

Programma van eisen onderhoud

Perceel 2: elektrotechnisch onderhoud

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	3
1.1	Begripsbepaling.....	3
1.2	Gespecificeerde offerte.....	5
1.3	Scope	5
1.3.1	Aanpassen scope	5
1.3.2	Controle gegevens aanbesteding	5
1.4	Kaders voor beheer en onderhoud	6
1.4.1	Basisniveau onderhoud	6
1.4.2	Wettelijke eisen en leveranciersvoorschriften.....	7
1.4.3	Toegang tot systemen	7
1.5	Transitiefase	7
1.5.1	Duur en betekenis transitiefase	7
1.5.2	Mijlpalen	7
1.6	Exitregeling.....	8
2	Onderhoudseisen	8
2.1	Algemeen (uitvoerings)eisen	8
2.2	Algemene eisen aan onderhoudsorganisatie opdrachtnemer	9
2.3	Inspectief onderhoud	9
2.4	Preventief onderhoud	10
2.4.1	Minimale onderhoudsverplichting	11
2.5	Correctief onderhoud.....	11
2.5.1	Meldsysteem	11
2.5.2	Eisen aan correctief onderhoud (klachten en storingen).....	11
2.6	Variabel onderhoud	13
2.6.1	Klantwensen en kleine werkzaamheden.....	13
2.6.2	Planmatig onderhoud (MJOP en Jaarplan).....	13
3	Beheereisen	14
3.1	Informatiebeheer	14
3.1.1	Asset data base.....	14
3.1.2	Beheer tekeningen	15
3.1.3	Beheer van onderhoudsgegevens	15
4	Proceseisen	15
4.1	Onderhoudsplanning.....	15
4.2	Overlegstructuur	15
4.3	Voortgangsrapportage	16
4.4	Werk derden	17

1 Algemeen

Dit programma van eisen (PVE) beschrijft de eisen en randvoorwaarden aan het voorbereiden, uitvoeren en rapporteren van het elektrotechnisch onderhoud aan de E-gebouwinstallaties van opdrachtgever.

Aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht zoals beschreven in het Programma van Eisen dient te worden geaccordeerd door Inschrijver/Opdrachtnemer. Door het invullen en ondertekenen van UEA en vervolgens indienen van het prijsformulier, verklaart de Inschrijver/Opdrachtnemer volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met, en volledig te voldoen (c.q. te kunnen voldoen) aan, alle in het Programma van Eisen genoemde eisen. Niet akkoord gaan met één of meerdere eisen uit het Programma van Eisen, betekent dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

Indien er zich in het programma van eisen tegenstrijdigheden of onduidelijkheden bevinden dient u hierover vragen te stellen in de vragenronde. Deze vragen zullen dan worden beantwoord in de Nota's van Inlichtingen.

1.1 Begripsbepaling

Begrip	Omschrijving
Assetdatabase	Database met de bouw,- en installatiedelen inclusief kenmerken zoals merk, type, aantal, bouwjaar en dergelijke
Conditie score	Objectieve waarde van de conditie op basis van een zespuntsschaal, vastgesteld conform NEN 2767: 2011 of gelijkwaardig
Correctief onderhoud	Technisch onderhoud dat wordt georganiseerd en uitgevoerd nadat zich een Klacht en/of Storing bij Opdrachtgever heeft voorgedaan met het doel dit onderdeel terug te brengen in een staat waarin het aan de vereiste functie kan voldoen. Het Correctief onderhoud dient erop gericht te zijn dat de Storingsbron wordt bestreden of weggenomen en geen symptoombestrijding
Hersteltijd	De tijd die verstrijkt tussen het doen van de melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en het tijdstip waarop de Klacht of Storing is hersteld en de installatie weer functioneert conform de gestelde specificaties/eisen (dit kan een tijdelijke oplossing zijn voordat het definitieve herstel plaatsvindt).
Inspectief onderhoud	Periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames welke noodzakelijk zijn om de werking van het gebouw en de installaties in stand te houden en onderhoudssituatie te bepalen en hierover te kunnen rapporteren aan Opdrachtgever. Tot het Inspectief onderhoud behoren ook alle keuringen en inspecties die uitgevoerd dienen te worden volgens een vastgestelde periode op basis van verplichtingen die voortvloeien uit wetten, voorschriften, garantiebepalingen, veiligheidsoverwegingen en dergelijke.
Jaarplan	Planning van het verwachte onderhoud aan het vastgoed van Opdrachtgever over enig kalenderjaar inclusief kosten
Klacht	Uiting van ontevredenheid over de geleverde prestatie door materiaal, installatie, bouwdeel of constructie

