welke door de Aannemer naast de door de Producent opgeven werkzaamheden in de onderhoudsinstructie tijdens ieder onderhoudsbezoek dienen te worden uitgevoerd binnen de omvang van het Prestatie Onderhoud zijn: controleren, testen, smeren, in- en uitwendig reinigen, instellen, afstellen en uitvoering van noodzakelijke Reparaties van en aan:

- hoofcomponenten en Componenten welke betrekking hebben op veiligheid (veiligheidscomponenten);
- verlichting van cabine, schacht, inclusief signalering, schakelaars, noodverlichting;
- vingerbeschermingsprofiel;
- put, inclusief opgestelde apparatuur;
- stopnauwkeurigheid (+/- 5 mm);
- deurgeleiding (onder en boven);
- alarminrichting, noodrem, veiligheidsdrempel, kamplaten en contacten;
- spreekluisterverbinding;
- fotocel, sensorlijst, knelbeveiliging, losbreekbeveiliging;
- deur en grendelcontacten, cabine- en schachtdeurmechanismen;
- drukknoppen;
- leiders cabine en contragewicht, smeerautomaten (of smeren) en leidsloffen ;
- smering van alle onderdelen van de Installatie waarvoor dat noodzakelijk is;
- schachtinformatiesysteem;
- verwarming en ventilatie;
- uitlezen storingsgeheugen;
- legen opvangbakken voor olie (leiders en/of hydraulische lekolie).

## Per jaar uitvoeren

Werkzaamheden welke door de Aannemer naast de door de Producent opgeven werkzaamheden in de onderhoudsinstructie jaarlijks dienen te worden uitgevoerd binnen de omvang van het Prestatie Onderhoud zijn: controleren, testen, smeren, in- en uitwendig reinigen, instellen, afstellen en uitvoering van noodzakelijke Reparaties van en aan:

- reinigen van machinekamer, put, schachtkop, kooiadak en de hierin opgestelde Hoofdcomponenten; Componenten en additionele apparatuur;
- replace accu's en verlichting cabine en tableaux (niet verplicht in geval van LED verlichting);
- afvoeren afval en oude materialen;
- testen van de vanginstallatie of leidingbreukventiel (mag in combinatie met Veiligheidskeuring);
- bepalen speling worm/wormwiel van de aandrijfmachine (mag in combinatie met Veiligheidskeuring);
- conditioneren staalkabels (mag in combinatie met Veiligheidskeuring);
- evacuatieschakelingen;
- controle afdichtingen aandrijfsystemen;

## Te leveren (klein)materiaal

Materiaal dat geleverd dient te worden binnen het Prestatie Onderhoud zijn:

- smeermiddelen;
- poets-, absorptie- en schoonmaakmiddelen;
- smeermiddelen, olie en luchtfilters;
- Vilt t.b.v. smeerautomaten;
- lampen, gloeilampen, led, TL, PL en alle overige lichtbronnen;
- smeltveiligheden (zekeringen);
- bevestigingsmateriaal zoals bouten, moeren, schroeven etc.;
- lekbakjes en kannen t.b.v. opvang van leiderolie en plungerlekage;
- hulprelais;
- beveiligingsrelais/schakelaars;
- bewakingsrelais/schakelaars;
- deurbuffers, deurrubbers;
- accu's t.b.v. noodverlichting, besturing, regeling etc.;
- veiligheid- en controle contacten;
- micro-switches, diodes, weerstanden, condensatoren.

Binnen de omvang van het Prestatie Onderhoud heeft de Aannemer eveneens de verplichting de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- opheffen van alle Calamiteiten, Storingen en Klachten binnen en buiten normale werktijd;
- assisteren bij periodieke Veiligheidskeuringen, modificatiekeuringen en herkeuringen;
- uitvoeren van Reparaties naar aanleiding van een Klacht of een Storing;
- uitvoeren van Reparaties naar aanleiding van een tijdens onderhoud geconstateerd gebrek.



Eventuele noodzakelijke de-montage- en montagewerkzaamheden voor het uitvoeren van alle beschreven en voorkomende onderhoudswerkzaamheden vallen binnen de omvang het Prestatie Onderhoud. Het onderhoud dient dusdanig te worden uitgevoerd dat de huidige Conditie score's conform de NEN2767 en rgd-Boei worden gehandhaafd.

Alle werkzaamheden welke worden uitgevoerd dienen door de Aannemer duidelijk en voldoende omvangrijk te worden aangetekend in het Logboek welke behoort tot de Installatie.

### **Bijzondere bepalingen**

Binnen het Basis Prestatie Onderhoud valt ook het jaarlijks reinigen van voor Gebruikers niet toegankelijke ruimtes in de liftcabine zoals lexaanplaten, ruimtes in en achter verlaagde plafonds, tableaux, etc.

Tevens is opgenomen het bij ieder bezoek reinigen van de ondergeleiding van de schacht en cabinedeuren. Het onderhoudswerk dient zodanig te worden uitgevoerd dat de Installatie en de Installatieomgeving in ordelijke staat blijven en er geen Gebreken en/of Defecten ontstaan.

Buiten het Prestatie Onderhoud valt:

- Het reinigen van glassegmenten, overkappingen, ballustrades, deurpanelen (buitenzijde).

### **Overige bepalingen**

De Overeenkomst dekt alle werkzaamheden met een arbeidstijd exclusief voorrijden tot en met 4 uur en factuurwaarde voor materiaal kleiner of gelijk aan € 250,- exclusief btw per gebeurtenis. Indien assistentie noodzakelijk is binnen deze 4 uur dient deze te zijn opgenomen in de overeenkomst en is derhalve door de Aannemer niet in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.

De kosten voor het verhelpen van Calamiteiten en/of Storingen en/of Klachten en uitvoering van de hierdoor noodzakelijke Reparaties kunnen door de Aannemer bij de Opdrachtgever wel in rekening worden gebracht indien de oorzaak is gelegen in Onoordeelkundig gebruik. Dit dient te worden aangetoond door de Aannemer.

De Aannemer zal gedurende 24 uur per dag, 7 dagen in de week, bereikbaar zijn voor melding van Calamiteiten, Storingen en Klachten. Het melden van Calamiteiten, Storingen en Klachten moet kunnen plaatsvinden via persoonlijk contact met voldoende onderrichte personen aan de zijde van de Aannemer of per e-mailbericht. Het telefonische contact moet tot stand komen na max. vijf maal overgaan van de telefoon.

Bij het aannemen van meldingen van Calamiteiten, Storingen en Klachten dient de Aannemer minimaal de naam en het telefoonnummer te noteren van degene die de storing heeft gemeld.

Indien die gene die de Calamiteiten, Storingen en Klachten meldt zijn naam en telefoonnummer niet wil afgeven, is de Aannemer niet verplicht op deze melding te reageren.

Loze meldingen waarbij naam en telefoonnummer van de melder ontbreken kunnen door de Aannemer niet worden gefactureerd.



Om te kunnen voldoen aan de in dit Bestek en diens bijlage beschreven Reactietijden dient de Aannemer gedurende 24 uur per dag voldoende medewerkers (monteurs) beschikbaar hebben voor het oplossen van Calamiteiten, Storingen en Klachten.

De Aannemer dient een achterwacht in te richten die, buiten normale werktijd in geval van overbelasting van de reguliere storingsdienst dan wel in geval van Calamiteit, in staat is adequaat te assisteren.

De (preventieve) werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd binnen normale werktijd. Normale werktijd wordt binnen dit Bestek gedefinieerd als 08.30 uur en 17.00 uur voor zover deze niet vallen op zaterdag, zondag en nationale feestdagen.