Begrip	Omschrijving
Molest	Onder Molest wordt schade, een gebrek en/of Storing verstaan die buiten de schuld van de Opdrachtnemer is ontstaan door sabotage, moedwillig toegebrachte schade of ontstaan door rellen
Opdracht	De op basis van de Overeenkomst uit te voeren werkzaamheden en diensten
Opdrachtgever	De partij die het Werk opdraagt: Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (afgekort met HHSK)
Opdrachtnemer	Inschrijver waarmee de Overeenkomst wordt gesloten
Overeenkomst	Overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten met Opdrachtnemer
Planmatig onderhoud	Onderhoudswerkzaamheden waarvoor een cyclische onderhoudsbehoefte aangehouden wordt van meer dan 12 maanden en daarom planmatig, op basis van de daadwerkelijke technische conditie, wordt uitgevoerd. Planmatig onderhoud kan ook worden aangeduid met groot onderhoud of vervangingsonderhoud
Preventief onderhoud	Technisch onderhoud dat georganiseerd en uitgevoerd wordt volgens bepaalde intervallen of op basis van voorspellingen of verplichtingen met het doel de levensduur van bouw,- en installatiedelen van de Opdrachtgever te verlengen, de kans op uitval of Storingen te verlagen (waardoor de continuïteit van de processen van Opdrachtgever wordt geborgd) en/of visuele degradatie van gebouwen van Opdrachtgever of onderdelen daarvan, te verkleinen of te voorkomen. Tot het Preventief onderhoud worden ook 'kleinere' vervangingen van (verbruiks)artikelen en onderdelen gerekend (zoals oliën, snaren, aandrijfriemen, filters, ionisatiepennen e.d.), het reinigen en conserveren en het naleven van de onderhoudsinstructies van de fabrikant/leverancier van het te onderhouden Installatiedeel.
Responsetijd	Tijd tussen het tijdstip van de melding van de Storing of Klacht door Opdrachtgever of huurder aan de Opdrachtnemer het tijdstip waarop de Opdrachtnemer op locatie begint met het herstellen van de Storing of het oplossen van de Klacht
Storing	Situatie waarin een Bouw,- of Installatiedeel niet meer de functie kan vervullen die logischerwijs aan het Installatiedeel kan worden toegewezen dan wel waarvoor het is ontworpen.
Klantwensen en kleine werkzaamheden	Functionele aanpassingen of uitbreidingen aan bouw, - of installatiedelen die niet vallen onder preventief, correctief of planmatig onderhoud of onder het herstel van gebreken n.a.v. wettelijke keuringen, inspecties of controles.
Onderhoudsgegevens	Inspectieverslagen, logboeken, certificaten die volgen uit de wettelijke (inclusief zorgplicht) inspecties en keuringen en uitgevoerd onderhoud.
Meerjaren Onderhoud Plan (MJOP)	Een systeem van Meerjaren Onderhoud Plan (MJOP) voor de lange termijn (budget)behoefte en een Jaarplan voor de operationele onderhoudsbehoefte per 12 tot 24 maanden te kunnen plannen.

Tabel: PvE 1

1.2 Gespecificeerde offerte

Daar waar in dit PVE wordt gesproken over het door de Opdrachtnemer indienen van een (gespecificeerde) offerte moet dit worden gelezen als offerte met open begroting. Hierin moet tenminste zichtbaar zijn:

- A. Directe uren per functie en tarief (volgens prijzenblad)
- B. Materiaalspecificatie, hoeveelheid en netto materiaalprijs
- C. Materieelkosten, zoals steiger/ hoogwerker en dergelijke
- D. Werkzaamheden en kosten onderaannemer
 - 1. Offerte onderaannemer toevoegen
- E. Indirecte uren (of percentage) en tarief (volgens inschrijfstaat)
- F. Opslag algemene kosten (AK) en winst & risico (W&R)

In de open begroting moeten de tarieven van de Inschrijving worden toegepast.

De materiaalomschrijving dient functioneel en compleet te zijn met verwijzing naar fabricaat en type. Bij leverantie onder offerte dient er een verwijzing te zijn naar de offerte. Deze offerte dient duidelijk te zijn gespecificeerd en dient te worden bijgevoegd.

1.3 Scope

1.3.1 Aanpassen scope

1. De opdrachtgever heeft ten alle tijden het recht het aantal installatiedelen in de scope aan te passen (toevoegen of uit scope nemen).
2. Vanaf de datum van uit scope worden de kosten – naar rato van de resterende looptijd in maanden van de overeenkomst – in mindering gebracht op de opdrachtsom. De kosten die in mindering worden gebracht worden vastgesteld op basis van de kosten per bouw, - installatiedeel na de transitiefase (definitieve opdrachtsom) naar rato van de resterende looptijd van de overeenkomst in maanden.
3. In geval van het in scope nemen van nieuwe installatiedelen verzoekt de opdrachtgever de opdrachtnemer een offerte op te stellen voor het in scope nemen. De prijzen in deze offerte moeten aansluiten op de prijzen bij inschrijving voor de bouw, - en installatiedelen.
4. Als de opdrachtgever van mening is dat de offerte(s) niet compleet en/of marktconform is treden de opdrachtgever en de opdrachtnemer eenmalig in overleg. Als geen passende oplossing kan worden bereikt, is de opdrachtgever vrij om het werk op te dragen aan derden.
5. In het geval de offerte wordt geaccepteerd wordt de vergoeding voor het vaste onderhoud vanaf de datum van in scope name aangepast op basis van de geaccepteerde offerte.

1.3.2 Controle gegevens aanbesteding

1. Gedurende de transitieperiode heeft de opdrachtnemer het recht de gegevens van de aanbesteding te controleren. Indien opdrachtnemer geen gebruik maakt van dit recht worden de gegevens als compleet, juist en betrouwbaar geaccepteerd door opdrachtnemer.
2. Eventuele afwijkingen op assetdatabase en/ of overige gegevens moeten uiterlijk acht weken voor het einde van de transitieperiode schriftelijk aan de opdrachtgever worden gemeld met de financiële consequenties en worden als volgt afgehandeld:
 - Binnen twee weken na indiening besluit opdrachtgever of de afwijking in scope wordt genomen.

- In geval de afwijking niet in scope wordt genomen, accepteert de opdrachtgever de consequenties daarvan voor zover de opdrachtnemer deze consequenties inzichtelijk heeft gemaakt.
 - Op basis van de geaccepteerde afwijkingen wordt de bouw, - en installatiedelenlijst door opdrachtnemer bijgewerkt en wordt de definitieve opdrachtsom vastgesteld. Dit dient uiterlijk 2 weken voor het einde van de transitiefase te zijn afgerond.
3. Wanneer afwijkingen op de assetdatabase worden gemeld na de uiterste datum (acht weken voor einde transitiefase) vervalt het recht op verrekening en worden ze geacht te zijn inbegrepen in de Opdrachtnemer. De enige uitzondering hierop is wanneer de opdrachtnemer kan aantonen dat de bouw, - en installatiedelen zijn aangebracht na de uiterste datum waarop afwijkingen kunnen worden gemeld (acht weken voor einde transitiefase). Als dit het geval is, wordt de afwijking volgens artikel 1.3.2. afgehandeld.

1.4 Kaders voor beheer en onderhoud

1.4.1 Basisniveau onderhoud

1. Alle bouw,- en installatiedelen dienen op elk moment te voldoen aan het basisniveau onderhoud, tenzij anders aangegeven in bijlage 7a en 7b. Het basisniveau onderhoud is minimaal conditieniveau 3 NEN2767 en ernstige gebreken komen in principe niet voor.
2. Ernstige gebreken in een bouw,- en installatiedeel kan alleen na toestemming van de opdrachtgever geaccepteerd worden.
3. De vangnetconstructie (vervalbepaling NEN 2767) is van toepassing volgens bijlage F.
4. Overige gebreken die conform onderstaande tabel 'PvE 2' als 'niet acceptabel' worden aangemerkt dienen binnen zes (6) weken worden opgelost, tenzij met opdrachtgever anders overeengekomen.
5. Overige gebreken die conform tabel 'PvE 2' als 'niet acceptabel' worden aangemerkt en directe gevaarstelling voor mens en/of milieu geeft dient direct te worden opgelost.
6. Tabel 'PvE 2' is niet van toepassing op storingen: een gebrek dat de oorzaak is van een storing moet binnen de storingshersteltijd worden opgelost.

Basisniveau			
Te hanteren conditie 3			
Risicoaspect	Effecten van aanwezige gebreken		
	Gering effect	Matig effect	Ernstig effect

Basisniveau			
Te hanteren conditie 3			
Veiligheid/ gezondheid	Niet acceptabel	Niet acceptabel	Niet acceptabel
Wet-regelgeving	Niet acceptabel	Niet acceptabel	Niet acceptabel
Gebruik - en bedrijfsproces	Acceptabel	Niet acceptabel	Niet acceptabel
Technische vervolgschade	Acceptabel	Acceptabel	Niet acceptabel
Toename storingen	Acceptabel	Acceptabel	Niet acceptabel
Energieverbruik	Acceptabel	Acceptabel	Niet acceptabel
Beleving / Esthetica	Acceptabel	Acceptabel	Niet acceptabel

Tabel: PvE 2

1.4.2 Wettelijke eisen en leveranciersvoorschriften

1. Tenzij anders overeengekomen installatiedelen te allen tijde aantoonbaar voldoen aan de wettelijke eisen & richtlijnen en de onderhoudsvoorschriften van de leverancier/ producent.

1.4.3 Toegang tot systemen

1. Gedurende de transitiefase zal opdrachtnemer toegang tot het (Priva) gebouw beheer systeem inregelen in de eigen organisatie (met assistentie van opdrachtgever), zodat opdrachtnemer de geëiste taken kan uitvoeren.
2. Opdrachtnemer dient de status van installaties te monitoren, storingsmeldingen (voor zover vanuit GBS gegenereerd) in te zien en waar mogelijk herstel op afstand uit te voeren in het (Priva) gebouwbeheerssysteem.

1.5 Transitiefase

1.5.1 Duur en betekenis transitiefase

1. Opdrachtgever heeft een transitiefase vastgesteld van een periode van drie (3) maanden aansluitend op de ingangsdatum van de overeenkomst. Opdrachtnemer vervult de taken die tijdens deze fase worden geëist.
2. Gedurende de transitiefase dient de opdrachtnemer zijn organisatie en systeem in te richten op een dusdanige wijze dat de overeenkomst conform de gestelde eisen kan worden uitgediend.
3. Gedurende de transitiefase dient de opdrachtnemer zich op dusdanige wijze bekend te maken met de HHSK-organisatie zodat de opdrachtnemer de overeenkomst conform de gestelde eisen kan uitdienen.
4. Gedurende de transitieperiode controleert de opdrachtnemer de assetdatabase (bijlage 7a en 7b) en stelt vast dat de conditieniveaus in de assetdatabase overeenkomen met het werkelijke conditieniveau en dat de informatie in de assetdatabase voldoende is om het benodigde preventieve onderhoud te bepalen.
5. Alle verplichtingen worden op een vaste datum (een datum op of voor het einde van de transitiefase) in één keer overgedragen aan de opdrachtnemer.