Wanneer er zich aan de zijde van de Opdrachtgever omstandigheden voordoen die het noodzakelijk maken de werkzaamheden te verrichten, vallende buiten de normale werktijd, is de Aannemer gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.

Het plannen en coördineren van de periodiek uit te voeren Veiligheidskeuringen met het bedrijf dat de periodieke Veiligheidskeuringen uitvoert. De Aannemer heeft de verplichting tijdig de benodigde mankracht voor assistentie ter beschikking te stellen om deze Veiligheidskeuring volgens planning uit te kunnen voeren.

Keuringspunten die van invloed zijn op de directe veiligheid en/of van invloed zijn op de Prestaties dienen terstond te worden verholpen.

Keuringspunten die niet leiden tot een afkeuring van de Installatie en/of niet van invloed zijn op de directe veiligheid en/of niet van invloed zijn op de Prestaties dienen binnen drie maanden na afgifte van het keuringsrapport te zijn verholpen.

In geval van afkeuring dienen de Opdrachtgever en/of de Directie terstond door de Aannemer te worden geïnformeerd. Tevens dient de Aannemer hierbij een Plan van Aanpak aan te leveren hoe deze Keuringspunten welke leiden tot afkeuring van de Installatie te verhelpen. Een afkeuring wordt door de Opdrachtgever beoordeeld als een Calamiteit en dient als door de Aannemer als zodanig te worden afgehandeld.

De kosten voor herkeuringen en assistentie veroorzaakt door aantoonbare Tekortkomingen, nalatigheid en/of door het niet beschikbaar hebben van assistentie, zijn voor rekening van de Aannemer.

## 5.2 Overzicht installaties

Zie bijlage E en F

## 5.3 Uitwerking Prestatie-eisen en doelstellingen

### Algemeen

De beschreven Prestaties worden met verschillende interval gemeten. Dit verschilt van permanente tot halfjaarlijkse en/of jaarlijkse metingen. In § 5.9 wordt het van toepassing zijnde malusschema weergegeven. De in de Overeenkomst opgenomen Prestatie-eisen worden bij het hiertoe ingerichte Voortgangsoverleg geëvalueerd.

Na afloop van elk kalenderjaar beoordeeld en evalueert de Opdrachtgever en/of de Directie de door de Aannemer geleverde Prestaties. Dit omwille van het ten uitvoer brengen van de malus regeling en bij sterk achterblijvende resultaten in relatie tot hetgeen is beschreven in het Bestek. Indien tussentijds blijkt dat de Prestaties van de Aannemer achterblijven heeft de Opdrachtgever het recht deze evaluatie tussentijds te doen. Dit kan derhalve tussentijds leiden tot consequenties zoals beschreven in het Bestek.

De opgegeven Prestatie-eisen dienen te worden gelezen als "Prestatie-eis" zoals gedefinieerd in het Bestek. De Prestatie-eis is het streefniveau. Beoordeling zal plaatsvinden op de Ondergrens-Prestatie.

De Ondergrens-Prestatie is de wijze waarop de Opdrachtgever rekening houdt met farce majeure in omgeving van de Installaties en/of in de interne organisatie van de Aannemer.

Tijdens het Proefjaar zijn binnen dit Bestek ruimere marges opgenomen tussen de Prestatie-eisen en de Ondergrens-Prestatie in verband met de noodzakelijke werkzaamheden met betrekking tot het op niveau brengen en/of fine tunen van de Installatie(s) en het afstemmen van de werkzaamheden en communicatie tussen Opdrachtgever, Directie en de Aannemer.

Tijdens het proefjaar dient de maximale afwijking op de Prestatie-eisen kleiner dan 20%. De Ondergrens-Prestatie dient derhalve minimaal 80% van de Prestatie-eis te zijn. De "Ondergrens-Prestatie" is voor de navolgende jaren bepaald op een afwijking van maximaal 15% van de Prestatie-eisen.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in het proefjaar van de overeenkomst groter is dan 10% maar kleiner dan 20% is, is verbetering noodzakelijk, welke dient te worden gerealiseerd in het tweede jaar van de overeenkomst. De Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in het proefjaar van de overeenkomst groter is dan 20% dient de Aannemer hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie. Ook wordt er dan een boete opgelegd zoals omschreven in het Bestek.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in de navolgende jaren van de overeenkomst groter is dan 5% maar kleiner dan 15% is, is verbetering noodzakelijk, welke dient te worden gerealiseerd in het tnavolgende jaar van de overeenkomst. De Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk zes weken na het plaatsvinden van de evaluatie.

Indien de afwijking van de werkelijke Prestatie ten opzichte van de Prestatie-eis in de navolgende jaren van de overeenkomst groter is dan 15% dient de Aannemer dient hiertoe een Plan van Aanpak aan te leveren bij de Opdrachtgever, uiterlijk 6 weken na het plaatsvinden van de evaluatie. Ook wordt er dan een boete opgelegd zoals omschreven in het Bestek.

## Uitleg NEN 2767

Het uitgangspunt van NEN 2767 is de behoefte aan een persoonsonafhankelijke registratie van de Conditie van onroerend goed en de zich in dit onroerend goed bevindende technische Installaties.

Onderhoudskosten bepalen een belangrijk deel van de kosten van onroerend goed. Gebouwbeheerders die ervaring hebben met het opstellen en gebruiken van onderhoudsplanningen constateren dat voor eenzelfde gebouw soms zeer uiteenlopende onderhoudsmaatregelen worden aanbevolen. Van daaruit is bij de gebouwbeheerders de behoefte ontstaan aan een persoonsonafhankelijke opname- en registratiesystematiek. De daarvoor ontwikkelde methodiek wordt Conditiemeting genoemd. In de loop der tijd zijn verschillende varianten op de conditiemeting ontstaan. Vanwege de behoefte aan eenduidigheid voor een uniforme toepassing is de methodiek herzien en vastgelegd in een norm.

De Conditiemeting vindt plaats op basis van het kwalificeren en kwantificeren van Gebreken aan bouw- en installatiedelen. De Conditiewaarden met bijbehorende gebreken leiden, in relatie tot het gewenste onderhoudsniveau, tot planning van onderhoudsmaatregelen en de (meerjaren)begroting. Het verschil met de veel voorkomende 'traditionele' methode is dat daarin alleen de onderhoudsmaatregelen worden geregistreerd, zonder registratie van de Gebreken. De informatie is dan niet persoonsonafhankelijk en niet herleidbaar.

De Conditiemeting kent nadrukkelijk een technische invalshoek. Bij het ondersteunen van vastgoedbeheer en -beleid is het van belang te onderkennen dat de Conditie één van de invloedsfactoren is die een rol spelen. Aspecten als gebruikskwaliteit, maatschappelijke Kwaliteit, locatie, flexibiliteit, Risico's bij uitval enz. kunnen een rol spelen in het vastgoedbeheer en -beleid.

De Conditiemeting is dus één van de relevante (objectief vast te stellen) hulpmiddelen voor toetsing en onderbouwing van het vastgoedbeleid van een organisatie. Dit beleid bepaalt de randvoorwaarden waaronder de resultaten van de conditiemeting worden vertaald in toepassingen.