1.5.2 Mijlpalen

1. Opdrachtnemer realiseert gedurende de transitiefase de mijlpalen in de gestelde termijn conform onderstaande tabel.
2. Opdrachtnemer dient in het transitieplan dient tenminste de volgende mijlpalen verwerkt te worden, waarbij gerekend wordt vanaf de datum van definitieve gunning.

Onderwerp	Mijlpaal
Startbespreking en afspraken over informatie-uitwisseling	Uiterlijk 2 weken na gunning

Onderwerp	Mijlpaal
Bevindingen controle assetdatabase en gegevens	Uiterlijk 8 weken na definitieve gunning
Vaststellen bevindingen controle assetdatabase	Uiterlijk 10 weken na definitieve gunning
Testmelding storing (dag en nacht) met goed gevolg doorlopen	Uiterlijk 12 weken na definitieve gunning

Tabel PvE 3

1.6 Exitregeling

1. De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een vaste medewerker aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.
2. De exitregeling houdt op hoofdlijnen in:
 - Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overdracht en maakt bij einde van de Overeenkomst afspraken met Opdrachtgever/nieuwe Opdrachtnemer.
 - Opdrachtnemer levert kosteloos alle relevante documenten aan die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overdracht en het beheer en onderhoud van de gebouwen aan de nieuwe Opdrachtnemer. Hieronder vallen gebruik specifieke handleidingen en technische documentatie.
 - De assetdatabase is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

2 Onderhoudseisen

2.1 Algemeen (uitvoerings)eisen

1. Bij de uitvoering van de werkzaamheden mag de bedrijfsvoering van de opdrachtgever en/ of gebruiker(s) niet worden verstoord, tenzij dit uitdrukkelijk van geval tot geval met de opdrachtgever is overeengekomen.
2. De opdrachtnemer moet alle, voor de werkzaamheden benodigde gereedschappen, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en hulpmiddelen zoals (verplaatsbare) ladders en steigers en dergelijke, zelf verzorgen binnen de opdrachtsom.
3. Na uitvoering van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer de werkplek en/of technische ruimte schoon en opgeruimd achter te laten en afval mee te nemen en zelf af te voeren.
4. Ongeacht overige eisen in dit Programma van Eisen (PVE) moet de primaire functie van de bouw, - en installatiedelen in de assetdatabase te allen tijde gewaarborgd te zijn.

5. Bouw, - en installatiedelen of componenten moeten worden vervangen door hetzelfde merk, systeem of type. Als hetzelfde merk, systeem of type niet meer te verkrijgen is moet een gelijkwaardig alternatief – aan te tonen door de opdrachtnemer- na akkoord van de opdrachtgever worden aangebracht.
6. Als een gebrek in de categorie veiligheid/gezondheid valt, moet de opdrachtnemer direct maatregelen treffen en de opdrachtgever te informeren om te voorkomen dat passanten ernstige hinder ondervinden (gevaarzetting).
7. Het (bouw)afval, afkomstig van werkzaamheden moet door opdrachtnemer volgens de wettelijke voorschriften worden afgevoerd. Zo ook het inzamelen en op een verantwoorde/ duurzame wijze laten verwerken van eventueel vrijkomende afgewerkte oliën en koelmiddelen.
8. Afvoer- en verwerkingsdocumenten moeten aan opdrachtgever worden versterkt.
9. Toegang vindt altijd slechts plaats na overleg met opdrachtgever en, indien noodzakelijk, na het openstellen en/of veiligstellen van de installatie.
10. Bij de uitvoering van werkzaamheden buiten kantoortijden heeft men de verplichting zich te identificeren bij de bewaking door middel van een toegangspas, paspoort, rijbewijs en/of bedrijfspas.

2.2 Algemene eisen aan onderhoudsorganisatie opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer dient het werk uit te voeren met daartoe gekwalificeerd en indien nodig gecertificeerd personeel. Indien wet, - en regelgeving eisen stellen aan de vakbekwaamheid van het personeel dient de opdrachtnemer te allen tijde aan te kunnen tonen dat het personeel die de betreffende werkzaamheden uitvoert, beschikt over de juiste kwalificaties en bekwaamheid.
2. Het personeel van opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van werkzaamheden uniforme werkkleding en schoeisel en vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen welke door de Arbodiensten zijn goedgekeurd. Deze werkkleding dient herkenbaar en tevens ook schoon en verzorgd te zijn en duidelijk de firmanaam van opdrachtnemer en/of onderaannemer weer te geven
3. Opdrachtnemer dient een (beheer)organisatie in te richten afgestemd op de aard, omvang en complexiteit van de opdracht.
4. In de organisatie van de opdrachtnemer moet zijn geborgd dat er een "single point of contact" op het niveau van c.q. voor afstemming van de werkzaamheden.
5. De contactpersoon (single point of contact) wordt doorgegeven bij het invullen van de overeenkomst.
6. De contactpersoon (single point of contact) is op werkdagen beschikbaar tussen 08:00 en 16:30 uur.
7. In de organisatie van de opdrachtnemer moet een heldere escalatielijn zijn geborgd voor alle verplichtingen in de overeenkomst en dit PvE en voor de storingsafhandeling in het bijzonder.
8. De escalatielijn moet specifiek aangeven wie in welke situatie op welke manier kan worden bereikt. Dit moet altijd actueel en beschikbaar zijn voor opdrachtgever.