NEN 2767 heeft de volgende doelstellingen:

- NEN 2767 schept uniformiteit in de Conditiecores per bouw- en Installatiedeel door een waarde die de degradatie uitdrukt. Deze waarde is een combinatie van belang: *omvang en intensiteit van een gebrek.*
- NEN 2767 brengt inzicht en eenheid in de soorten Gebreken en de gebrekenparameters: *belang, omvang en intensiteit.*
- NEN 2767 geeft inzicht in de aangetroffen Gebreken en is uitgangspunt voor een prioriteitsstelling: *een rangorde in noodzaak van herstel van de aangetroffen gebreken.*
- NEN 2767 is een *toetsingsmiddel en sturingsmechanisme* voor het functioneren van de organisatieonderdelen die gericht zijn op: *beheer en onderhoud.*

Een belangrijk aspect van de Conditiemeting is dat het brede scala van bouw- en installatiedelen met deze methodiek wordt behandeld. Dat geeft vanuit het oogpunt van de gebouwbeheerder een helder en vergelijkbaar overzicht. Het is een vrij globale inspectiemethodiek vanuit een specifiek doel, die niet direct beoogt oorzaken te achterhalen, maar de visueel te constateren Gebreken registreert.

### **Onderwerp en toepassingsgebied**

NEN 2767 geeft een methode om de Conditie van bouw- en Installatiedelen op objectieve en eenduidige wijze vast te leggen. In de methodiek is gesteld dat de invloed op de bedrijfsvoering geen relatie heeft met de Conditie.

De vastgelegde methode wordt conditiemeting genoemd. Het is een indirecte methode waarbij aan de hand van de registratie en kenmerken van Gebreken de Conditiescore wordt bepaald.

NEN 2767 is van toepassing voor alle typen gebouwen en bouwwerken met bijbehorende Installaties, conform de gegeven definities in het Bouwbesluit. Voor bouwwerken geen gebouw zijnde is de methodiek in principe wel toepasbaar, maar de gebrekenlijsten hiervoor zijn niet volledig beschikbaar in de NEN 2767.

De ontbrekende gebrekenlijsten zullen apart moeten worden opgesteld. Voor de overige gebruiksfuncties zijn de gebrekenlijsten wel toepasbaar. De NEN 2767 heeft betrekking op bouwkundige en gebouwgebonden installatietechnische elementen. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen klimaattechnische installaties, elektrotechnische installaties en transporttechnische installaties.

De volgende toepassingen worden vanuit de registratie op het tactische niveau gerealiseerd. Voor (een aantal van de genoemde) toepassingsmogelijkheden geldt dat voor de Conditiemeting aanvullende activiteiten en soms ook registraties nodig zijn om hieronder genoemde toepassingen daadwerkelijk te realiseren.

Directe toepassingen vanuit NEN 2767, in willekeurige volgorde:

- het in beeld brengen van de bestaande conditie van de gebouwenvoorraad;
- het opstellen van een meerjarenonderhouds-plan;
- het verdelen van het onderhoudsbudget;
- het meten en controleren van onderhoudscondities;
- het ondersteunen van vastgoedbeheer en -beleid;
- het op gang brengen en vergemakkelijken van de communicatie over de gewenste conditie.

Meer indirecte toepassingen vanuit NEN 2767, in willekeurige volgorde:

- het opstellen van een activiteitenplan op basis van het meerjaren-onderhoudsplan;
- het uitwerken van een meerjaren-onderhoudsplan naar een jaarplan;
- het in beeld brengen van te verwachten kosten bij het nastreven van een bepaald kwaliteitsniveau;
- het uitvoeren van projectvoorbereiding en invullen van bestekken;
- het opstellen van (resultaatgerichte) onderhoudscontracten;
- het overdragen van verantwoordelijkheden bij aanvang of beëindiging van (resultaatgerichte) onderhoudscontracten;
- het toezicht houden op wet- en regelgeving.

## Conditiescores

De Conditie score moet worden vastgelegd op basis van aanwezige gebreken. Per bouw- en Installatiedeel zijn de meest relevante gebreken opgenomen in gebrekenlijsten. Deze lijsten met gebreken sluiten aan bij de algemene conditieomschrijvingen. In deze gebrekenlijsten zijn de meest voorkomende gebreken aan de bouw- en Installatiedelen opgenomen en geclassificeerd naar het belang van de gebreken. Bij het bepalen van de Conditie van de genoemde bouw- en Installatiedelen moeten de gebrekenlijsten worden gebruikt. De conditiescore wordt bepaald volgens de onderstaande methodiek.

## Methodiek

De Conditie score van bouw- en Installatiedelen wordt weergegeven op een zespuntschaal. Conditie score 1 representeert de nieuwbouwstaat en Conditie score 6 de slechtst aan te treffen Conditie. In tabel B.1.2-1 zijn korte omschrijvingen van de Conditie scores gegeven.

Conditie score	Omschrijving	Toelichting
1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken
2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering
3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering Functieervulling van bouw- en installatiedelen niet in gevaar
4	Matige conditie	Functieervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar
5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar
6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop

Tabel B.1.2-1

De basiskwaliteit waarmee een bouw- of Installatiedeel is vervaardigd is van invloed op de Conditie score. Dit betreft zowel de materiaalkeuze, de verwerking ervan als het ontwerp. De Conditie score wordt tevens beïnvloed door het voldoen van een bepaald bouw- of Installatiedeel aan de oorspronkelijk gestelde eisen met betrekking tot de Functieervulling. Geschat wordt of het bouw- of Installatiedeel datgene doet dat uitgangspunt bij het ontwerp is geweest en of de bedrijfszekerheid voldoende is. Bouw- en Installatiedelen worden daarbij op grond van technische aspecten getoetst aan het voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften en normen.

Voor Installaties en Installatiedelen geldt dat specifiek aandacht is besteed aan de beoordeling van Gebreken die van invloed zijn op het *storingsgedrag of gebruiksonderbrekingen*. Indien technische beoordeling visueel of met eenvoudige hulpmiddelen niet mogelijk is kan bij bouw- en Installatiedelen de Conditie score worden geschat op basis van de verouderingskromme in relatie tot de levensduur van het bouw- of Installatiedeel (vangnetconstructie).

De Conditiemeting is gebaseerd op het kunnen kwantificeren van Gebreken. Hiertoe wordt een drietal Gebreken-parameters onderscheiden:

- het belang van een gebrek;
- de omvang van een gebrek;
- de intensiteit van een gebrek.

Met deze parameters kunnen alle Gebreken, inclusief de visueel te constateren verouderingsaspecten en oppervlakedegradaties, worden vastgelegd.

## Belang

Bij de classificatie van Gebreken is het belang van een gebrek de belangrijkste factor. Binnen de conditiemeting wordt een driedeling naar belang van Gebreken toegepast: ernstige, serieuze en geringe Gebreken. Het belang van het Gebrek bepaalt welke matrix in tabel 5 moet worden gebruikt voor de bepaling van de Conditie-score van een bouw- of Installatiedeel. De typering van het belang van Gebreken is als volgt:

- ernstige Gebreken doen direct afbreuk aan de Functionaliteit van het bouw- of Installatiedeel;
- serieuze Gebreken betekenen een degradatie van het bouw- of Installatiedeel, zonder de Functionaliteit direct aan te tasten;
- geringe Gebreken doen geen afbreuk aan de Functionaliteit van het bouw- of Installatiedeel.

## Omvang

In de conditiemeting moet voor bepaling van de omvang de volgende onderverdeling worden gehanteerd (zie tabel B.1.2-2). De omvang moet worden bepaald volgens NEN 3699. De omvang heeft betrekking op het totaal van gelijksoortige bouw- of Installatiedelen.

Omvangscore	Percentage	Beschrijving
Omvang 1	< 2 %	Het gebrek komt <u>incidenteel</u> voor
Omvang 2	2 % tot 10 %	Het gebrek komt <u>plaatselijk</u> voor
Omvang 3	10 % tot 30 %	Het gebrek komt <u>regelmatig</u> voor
Omvang 4	30 % tot 70 %	Het gebrek komt <u>aanzienlijk</u> voor
Omvang 5	≥ 70 %	Het gebrek komt <u>algemeen</u> voor

Tabel B.1.2-2

Indien het bouw- of Installatiedeel bestaat uit meer gelijksoortige onderdelen moet de omvang worden bepaald op basis van het percentage onderdelen waarbij het Gebrek zich manifesteert.

## Intensiteit

De conditiemeting gaat uit van een onderverdeling van de intensiteit in drie klassen (zie tabel B.1.2-3).

Intensiteitscore	Benaming	Beschrijving
Intensiteit 1	Laag (beginstadium)	Het gebrek is nauwelijks waarneembaar
Intensiteit 2	Midden (gevorderd stadium)	Het gebrek is duidelijk waarneembaar
Intensiteit 3	Hoog (eindstadium)	Het gebrek is zeer duidelijk waarneembaar; het gebrek kan niet of nauwelijks toenemen

Tabel B.1.2-3

## Relatie gebrekenkenmerken en conditiescores

Op basis van de aangetroffen Gebreken en de kenmerken van deze Gebreken is de Conditie van het bouw- of Installatiedeel eenduidig vast te leggen. Hieronder genoemde tabellen B.1.2-4/5/6 geven de resulterende Condities aan.

Ernstige gebreken					
Omvang Intensiteit	1) Incidenteel ( < 2 %)	2) Plaatselijk ( 2 % tot 10 %)	3) Regelmatig ( 10 % tot 30 %)	4) Aanzienlijk ( 30 % tot 70 %)	5) Algemeen ( ≥ 70 %)
1) Laag (beginstadium)	1	1	2	3	4
2) Midden (ge- vorderd stadium)	1	2	3	4	5
3) Hoog (eindstadium)	2	3	4	5	6

Tabel B.1.2-4

Serieuze gebreken					
Omvang Intensiteit	1) Incidenteel ( < 2 %)	2) Plaatselijk ( 2 % tot 10 %)	3) Regelmatig ( 10 % tot 30 %)	4) Aanzienlijk ( 30 % tot 70 %)	5) Algemeen ( ≥ 70 %)
1) Laag (beginstadium)	1	1	1	2	3
2) Midden (ge- vorderd stadium)	1	1	2	3	4
3) Hoog (eindstadium)	1	2	3	4	5

Tabel B.1.2-5



<b>Geringe gebreken</b>					
<b>Omvang Intensiteit</b>	<b>1) Inciden- teel ( &lt; 2 % )</b>	<b>2) Plaatse- lijk ( 2 % tot 10 %)</b>	<b>3) Regelma- tig (10 % tot 30 %)</b>	<b>4) Aanzien- lijk (30 % tot 70 %)</b>	<b>5) Alge- meen (≥ 70 %)</b>
1) Laag (beginstadium)	1	1	1	1	2
2): Midden (ge- vorderd stadium)	1	1	1	2	3
3) Hoog (eindstadium)	1	1	2	3	4

Tabel B.1.2-6

### Risico's

Bij toepassing van de conditiemeting worden naast de kenmerken van Gebreken organisatiespecifieke Risico's van Gebreken geschat. Hiermee worden de mogelijke gevolgen van het eventueel niet oplossen van het Gebrek aangegeven. Samen met de Conditie score vormen de Risico's de basis voor de formulering van gewenste onderhoudsniveaus.

Het is meestal niet nodig alle Gebreken op korte termijn aan te pakken en onderhoudsactiviteiten uit te voeren. Naast de Gebreken resulterend in een Conditie score moeten per Gebrek de Risico's (effecten) van het eventueel niet oplossen van het Gebrek vast worden gelegd. Deze Risico's vormen dus een graadmeter voor het effect van het niet oplossen van een Gebrek. Het kan gaan om gebruiks- of kosteneffecten. Afhankelijk van het gewenste onderhoudsniveau en de beschikbare budgetten zijn deze effecten meer of minder acceptabel. Kostenaspecten en gebruiksaspecten vormen dus een graadmeter voor het effect van het niet oplossen van een Gebrek. Het effect wordt hierbij uitgedrukt in een driepuntsschaal. Onderscheid is gemaakt tussen geen of een zeer gering effect (1), een matig effect (2) en een sterk of ernstig effect (3).

De onderstaande risico's worden veel gebruikt. Deze lijst is niet limitatief.

Veiligheid/gezondheid	(1)	(2)	(3)
Aantasting cultuurhistorische waarde	(1)	(2)	(3)
Gebruik en bedrijfsproces	(1)	(2)	(3)
Technische vervolgschade	(1)	(2)	(3)
Toename klachtenonderhoud	(1)	(2)	(3)
Beleving, esthetica	(1)	(2)	(3)

### Omschrijving risico's

- veiligheid/gezondheid: Dit Risico betreft situaties die Risico's op lichamelijk letsel inhouden voor Gebouwgebruikers, bezoekers, passanten, gebouwspecteurs, glazenwassers, monteurs enz.
- aantasting cultuurhistorische waarde: Dit Risico betreft situaties waarbij bouwdelen met een kunsthistorische of architectonische waarde verloren dreigen te gaan indien het Gebrek niet op korte termijn wordt verholpen.



- gebruik en bedrijfsproces: Dit Risico richt zicht op de gebreken die het gebruik van het gebouw, ruimten of Installaties beïnvloeden, en het effect daarvan op het bedrijfsproces. Indien dit proces verstoord wordt brengt dit kosten met zich mee.
- technische vervolgschade: Het Risico vervolgschade betreft de meerkosten die kunnen ontstaan indien een Gebrek niet op korte termijn wordt verholpen. Het betreft hierbij een toename van de kosten aan het bouw- of Installatiedeel zelf of aan de onderliggende constructie. Kosten aan inventaris en meubilair blijven buiten beschouwing.
- toename klachtenonderhoud: Dit Risico betreft de toename van Reparaties op grond van Klachten van gebouw Gebruikers.
- beleving/esthetica: Dit Risico betreft situaties waarbij knelpunten bestaan ten aanzien van de esthetica, het aanzien, het beleven ten gevolge van Gebreken zoals verkleuring, vergeling, vervuiling, bekladding van bouw- of Installatiedelen. Het gaat dan om punten die ergernis kunnen oproepen en/of afbreuk doen aan het imago.

## Beleid

De Risico's die voor een organisatie van belang zijn zullen beleidsmatig moeten worden vastgesteld. Per bouw- of Installatiedeel kan vervolgens worden bekeken welke van toepassing zijn. Van de resterende Risico's zal vervolgens moeten worden gekeken hoe deze zich onderling verhouden. Dit kan door in de onderstaande matrix de score in te vullen. De invulling kan voor een hoofdkantoor anders zijn dan voor een bijkantoor of voor een luxe woning anders dan een standaardwoning. De inspecteur geeft bij de door hem gesignaleerde Gebreken aan of het gebrek een gering, matig of sterk effect heeft op de desbetreffende risico's. Als het gebrek een 2 scoort voor Klachtenonderhoud en een 1 voor gebruik zal de prioriteit op 5 uitkomen. De matrix vormt een hulpmiddel om te komen tot besluitvorming over het wel of niet uitvoeren van onderhoud. Het is niet nodig om de inspecteur kennis te laten nemen van de prioriteitsstelling.