2.3 Inspectief onderhoud

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorbereiden, plannen en tijdig uitvoeren van alle relevante wettelijke keuringen, inspecties en controles voor installatiedelen behorende tot de scope.
2. De opdrachtnemer wordt geacht continu aanvullingen en aanpassingen in de wettelijke bepalingen bij te houden en veranderingen te melden aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient de onderhoudsplanning op assetniveau bij te houden.
3. Wanneer wettelijke bepalingen in normen zijn verankerd, dient de opdrachtnemer dit twee maanden voor de dag van de ingangsdatum van het onderhoudscontract

geldende normen te hanteren. Als deze normen worden aangepast dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. De uit te voeren inspecties, keuringen en controles moeten worden aangegeven in de onderhoudsplanning (zie artikel 4.1 PVE).

4. e opdrachtnemer de status van alle keuringen, inspecties en controles per asset bijhouden zodat voor de opdrachtgever in een keer duidelijk is wat de actuele status van de keuringen en ook de expiratedata van keuringen, inspecties en controles is.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van logboeken, keuringsattesten en certificaten en inspectierapporten zodanig dat te allen tijde een actueel inzicht in de status kan worden geboden. De documenten moeten bij de betreffende installatie worden opgeslagen of op een centrale plaats in het gebouw die te allen tijde toegankelijk is voor de Opdrachtgever.
6. Als tijdens de transitiefase blijkt dat logboeken, keuringsattesten en certificaten ontbreken of incompleet zijn mag de opdrachtnemer de eenmalige kosten voor het opstellen ervan in rekening brengen (na uitvoering).
7. Voor het oplossen van gebreken die volgen uit wettelijke keuringen, inspecties of controles geldt dat:
 - a. Afkeurpunten en gebreken met consequenties voor veiligheid direct moeten opgelost.
 - b. Opmerkingen die binnen één jaar of sneller tot afkeur kunnen leiden moeten binnen 12 maanden na uitvoering van de keuring, inspectie of controle zijn opgelost.
 - c. Aanbevelingen moeten worden meegenomen als advies in het jaarplan (zie artikel 2.6.2.2 PVE).
8. De opdrachtnemer dient een administratie te voeren van de voortgang van het herstellen van gebreken n.a.v. wettelijke keuringen, inspecties en controles.
9. Als gebreken worden geconstateerd bij een wettelijke keuring of inspectie is het herstellen ervan voor rekening van de opdrachtgever voor zover de gebreken niet het gevolg zijn van onvoldoende preventief onderhoud.
10. Voor zover het herstel van gebreken uit wettelijke keuringen en inspecties verrekenbaar is, dient de opdrachtnemer een offerte met open begroting in. De opdrachtgever beslist daarop uiterlijk binnen 20 werkdagen na indiening van de offerte. Het is aan de opdrachtgever om de uitvoering van de maatregel wel of niet aan de opdrachtnemer op te dragen dan wel aan een derde op te dragen.
11. Voor het opstellen van een offerte kan de opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.

2.4 Preventief onderhoud

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorbereiden, plannen, uitvoeren en controleren van het preventief onderhoud van alle tot de scope behorende bouw, - en installatiedelen.
2. De opdrachtnemer dient het preventief onderhoud zodanig uit te voeren met als doel de levensduur van de bouw, - en installatiedelen te verlengen, de kans op uitval of storingen te verlagen (waardoor de continuïteit van de processen van opdrachtgever wordt geborgd) en/of visuele degradatie van gebouwen van opdrachtgever of onderdelen daarvan, te verkleinen of te voorkomen.
3. De opdrachtnemer dient het onderhoud aan bouw, - en installatiedelen volgens de leveranciers aangegeven onderhoud, - en inspectie intervallen uit te voeren.

4. Daar waar geen leveranciersvoorschriften of kaders vanuit wetgeving voor zijn noch specifieke voorschriften vanuit de opdrachtgever zijn gesteld dient de opdrachtnemer het preventief onderhoud zo in te richten dat blijvend wordt voldaan aan de eisen van de overeenkomst.

2.4.1 Minimale onderhoudsverplichting

1. Alle installaties dienen minimaal éénmaal per jaar te worden onderworpen aan een onderhoud, dan wel inspectieronde. Bevindingen en aanbevelingen worden, per object, samengevat in een onderhoudsrapportage welke onderdeel uitmaakt van de desbetreffende maandrapportage.

2.5 Correctief onderhoud

2.5.1 Meldsysteem

1. Opdrachtnemer dient 24 uur 7 dagen per week één telefoonnummer en één e-mailadres beschikbaar te stellen waarop storingen kunnen worden gemeld door de servicedesk of facilitaire medewerkers van opdrachtgever.
2. De opdrachtnemer moet een administratie voeren van alle meldingen te voeren (verder omschreven als "meldsysteem").
3. Het meldsysteem van de opdrachtnemer dient tenminste per melding de volgende gegevens vast te kunnen leggen:
 - a. Locatiegegevens
 - b. Bouw, - installatiedeelcode volgens assetdatabase
 - c. Omschrijving van de melding
 - d. Tijdstip (datum en tijd) van melding door Opdrachtgever
 - e. Tijdstip (datum en tijd) van (functioneel of definitief) herstel
 - f. Oorzaak van de storing of klacht
 - g. Oplossing (uitgevoerde werkzaamheden)
 - h. Status van de melding
4. Opdrachtnemer mag melding pas afsluiten als de storing definitief is opgelost. Als voor het definitief oplossen een vervolgnummer moet worden aangemaakt moet dit nummer 1:1 zijn de koppelen aan het oorspronkelijke meldingsnummer. Dit om te voorkomen vervolgacties verstoring geven in het totaal aantal (unieke) meldingen.