Prioriteit Risico	Laag 9	8	7	6	5	4	3	2	Hoog 1
Veiligheid/gezondheid							(1)	(2)	(3)
Cultuurhistorische waarde						(1)	(2)	(3)	
Gebruik en bedrijfsproces					(1)	(2)	(3)		
Technische vervolgschade			(1)	(2)	(3)				
Toename klachtenonderhoud			(1)	(2)	(3)				
Beleving, esthetica	(1)	(2)	(3)						

Tabel matrix

## Toepassing conditiemeting voor een meerjarenonderhoudsplanung

De stappen die een inspecteur doorloopt bij de inspectie op basis van de Condiemeting voor het opstellen van een meerjarenonderhoudsplan zijn in figuur B.1.10-1. weergegeven. In de inventarisatiestap is het wenselijk om een profiel van noodzakelijke minimale Condities op te stellen, dat recht doet aan de gebruikswaarde van een object. Dit onderdeel is essentieel voor de latere beoordeling van de daadwerkelijk uitgevoerde meting.

Tevens is het van belang een volledig overzicht van alle aanwezige bouw- en Installatiedelen te hebben. Onjuiste informatie over aanwezige hoeveelheden kan grote verschillen tussen begroting en feitelijke kosten tot gevolg hebben. Na de inventarisatie doorloopt de inspecteur bij de inspectie met behulp van Conditiemeting (zie kader figuur E.1) de volgende stappen:

1) vaststellen gebreken en kenmerken van Gebreken

Het desbetreffende bouw- of Installatiedeel wordt onderzocht op de aanwezigheid van gebreken.

Het belang van het Gebrek wordt bepaald aan de hand van de gebrekenlijst. Het belang is een vast gegeven en wordt niet door de inspecteur bepaald. De inspecteur legt verder de intensiteit en de omvang van het Gebrek vast.

Indien een bouw- of Installatiedeel expliciet niet op basis van waar te nemen Gebreken is te beoordelen wordt eerst de restlevensduur vastgesteld op basis van leeftijd en theoretische levensduur. Dit volgens de in de NEN 2767.

2) bepalen conditiescore

Met behulp van de kenmerken van Gebreken wordt de conditiescore afgelezen uit de tabellen B.1.10-6.3/4/5. Het betreft de zogenoemde conditiescore voor onderhoud zonder rekening te houden met uit te voeren herstelmaatregelen.

3) invullen risico's van gebreken

De inspecteur kan indien dit is gewenst, voor een aantal Risico's aangeven wat de gevolgen zijn van het niet oplossen van de aangetroffen gebreken. De inspecteur geeft hiertoe het effect van het Gebrek aan op ieder van de organisatiespecifiek vastgestelde Risico's.

4) bepalen herstelmaatregelen

Indien het Gebrek aanleiding geeft tot herstel, wordt er een voorstel voor een herstelmaatregel gedaan. Het voorstel wordt gebruikt bij de onderbouwing van de beslissing over de uiteindelijke uitvoering van herstelmaatregelen passend bij het beleid van de organisatie. Deze stap is optioneel en geen onderdeel van de Conditiemeting.

5) bepalen overige gebreken

Indien na de voorgestelde herstelmaatregelen nog Gebreken resteren, bepaalt de inspecteur opnieuw de conditiescore op basis van deze resterende gebreken. Dit is de zogenoemde conditie na onderhoud. Indien na de voorgestelde herstelmaatregelen geen Gebreken meer voorkomen, is de conditiescore na onderhoud 1. Met de resterende Gebreken bepaalt de organisatie of de voorgestelde herstelmaatregel voldoende verbetering van de conditie van het bouw- of Installatiedeel oplevert.

6) bepalen restlevensduur

Op basis van verouderingsgebreken bepaalt de inspecteur de restlevensduur van het bouw- of Installatiedeel.

7) invullen plan

De planning wordt ingevuld met de gegevens uit bovengenoemde stappen. Voor het cyclisch opvoeren van onderhoudsactiviteiten wordt gebruik gemaakt van (theoretische) levensduurinformatie. Voor het opnemen van kosten voor de herstelmaatregelen in de planning worden kostenkengetallen gebruikt.

## 5.4 KPI Conditie scores en Risico

### Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

### Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eisen is zorg dragen voor het in de gewenste Conditie houden van de Installatie(s) en het voorkomen van Gebreken en Risico's. De opgegeven waarde dient te worden gelezen als Conditie op Componentniveau. Hieruit kan eventueel de Conditie van een Hoofdcomponent worden afgeleid. Als uitgangspunt wordt genomen dat diverse Hoofdcomponenten op basis van levensduurverwachting moeten worden vervangen. De verwachte levensduur van de volgende onderdelen is als volgt bepaald:

Besturing integraal	20-25 jaar
Frequentieregeling	10-12 jaar
Spreekluisterverbinding	10-12 jaar
Sensorlijst	10-15 jaar
Deurregeling	10-12 jaar
Aandrijfmachine (tractie)	20-30 jaar
Aandrijfmachine (hydraulisch)	20-25 jaar
Plunger (hydraulisch)	30-40 jaar
Cabinedeur	15-25 jaar
Schacht deur	20-40 jaar

In het Bestek zal als uitgangspunt worden genomen dat bij een overschrijding van 25% van de verwachte levensduur het benoemde Hoofdcomponent moet worden vernieuwd door de Opdrachtgever. Bij het onder Conditie geraken van de genoemde componenten kunnen de hiertoe betreffende niet behaalde KPI's niet worden afgetrokken met de Aannemer wanneer er aantoonbaar niet tijdig is geïnvesteerd door de Opdrachtgever.

### Definitie

In tabel B.1.2-3 zijn de verschillende definities/categorieën uitgewerkt. Een verdere toelichting op de NEN 2767. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Conditie score	Omschrijving	Toelichting
1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken.
2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering.
3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering. Functievervuiling van bouw- en installatiedelen niet in gevaar.
4	Matige conditie	Functievervuiling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar.
5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar.
6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop.

Tabel B.1.2-3

### Prestatie-eis KPI minimale conditiescores

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.2-3

Minimale conditie score van de elementen	minimale Conditie
Besturing	3
Regeling	3
Alarminrichting	2
Cabinedeuren	3
Schachtdeuren	4
Aandrijving	4
Cabine	3
Tegengewicht	3
Geleiding	3
Tableaus	3
Snelheidsbegrenzer	2

Tabel B.1.2-3

### Prestatie-eis KPI risico's

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.2-4

Aspect	Risico
Veiligheid en gezondheid	1 zeer gering effect
Gebruik en bedrijfsproces	2 matig effect
Technische vervolgschade	1 zeer gering effect
Toename klachtenonderhoud	2 matig effect
Beleving, esthetica	2 matig effect

Tabel B.1.2-4

### Toelichting op de meting en meetmethode

De Opdrachtgever zal voor haar rekening jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, door Liftconsult BV 80% van de Installaties laten Inspecteren. Inspecties die standaard worden uitgevoerd bestaan uit een visuele Inspectie en beoordeling bijstelling op/van de verwachte levensduur. Inspectie en beoordeling vindt plaats op Component-niveau.

## 5.5 KPI Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wacht- en Reactietijden

### Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

### Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor maximale beschikbaarheid van de Installatie(s) en het minimaliseren van Stilstand-tijd veroorzaakt door Calamiteiten en/of Storingen. De kwalificatie van het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen heeft betrekking op het maximaal aantal Calamiteiten en/of Storingen dat de Opdrachtgever bereid is te accepteren.

Hierdoor is het mogelijk voor de Opdrachtgever afspraken te maken met betrekking tot de servicegraad die de Gebruikers van het gebouw mogen verwachten. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

### Definitie van de KPI Calamiteiten en Storingen

In de onderstaande tabel is aangegeven wat de maximale waarde zijn binnen deze categorie. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Categorie	Calamiteiten	Storingen	Klachten
A	0 per jaar	1 per jaar	0 per jaar
B	1 per jaar	2 per jaar	2 per jaar
C	2 per jaar	3 per jaar	3 per jaar
D	3 per jaar	4 per jaar	4 per jaar
E	4 per jaar	>5 per jaar	>5 per jaar

Tabel B.1.2-4-1

## Definitie van de KPI Reactietijden

In de onderstaande tabellen zijn per Prestatie-eis categorieën gedefinieerd waarbij is aangegeven wat de maximale waarde zijn binnen deze categorie. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

### Reactietijden in geval van calamiteit

Categorie	Calamiteit
A	Binnen 0,5 uur
B	Binnen 1,0 uur
C	Binnen 1,5 uur
D	Binnen 2,0 uur

Tabel B.1.2-4-2

### Reactietijden in geval van storing

Categorie	Storing
A	Binnen 1,0 uur
B	Binnen 2,0 uur
C	Binnen 4,0 uur
D	Binnen 8,0 uur

Tabel B.1.2-4-3

### Reactietijden in geval van een klacht

Categorie	Klacht
A	Binnen 4,0 uur
B	Binnen 8,0 uur
C	Binnen 24,0 uur
D	Binnen 48,0 uur

Tabel B.1.2-4-4

## Definitie van de KPI Wachttijden

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor maximale beschikbaarheid van de Installatie(s) en het minimaliseren van Stilstand-tijd veroorzaakt door Wachttijden. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Echter, deze Prestatie-eis zal niet worden betrokken in de malusberekening.

Categorie	Wachttijd
A	Binnen 4,0 uur
B	Binnen 8,0 uur
C	Binnen 12 uur
D	Binnen 24 uur

Tabel B.1.2-4-5

De in tabel B.1.2-4-5 gekwantificeerde Wachttijden hebben eveneens betrekking op de maximale stilstandtijd na de aankomst van de monteur. Ook heeft de Wachttijd betrekking op levering van gereedschap, software, productspecialisten en Componenten die kunnen worden gerekend tot normale magazijnvoorraad welke aangehouden dient te worden voor uitvoering van tijdige leveringen ten behoeve uitvoering van het Werk.

Niet binnen deze Prestatie-eis zijn begrepen Hoofdcomponenten van welke kan worden verwacht dat deze activiteitspecifiek dienen te worden besteld. Hoofdcomponenten dienen te worden vervangen tijdens Planmatig Onderhoud.

**Uitzonderingsbepaling:** In geval van Onvoorziene en Onverwachte Defecten bij een Hoofdcomponent waarbij de noodzaak tot vervanging van dit Hoofdcomponent ontstaat dient de Aannemer een uiterste inspanning te leveren dit Hoofdcomponent per omgaande te leveren en te monteren.

Indien de levertijden van dit Hoofdcomponent of een gelijkwaardig product op de vrije markt te verkrijgen met meer dan 20% korter is dan de levertijd van de Aannemer heeft de Opdrachtgever het recht te verlangen dat de Aannemer het product dat op de vrije markt kan worden verworven bestelt, levert en monteert.

## **Prestatie-eis KPI Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wachttijden en Reactietijden**

Zie bijlage F.

### **Toelichting op de meting en meetmethode**

Door de Directie wordt gedurende iedere 12 maanden 100% van de Werkbonnen geanalyseerd ten aanzien van Calamiteiten, Storingen, Klachten, Reactietijden en Wachttijden. Deze worden vergeleken met de door de Aannemer aangeleverde rapportages.

De Aannemer heeft conform hetgeen beschreven in dit Prestatie Onderhoud Bestek de verplichting periodiek diverse gegevens aan te leveren. Deze gegevens worden door de Aannemer in een open bestand (bijvoorbeeld Excel) periodiek digitaal aangeleverd bij de Directie en in een overzicht gezet. Analyse van dit overzicht is voor de Opdrachtgever de meetmethode voor vaststelling of de Prestatie-eisen zijn gehaald.

De Aannemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor Calamiteiten, Storingen, Klachten welke zijn veroorzaakt door Onoordeelkundig gebruik of andere buiten haar invloed optredende gebeurtenissen zoals stroomuitval, waterschade, brand, etc.



## 5.6 KPI Communicatie, Overleg en Rapportage

### Scope

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

### Doelstelling

Het doel van deze Prestatie-eis is het zorg te dragen voor goede en tijdige onderlinge communicatie tussen de Opdrachtgever, Directie, Aannemer en de Gebruikers van de gebouwen en Installatie(s). Tevens is het doel inzicht te verkrijgen in de voortgang van het Werk en de door de Aannemer en/of Installatie(s) geleverde Prestatie(s) en dit, indien gewenst, tussentijds te evalueren.

### Definitie van de KPI communicatie

Communicatie heeft betrekking op snelheid van communiceren met betrekking tot terugkoppeling op uitgevoerde werkzaamheden. Binnen deze Prestatie-eis worden de volgende werkzaamheden bedoeld; Calamiteit, Storing, klacht, Reparatie. De Prestatie wordt beoordeeld op het halen van opgegeven tijden. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in de onderstaande tabel. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Echter, deze Prestatie-eis zal niet worden betrokken in de malusberekening.

Categorie	Calamiteit	Storing	Klacht	Reparatie
A	Binnen 1 uur	Binnen 1 uur	Binnen 1 uur	Binnen 1 uur
B	Binnen 1 uur	Binnen 2 uur	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur
C	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur	Binnen 4 uur
D	Binnen 1 uur	Binnen 8 uur	Binnen 8 uur	Binnen 4 uur
E	Binnen 1 uur	Binnen 24 uur	Binnen 32 uur	Binnen 16 uur

Tabel B1.2-5

### Prestatie-eisen KPI communicatie

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.5-1.

Categorie	Calamiteit	Storing	Klacht	Reparatie
D	Binnen 1 uur	Binnen 8 uur	Binnen 8 uur	Binnen 4 uur

Tabel B.1.5-1

### Definitie van de KPI overleg

Overleg heeft betrekking op het aantal Voortgangsbesprekingen tussen Opdrachtgever en Aannemer. De Prestatie wordt beoordeeld op het halen van het aantal en de interval tussen deze overlegmomenten. De Aannemer dient de opgegeven Voortgangsbesprekingen bij te wonen op het kantoor van de Opdrachtgever of Directie. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in tabel B.1.5-2. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Echter, deze Prestatie-eis zal niet worden betrokken in de malusberekening

Categorie	Overleg
A	Wekelijks
B	Maandelijks
C	Kwartaal
D	Halfjaarlijks
E	Jaarlijks

Tabel B.1.5-2

### Prestatie-eis KPI overleg

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.5-3.