2.5.2 Eisen aan correctief onderhoud (klachten en storingen)

1. Opdrachtnemer is 24 uur per dag 7 dagen per week verantwoordelijk voor het signaleren, verhelpen en voorkomen van storingen.
2. In voorkomende gevallen dat een storing buiten de scope van de opdrachtnemer valt kan het nodig zijn op een melding te reageren om technische assistentie te verlenen. De opdrachtnemer mag daarom niet zelfstandig beslissen niet op een melding te reageren.
3. Er worden drie soorten urgentieniveaus onderscheiden. Het urgentieniveau wordt bepaald door de opdrachtgever. Daarbij gelden de in tabel 'PvE 4' aangegeven responstijden en hersteltijden vanaf het tijdstip dat de storing is gemeld bij de opdrachtnemer.

Niveau	Omschrijving	Response tijd	Maximale hersteltijd tot functioneel herstel	Maximale Hersteltijd tot definitief herstel
Hoog	Situaties die bedreigend zijn voor veiligheid en/of gezondheid, grote Storingen van bedrijfsproces veroorzaken, bedrijfszekerheid in gevaar brengen en/of grote gevolgschade kunnen hebben.	2 uur	4 uur	5 Werk-dagen
Midden	Situaties die de bedrijfsprocessen dusdanig belemmeren dat deze binnen 24 uur (één werkdag) opgelost dienen te zijn. En situaties met een groot effect op gebruikerstevredenheid	4 uur	24 uur	10 Werk-dagen
Laag	Situaties die slechts een gering effect hebben op de bedrijfsprocessen en slechts een geringe gevolgschade met zich meebrengen. En situaties met een gering effect gebruikerstevredenheid	24 uur	5 Werk-dagen	20 Werk-dagen

Tabel PvE 4

4. De opdrachtnemer dient de functie van de bouw, - en installatiedelen in één keer te herstellen, binnen de functionele hersteltijd met de definitieve maatregel. De extra hersteltijd tot definitief herstel geldt voor uitzonderlijk gevallen en niet als standaard "extra hersteltijd". Onder uitzonderlijke gevallen wordt nadrukkelijk niet verstaan: het niet beschikbaar hebben van de juiste (service)monteur of het niet beschikbaar hebben van standaard bouw, - en installatiedelen.
5. De opdrachtnemer dient in het meldsysteem aan te geven of een storing tijdelijk of definitief is hersteld. In geval van een tijdelijk herstel moet in het meldsysteem worden aangegeven wanneer het definitief herstel wordt uitgevoerd (datum).
6. Correctief onderhoud voortkomend uit een klacht of met als oorzaak van gebrekkig preventief onderhoud komt niet voor verrekening in aanmerking.

2.6 Variabel onderhoud

2.6.1 Klantwensen en kleine werkzaamheden

1. Klantwensen en kleine werkzaamheden kunnen op verschillende manieren tot de opdrachtnemer komen zowel per e-mail, telefonisch als in persoonlijk contact. Dergelijke vragen kunnen pas een opdracht tot uitvoering worden na bevestiging van de contractmanager of operationeel beheerder.
2. Klantwensen en kleine werkzaamheden vallen buiten de Opdrachtsom en zijn verrekenbaar. Hiervoor geldt dat:
 - a. Werkzaamheden bedrag van < € 1.500 kunnen worden uitgevoerd op basis van regie.
 - b. Werkzaamheden bedrag van > € 1.500 altijd op basis van een schriftelijke prijsopgave van de opdrachtnemer en een bijbehorende opdracht (inkooporder/bestelnummer) vanuit de opdrachtgever moeten worden uitgevoerd. Werkzaamheden uitgevoerd zonder schriftelijke opdracht komen niet voor betaling in aanmerking.
3. Op de uitvoering van klantwensen en kleine werkzaamheden zijn de kaders, randvoorwaarden en eisen van de overeenkomst onverkort van toepassing. De uitvoering van deze werkzaamheden mag nimmer ten koste van de uitvoering van het "normale" onderhoud gaan.
4. Voor regiewerkzaamheden geldt dat de opdrachtnemer een gespecificeerde nota moet kunnen overleggen met de tarieven volgens het tarievenblad bij inschrijving.

2.6.2 Planmatig onderhoud (MJOP en Jaarplan)

MJOP

1. Opdrachtnemer dient het MJOP jaarlijks te actualiseren, de assets waar opdrachtnemer onderhoud aan verricht en de wijzigingen uiterlijk 1 februari van elk jaar aan te leveren. Dit aanleveren wordt gedaan in overleg met de contractmanager.