Categorie	Overleg
C	Kwartaal

Tabel B.1.5-3

### Definitie van de KPI rapportage

Rapportage heeft betrekking op het verslag leggen richting Opdrachtgever door de Aannemer met betrekking tot Prestatie-eisen en het halen van planningen. De Prestatie wordt beoordeeld op het tijdig, kwalitatief en kwantitatief volledig verslag uitbrengen. De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in onderstaande tabel. Deze Prestatie-eis zal worden gebruikt voor vaststelling van eventuele Tekortkomingen. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Categorie	Voortgang Onderhoud	Rapportage (Calamiteiten/storingen)	Rapportage (klachten)	Rapportage (verbeteringen)	Voortgang Correctief	Planning komend jaar
A	Wekelijks	Wekelijks	Wekelijks	Maandelijks	Maandelijks	Kwartaal
B	Maandelijks	Kwartaal	Kwartaal	Jaarlijks	Kwartaal	Jaarlijks
C	Kwartaal	Maandelijks	Kwartaal	Jaarlijks	Kwartaal	Jaarlijks
D	Halfjaarlijks	Halfjaarlijks	Halfjaarlijks	Jaarlijks	Halfjaarlijks	Jaarlijks
E	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks	Jaarlijks

Tabel B.1.5-4

In de storings- en klachtenrapportages dienen te zijn opgenomen:

- alle gemelde Calamiteiten, Storingen en Klachten, met omschrijving en uitgesplitst in, technische storing, onjuist gebruik, loze melding, externe oorzaak;
- tijdstip melding;
- datum melding;
- naam melder;
- tijdstip arriveren monteur;
- tijdstip werkzaamheden gereed;
- omschrijving oorzaak storing (met omschrijving);
- is Calamiteit/Storing/Klacht verholpen ja/nee;
- de oplossing/uitgevoerde werkzaamheden.

### Prestatie-eis KPI rapportage

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.5-5.

Categorie	Voortgang Onderhoud	Rapportage (Calamiteiten/Storingen)	Rapportage (Klachten)	Rapportage (verbeteringen)	Voortgang Planmatig en Correctief	Planning komend jaar
B	Maandelijks	Kwartaal	Kwartaal	Jaarlijks	Kwartaal	Jaarlijks

Tabel B.1.5-5

## Toelichting op de meting en meetmethoden

### Communicatie

Door de Opdrachtgever worden de tijdstippen van de contactmomenten n.a.v. Calamiteiten, Storingen, Klachten en Reparaties bijgehouden. Deze tijdstippen worden vergeleken met de rapportages.

### Overleg

Door de Directie wordt het aantal en de interval tussen de Voortgangsoverleggen bijgehouden.

### Rapportage

Door de Directie wordt het aantal rapportages, het tijdig aanleveren door de Aannemer van rapportages en de kwaliteit van de rapportages bijgehouden. Rapportage die peridook ingediend moeten worden dienen binnen twee weken na verstrijken van de betreffende periode in bezit van de Directie te zijn. Eventuele tussentijdse verzoeken aan de Aannemer inzake de betreffende rapportages dienen binnen vijf werkdagen in bezit van de Directie te zijn.

## 5.7 KPI wet- en regelgeving

### Scope van de KPI wet- en regelgeving

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

### Doelstelling van de KPI wet- en regelgeving

Het doel van deze Prestatie-eisen is het zorg te dragen de Installatie(s) voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. Hierin is opgenomen, Veiligheidskeuring en certificering van Installatie(s), bijhouden Logboeken en het bijhouden van alle installatie tekeningen.

### Definitie van de KPI keuringen en wettelijke plichten

Prestatie-eisen met betrekking tot wet en regelgeving zijn gedefinieerd als; Keuring en Wettelijke plichten, Logboeken, tekeningen. Als referentie voor het bepalen van Prestatie-eisen wordt gebruikt het handboek rgd-BOEI-inspecties. In tabel B1.2-6 zijn de Prestatie-eis categorieën gedefinieerd waarbij is aangegeven wat de maximale waarde zijn. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan wel leiden tot een boete.

Categorie	Benaming
Klasse 1	uitstekend
Klasse II	goed
Klasse III	redelijk
Klasse IV	matig
Klasse V	slecht

Tabel B1.2-6

## Prestatie-eis wet- en regelgeving

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabellen B.1.6-1/2/3

Keuringen en wettelijke plichten	Categorie
Periodieke Veiligheidskeuring	Klasse I
Logboeken	Klasse I

Tabel B1.2-6-1

Logboek/installatie	Categorie
Periodiek onderhoud, inclusief uitgevoerde werkzaamheden	Klasse II
Storingen, inclusief oorzaak en oplossing	Klasse II
Klachten, inclusief oorzaak en oplossing	Klasse II
Keuringen, inclusief alle opmerkingen	Klasse II
Reparaties/vervanging	Klasse II
Hoofdgegevens/TCD	Klasse II

Tabel B1.2-6-2

Tekeningen/installatie	Categorie
Licht-/krachtinstallatie	Klasse II
(Nood)verlichting	Klasse II
Brandmelding/ontruiminginstallatie	Klasse II
Beveiliging/toegangscontrole	Klasse II
Communicatie (onder ander spraak en data)	Klasse II
Opstellingstekeningen	Klasse II
Elektrische (blok)schema's besturing	Klasse II

Tabel B1.2-6-3

## Toelichting van de meting & meetmethode

De Opdrachtgever zal voor haar rekening jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, door een onafhankelijke partij 80% van de Installaties laten Inspecteren. Als referentie wordt gebruikt het handboek rgdBOEI-inspecties.

### Keuringen en wettelijke plichten

Kwaliteit omschrijving	Score per item	Weegfactor	Score
Geheel niet aanwezig	5	4	20
Door ondeskundige	3	4	12
Te laat uitgevoerd	2	4	8
In Orde	1	4	4

Tabel B.1.6-4

#### Logboeken

Kwaliteit omschrijving	Score per item	Weegfactor	Score
Geheel niet aanwezig	5	3	15
Onvoldoende kwaliteit	3	3	9
In Orde	1	3	3

Tabel B.1.6-5

#### Tekeningen

Kwaliteit omschrijving	Score per item	Weegfactor	Score
Geheel niet aanwezig	5	2	10
Onvoldoende kwaliteit	3	2	6
In Orde	1	2	2

Tabel B.1.6-6

### 5.8 KPI klanttevredenheid dienstverlening

#### Scope van de KPI klanttevredenheid dienstverlening

De omvang van de in deze paragraaf genoemde Installatie(s) zijn de Installatie(s) zoals opgenomen in dit document.

#### Doelstelling van de KPI klanttevredenheid dienstverlening

Het doel van deze Prestatie-eisen is het zorg te dragen voor tevredenheid van de Gebruikers m.b.t. ervaringen van de Gebruiker in relatie tot de Aannemer.

#### Definitie van de KPI klanttevredenheid dienstverlening

De Prestatie-eis in deze categorie wordt bepaald door de hoeveelheid met "ja" beantwoorde onderstaande vragen op het "enquêteformulier klanttevredenheid". De verschillende categorieën met betrekking tot deze Prestatie-eis zijn opgenomen in de onderstaande tabel. Het niet halen van Ondergrens-Prestatie kan niet leiden tot een boete.

Categorie	Benaming
A	90% ja
B	80% ja
C	70% ja
D	60% ja
E	50% ja

Tabel B.1.2-7

### Vragen gebruikers tevredenheid

De lifttechnisch Aannemer voldoet aan de verwachtingen	JA	NEE
De lifttechnisch Aannemer komt gemaakte afspraken na	JA	NEE
De lifttechnisch Aannemer erkent gemaakte fouten	JA	NEE
De lifttechnisch Aannemer communiceert in voldoende mate	JA	NEE
De lifttechnisch Aannemer komt deskundig over	JA	NEE

### **Prestatie-eis m.b.t. klanttevredenheid dienstverlening**

De Aannemer dient de Prestatie te leveren zoals opgenomen in tabel B.1.2-6-1

Categorie	Klanttevredenheid
<b>B</b>	80% ja

Tabel B.1.2-6-1

#### **Toelichting van de meting & meetmethode;**

Jaarlijks wordt onder (een deel van) de Gebruikers een enquête gehouden waarin wordt gevraagd naar de ervaringen met de Aannemer. Bij te veel klachten kan de Opdrachtgever besluiten ook tussentijds te enquêteren. In het meten van de tevredenheid van de organisatie over de dienstverlening van de Aannemer wordt geen gebruik gemaakt van onderscheid gemaakt tussen respondenten omdat iedere respondent, ongeacht functie, wordt aangemerkt als Gebruiker van een gebouw. De klanttevredenheid wordt uitgedrukt in een percentage met "ja" beantwoorde vragen.

## **5.9 Malusschema**

### **Algemeen**

In deze paragraaf is de malusregeling uitgewerkt die van kracht is binnen dit Bestek. Het niet halen van één of meerdere Prestatie-eisen is gedefinieerd als een Tekortkoming, welke in na evaluatie kan leiden tot een boete.

Het opgelegd krijgen en betalen van de opgelegde boete ontslaat de Aannemer niet van zijn verplichtingen die door de Aannemer zijn aangegaan in de Overeenkomst op basis van dit Bestek. Naast betaling van de boete, blijft de Aannemer verplicht alle noodzakelijke werkzaamheden (alsnog) uit te voeren om te voldoen aan de overeengekomen Prestatie-eisen. Er is in dit Bestek geen sprake van een bonusregeling.

## MALUSREGELING

Omschrijving Prestatie-eis	Ondergrens-Prestatie 1 <sup>ste</sup> 12 maanden (proefjaar)	Ondergrens-Prestatie tweede tot en met vijfde jaar
B.1.2-3 Conditie scores en risico	<0%-10%= goed. >10-15%=verbetering noodzakelijk >15%=onder norm, zie 2.1	<0%-5%= goed. >5-10%=,verbetering noodzakelijk >10%=onder norm, zie 2.1
B.1.2-4 Calamiteiten, Storingen, Klachten, Wacht- en Reactietijden	<0%-10%= goed. >10-15%=verbetering noodzakelijk >15%=onder norm, zie 2.1	<0%-5%= goed. >5-10%= verbetering noodzakelijk >10%=onder norm, zie 2.1
B.1.2-5 Communicatie, Overleg en Rapportage	<0%-10%= goed. >10-20%=verbetering noodzakelijk >20%=onder norm, zie 2.1	<0%-5%= goed. >5-15%=,verbetering noodzakelijk >15%=onder norm, zie 2.1
B.1.2-6 Wet- en regelgeving	<0%-10%= goed. >10-20%=verbetering noodzakelijk >20%=onder norm, zie 2.1	<0%-5%= goed. >5-15%=,verbetering noodzakelijk >15%=onder norm, zie 2.1
B.1.2-7 klanttevredenheid dienstverlening	<0%-10%= goed. >10-15%=verbetering noodzakelijk >15%=onder norm, zie 2.1	<0%-5%= goed. >5-10%=,verbetering noodzakelijk >10%=onder norm, zie 2.1

Tabel B.1.3

### Malus regeling met betrekking tot Conditie en Risico

De boete bij een score onder de minimale Conditie veroorzaakt door onjuist onderhoud bedraagt

€ 50,- per Tekortkoming. De boete bij constatering van een Risico veroorzaakt door onjuist onderhoud in een hogere categorie bedraagt € 100,- per Tekortkoming.

Indien de inspectieresultaten niet overeenkomen met de gestelde Ondergrens Prestatie conform de Malusregeling wordt de navolgende formule toegepast teneinde het boetebedrag te bepalen:

Boetebedrag = (aantal Tekortkomingen Conditie x bedrag) + (aantal Tekortkomingen Risico x bedrag)

### Malus regeling Calamiteiten, Storingen, Klachten, Reactietijden en Wachttijden.

De boete bij een score boven de maximale Reactietijd bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

De boete bij overschrijding van de maximale Wachttijd bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

De boete bij overschrijding van het maximaal aantal Calamiteiten/Storingen bedraagt € 50,- per

Tekortkoming.

De boete bij overschrijding van het maximaal aantal Klachten bedraagt € 20,- per Tekortkoming.



Indien de analyseresultaten niet overeenkomen met de gestelde Ondergrens Prestatie conform de Malusregeling wordt de navolgende formule toegepast teneinde het boetebedrag te bepalen:

Boetebedrag = (aantal Tekortkomingen Reactietijd x bedrag) + (aantal Tekortkomingen Wachttijden x bedrag) + (aantal Tekortkomingen maximaal aantal Storingen x bedrag).

### **Malus regeling met betrekking tot communicatie, overleg en rapportage**

De boete bij een score boven de maximale communicatietijden bedraagt € 0,- per Tekortkoming.

De boete bij onvoldoende overleg bedraagt € 0,- per Tekortkoming.

De boete bij het onvoldoende niet tijdig uitbrengen van rapporten bedraagt € 20,- per Tekortkoming.

### **Malus regeling met betrekking tot wet en regelgeving**

De boete bij niet halen van keuringen en wettelijke verplichtingen bedraagt € 100,- per Tekortkoming.

De boete bij niet halen aan Logboeken bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

De boete bij niet halen van tekeningen bedraagt € 50,- per Tekortkoming.

Indien de inspectieresultaten niet overeenkomen met de gestelde Ondergrens Prestatie conform de Malusregeling wordt de navolgende formule toegepast teneinde het boetebedrag te bepalen:

*Boetebedrag = (aantal Tekortkomingen keuringen x bedrag) + (aantal Tekortkomingen Logboek x bedrag) + (aantal Tekortkomingen tekeningen x bedrag).*

### **Prestatie-eis met betrekking tot klanttevredenheid**

De boete bij een score lager dan het overeengekomen percentage bedraagt € 0,- per Tekortkoming.

## **5.10 Contractschema liftonderhoud**

Het aantal uit te voeren onderhoudsbeurten is opgenomen in tabel bijlage F. De Aanemer versrekt ieder jaar (maand december) haar jaarplanning. De onderhoudsbeurten dienen evenredig in het jaar te zijn verdeeld. Niet evenredig uitgevoerde onderhoudsbeurten worden beschouwd als niet uitgevoerd.

### 5.11 Lijst van voorkeursmaterialen

Op deze lijst staan de Componenten welke de Aannemer toepast bij Correctief en Planmatig onderhoud. **Afwijken van de genoemde Componenten is alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Directie.**

(Hoofd)Component	Fabricaat
Liftbesturing	Kollmorgen/ Bonke & Partner
Motorregeling Tractiemotor	Ziehl Abegg
Softstarter Hydraulisch	RST
Cabinedeuraandrijving	Meiller/ Selcom / Langer & Laumann (HD-uitvoering)
Cabinedeurregeling	Meiller/ Selcom / Langer & Laumann( HD-uitvoering)
Sensorlijsten	Memco/ Cedes
Schachttoegangen	Meilller/ Selcom (HD-uitvoering)
Aandrijving Tractie	Luftequip/ Sassi
Aandrijving Hydraulisch	Bucher/ Algi (Elektronisch)
SLV unit	EDNL-gsm
Drukknoppen	Schaefer (HD-uitvoering)
Signaleringen	Schaefer (HD-uitvoering)
Stalen draagkabels	Gustav Wolf type Pawo
Snelheidsbegrenzer	Bode/ Jungblut
Buffers	Acla

Tabel B.1-5

### 5.12 Staat van verrekenprijzen

De staat van verrekenprijzen is opgenomen in bijlage D