Jaarplan

1. De Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 september een concept Jaarplan in te dienen bij opdrachtgever. Het jaarplan moet 24 maanden beslaan en gedetailleerd aangeven welke investeringen nodig zijn om aan de doelen van de opdrachtgever te blijven voldoen (binnen de scope).
2. Opdrachtnemer is vrij het jaarplan bij te houden in een eigen softwaresysteem maar is verplicht de gegevens jaarlijks en op verzoek van opdrachtgever tussentijds, in Excel aan te leveren aan opdrachtgever. Het format wordt vastgesteld tijdens de transitiefase.
3. De opdrachtgever kan het jaarplan aanvullen met bijkomende werkzaamheden bijvoorbeeld als gevolg van energietransitie of de wens tot functionele aanpassingen.
4. Uiterlijk 1 maart van elk jaar vraagt de opdrachtgever de werkpakketten (bundeling van jaarplanregels) in het jaarplan uit.
5. Uiterlijk 1 juni van elk jaar dient de opdrachtnemer de gedetailleerde offerte(s) aan te leveren voor de werkpakketten die bij hem zijn uitgevraagd. Deze offertes dienen gedetailleerd te zijn en een open begroting te bevatten. In de open begroting mag niet worden afgeweken van de bij Inschrijving ingediende tarieven

- en opslagen. Op de offertes zijn de voorwaarden van de overeenkomst onverkort van toepassing tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen in de aanvraag.
6. Als de opdrachtgever van mening is dat de offerte(s) niet compleet en/of marktconform is treden de opdrachtgever en de opdrachtnemer eenmalig in overleg. Als geen passende oplossing kan worden bereikt, is de opdrachtgever vrij om de werkpakketten/ werkzaamheden uit te vragen en op te dragen aan derden.
 7. Als de opdrachtnemer een aanzienlijke verbetering kan bewerkstellingen door het toepassen van een ander merk, systeem of type, dient de opdrachtnemer deze verbetering met schriftelijke onderbouwing aan te dragen bij de opdrachtgever dient de opdrachtnemer deze verbetering met schriftelijke onderbouwing aandragen bij de opdrachtgever.
 8. De opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor niet opgedragen offerte(s) ongeacht de reden van afwijzing door de opdrachtgever.

3 Beheereisen

3.1 Informatiebeheer

3.1.1 Asset data base

1. De opdrachtgever heeft een assetdatabase waarin gedetailleerde gegevens over de bouw,- en installatiedelen zijn vastgesteld. Deze assetdatabase kent een vaste structuur, codering en detaillering en wordt zowel voor deze overeenkomst als voor andere vastgoed gerelateerde werkzaamheden gebruikt. Het is daarom van belang dat de structuur van de assetdatabase exact wordt aangehouden en de data te allen tijde actueel is.
2. De data in de assetdatabase is eigendom van de opdrachtgever. De Opdrachtnemer mag de data niet voor een ander doeleinde gebruiken dan enkel de uitvoering van deze Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer is vrij in de keuze van software om de assetdatabase gedurende de overeenkomst te beheren met dien verstande dat het te kiezen systeem een export van de gegevens moet kunnen maken in Excel. Daarbij dient de Excel file met de actuele data exact aan te sluiten. Dit wordt overlegd in de implementatieperiode.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de data in de assetdatabase. De data dient actueel gehouden te worden.. Dit betekent dat de opdrachtnemer elke wijziging (aanvulling wordt gezien aan wijziging) uiterlijk binnen 10 werkdagen aan de opdrachtgever verstrekt in een Excel file
5. De opdrachtnemer is verantwoordelijk de data in de assetdatabase actueel te houden. Dit betekent dat de opdrachtnemer elke wijziging (aanvulling wordt gezien aan wijziging) uiterlijk binnen 10 werkdagen aan de opdrachtgever verstrekt in een Excel file.

3.1.2 Beheer tekeningen

3.1.2.1 Revisie

1. De opdrachtnemer verwerkt alle wijzigingen op tekening(en) binnen 15 werkdagen als gevolg van de werkzaamheden uit de overeenkomst. Opdrachtnemer verstrekt de gewijzigde tekeningen in format Autocad en pdf aan de Opdrachtgever.
2. Revisie mag met pen (rode revisie) worden aangegeven en moet binnen 10 werkdagen na uitvoering van de werkzaamheden aan de opdrachtgever worden aangeleverd.

3.1.3 Beheer van onderhoudsgegevens

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van alle onderhouds- en keuringsdocumenten. Deze documenten moeten 1:1 herleidbaar zijn naar de bouw, - en installatiedelen waar het document betrekking op heeft.
2. Opdrachtnemer moet de onderhouds- en keuringsdocumenten beheren en aan de opdrachtgever verstrekken. Dit gebeurt:
 - a. Eenmaal per kalenderjaar om het gegevensbestand van de opdrachtgever actueel te houden.
 - b. Gedurende het jaar op verzoek van de Opdrachtgever binnen 24 uur (bijvoorbeeld het verstrekken van een actueel inspectie of keuringsrapport).

4 Proceseisen

4.1 Onderhoudsplanning

1. De opdrachtnemer dient twee soorten onderhoudsplanning op te stellen en actueel te houden.
 - a. Een onderhoudsjaarplan met een planningshorizon van 12 maanden
 - b. Een detailplanning met een planningshorizon van 2 tot 3 maanden
2. Het onderhoudsjaarplan op maandniveau moet tenminste inzicht geven in (1) alle werkzaamheden van het jaarplan en (2) de (wettelijke) inspecties en keuringen in dat jaar.
3. De detailplanning moet op weekniveau inzicht geven in de geplande werkzaamheden met een planningshorizon van 2 – 3 maanden.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig afstemmen van de planningen met de opdrachtgever. Het tijdig afstemmen van de planningen moet de opdrachtgever in de gelegenheid stellen de belangen van primair proces te borgen in de planning van de onderhoudswerkzaamheden.

4.2 Overlegstructuur

1. Voor het operationele, tactische en strategische overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer hanteert opdrachtgever vastgestelde termijnen. Opdrachtnemer voert de overleggen met de opdrachtgever conform tabel PvE 5. Daar waar nodig kan in overleg afgeweken worden van deze opzet.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de overleggen, het opstellen van de gedetailleerde agenda en het opstellen verspreiden van de notulen.

Soort overleg	Frequentie	Betrokkenen vanuit Opdrachtgever	Betrokkenen vanuit Opdrachtnemer	Agenda
Strategisch overleg	1x per jaar	- Teamleider team facilitair - Contractmanager	- Accountmanager - Projectleider	- Evaluatie contract (afspraken vs uitvoer) - Lange termijn visie - Financieel resultaat - Marktontwikkeling
Tactisch overleg	2x per jaar	- Contractmanager - Teammanager (indien nodig) - Inkoop (indien nodig)	Projectleider/ werkvoorbereider	- Contractafspraken - Analyse metingen - Knelpunten (kwaliteit, financieel, personeel) - Verbeterpunten - Marktontwikkeling - Meerjarenplan - Evaluatie
Operationeel overleg	4x per jaar	Dagelijkse beheerders	Werkvoorbereider/ uitvoerder	- Dagelijkse operatie - Knelpunten (kwaliteit, financieel, personeel) - Verbeterpunten - Lokale ontwikkeling - Jaarplan - Evaluatie

Tabel PvE 5

4.3 Voortgangsrapportage

1. De opdrachtnemer dient per zes maanden een voortgangsrapportage op te stellen. In overleg wordt de indiendatum van deze rapportage bepaald. De rapportage zal worden besproken tijdens het tactisch overleg (contractmanager).
2. De voortgangsrapportage wordt besproken en (eventueel met opmerkingen) vastgesteld in het contractoverleg eventuele opmerkingen worden in de notulen vastgelegd.
3. De opdrachtnemer dient de vorm en inhoudsopgave van de voortgangsrapportage tijdens de transitiefase met de opdrachtgever af te stemmen. In de voortgangsrapportage dient tenminste informatie worden opgenomen over de volgende onderwerpen:
 - a. Rapportage op KPI's
 - b. Voortgang t.o.v. vastgestelde jaarplanning
Inclusief verklaring van eventuele afwijkingen
 - c. Overzicht storingen
Voor zover van toepassing in die periode: voorstel verrekenbare storingen
 - d. Financiële stand met inzage in het bedrag voor de betreffende maand en cumulatief voor het betreffende kalenderjaar
 - e. Periodieke vergoeding (opdrachtsom)

- f. Storingen
 - g. Klantwensen en kleine werkzaamheden
 - h. Jaarplan
 - i. Bijzonderheden
4. Twee keer per jaar dient de opdrachtnemer de voortgangsrapportage te voorzien van trendanalyses als basis voor evaluatie en (tactische) sturing. De Trendanalyses dienen minimaal informatie te bieden over nieuwe producten, ontwikkelingen binnen de organisatie van de opdrachtnemer en informatie over duurzaamheid. Exacte invulling wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gedurende de transitieperiode.
5. Als opdrachtgever op basis van voortgangsrapportages en overleggen tot de conclusie komt dat niet alle afspraken zijn nagekomen stelt opdrachtgever een verbetertraject op met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer volgt verbetertraject op binnen de gestelde termijnen.

4.4 Werk derden

1. De opdrachtnemer dient werk derden na oplevering in beheer en onderhoud te nemen voor zover de assets binnen de scope van de overeenkomst vallen. Onder het in beheer en onderhoud nemen wordt ook verstaan het overnemen van de garantie(s) tenzij hier nadrukkelijk andere afspraken over worden gemaakt.
2. Mocht werk uitgevoerd worden door derden, dan dient Opdrachtnemer het werk te inspecteren om het aan de eisen te laten voldoen van de overeenkomst. Indien het werk niet voldoet aan de eisen van de Overeenkomst, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever.
3. Wanneer de opdrachtnemer geen gebruik maakt van het inspectierecht zoals in lid 2 van dit artikel beschreven accepteert opdrachtnemer het werk derden en worden de assets op de datum van oplevering van het werk derden volgens de overeenkomst onderhouden door opdrachtnemer.
4. In geval de opdrachtnemer, tot 12 maanden na de oplevering van werk derden een beroep doet op verborgen gebreken is het uitgangspunt voor de afwikkeling ervan:
 - a. De opdrachtnemer maatregelen neemt om de functie van het element te herstellen ook al is dit met tijdelijke voorzieningen c.q. noodmaatregelen.
 - b. De opdrachtnemer de communicatie met derden initieert en verzorgt waarbij de opdrachtgever een inspanningsverplichting heeft de communicatie naar derden te faciliteren vanuit zijn positie als opdrachtgever.
 - c. In geval na zes maanden geen overeenstemming is bereikt met de derden over de afwikkeling van het verborgen gebrek(en) neemt de opdrachtgever de vordering over en zal de aantoonbaar gemaakte kosten voor herstel met de opdrachtnemer vergoeden. Dit onder de voorwaarde dat (1) opdrachtnemer kan aantonen dat de aanspraak op verborgen gebrek(en) terecht is en (2) opdrachtnemer er alles aan gedaan heeft om tot overeenstemming te komen met de derde partij en (3) de gemaakte kosten voor herstel marktconform zijn.