



Programma van Eisen Integrated Services Contract Premises Europol

Datum 1 december 2024
Status Definitief, versie 1.3

Colofon

Versie

Definitief, versie 1.3
1 december 2024

Contactpersoon

Rijksvastgoedbedrijf

Directie Vastgoedbeheer
Korte Voorhout 7

2511 CW Den Haag

Inhoud

1.1	GEBRUIKER GEBOUWEN.....	5
1.2	DE TERREINEN ZIJN OPGEBOUWD UIT:.....	6
1.3	DOELSTELLINGEN VAN DE DIENSTVERLENING.....	7
1.4	LEESWIJZER.....	9
2	BESCHRIJVING VAN DIENSTVERLENING	10
2.1	INFORMATIEMANAGEMENT.....	10
2.2	INTEGRALE KWALITEITSBORGING	22
2.3	TOEGANG EN IMPLEMENTATIE	26
2.4	ONDERHOUD ELEMENTEN UITVOEREN.....	28
2.5	BIJKOMENDE WERKZAAMHEDEN (BKW).....	47
2.6	BEDRIJFSVOERING	56
2.7	ORGANISATIE OP DE TERREINEN.....	61
2.8	TRANSITIE EN RETRANSITIE	63
3	PRESTATIE MANAGEMENT	68
3.1	INLEIDING.....	68
3.2	KEY PERFORMANCE INDICATORS.....	71
4	FINANCIEEL MANAGEMENT	80
4.1	INLEIDING.....	80
4.2	FINANCIËLE MANAGEMENTINFORMATIE	80
4.3	OPDRACHTVERSTREKKING.....	80
4.4	FACTURATIE.....	81
4.5	BETALINGSPROCEDURE.....	84
4.6	INDEXERING	85
5	MANAGEMENT ORGANISATIE.....	86
5.1	TRIPARTITE EN STAKEHOLDERMANAGEMENT	86
5.2	OVERLEGSTRUCTUUR.....	87
5.3	SAMENWERKING MET VOORGESCHREVEN ONDERAANNEMER BOSCH BV	91
6	RANDVOORWAARDEN	92
6.1	INLEIDING.....	92
6.2	TOEGANGSBELEID, GEHEIMHOUDING EN PERSONEELSEISEN	92
6.3	WET- EN REGELGEVING.....	95
6.4	AFVOER.....	97
6.5	ONDERHOUDSVOORSCHRIFTEN FABRIKANT EN LEVERANCIER	97
6.6	VEILIGHEID, MILIEU EN ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	98
6.7	KWALITEIT MATERIALEN	98
6.8	FORMAT.....	99
6.9	PARKEERVOORZIENINGEN	99
6.10	SOFTWARE, INSTALLATIECODES	100
6.11	WERKZAAMHEDEN DOOR DERDEN.....	100
6.12	GARANTIES	100
7	DEFINITIES EN BEGRIPPENLIJST	101
8	BIJLAGEN	107

Inleiding

Namens de Nederlandse staat zijn de volgende Overeenkomsten afgesloten met Europol:

Ministerie van Justitie en Veiligheid	Headquarters Agreement <i>Hoofdkwartier overeenkomst</i>
	Housing Agreement <i>Huur overeenkomst</i>
Ministerie voor Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties	Lease Agreement <i>Huur overeenkomst</i>
	Lease Agreement Parking <i>Huur overeenkomst parkeren</i>
Rijksvastgoedbedrijf (onderdeel van Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening), bekend als CGREA (Central Government Real Estate Agency)	Service Level Agreement <i>op basis hiervan zijn het Integrated Services Contract Premises Europol en dit PvE uitgevraagd in de markt;</i>

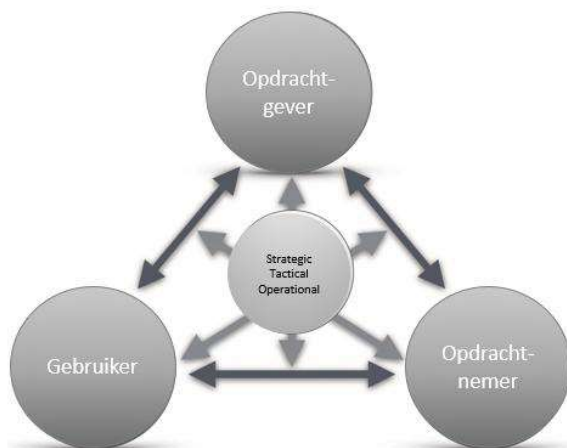
Tabel 1

Oftewel, de Dienstverlening zoals beschreven in dit document, het Programma van Eisen, is een uitwerking van de Service Level Agreement, dat weer onder de Lease Agreement hangt, die is overeengekomen tussen het Rijksvastgoedbedrijf (Opdrachtgever) en Europol (Gebruiker). Het PvE is weer een bijlage van het Integrated Services Contract Premises Europol dat Opdrachtgever is overeengekomen met de Opdrachtnemer.

Het PvE beschrijft de Dienstverlening die de Opdrachtnemer gaat verzorgen. Met deze beschrijving, beoogt de Opdrachtgever een helder beeld te geven van de doelstellingen, de eisen en de kaders waarbinnen deze Dienstverlening gerealiseerd moet worden. In de Dienstverlening worden drie fasen onderscheiden:

- Fase 1: Transitiefase (voorbereidende werkzaamheden nodig voor de start van de dienstverleningsfase);
- Fase 2: Dienstverleningsfase
- Fase 3: Retransitiefase

De onderstaande figuur geeft de relatie weer tussen Opdrachtgever, Gebruiker en Opdrachtnemer (zie ook paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).



Figuur 1

De Opdrachtgever heeft zowel een contractuele relatie met de Gebruiker als met de Opdrachtnemer (Serviceprovider). Het is van groot belang voor een succesvolle realisatie van de Dienstverlening dat alle partijen een constructieve en effectieve samenwerking weten te realiseren. Aangezien Gebruiker en Opdrachtnemer geen contractuele relatie met elkaar hebben en aangezien de Dienstverlening voor een groot deel op de Europol Terreinen zal plaatsvinden, dienen partijen te investeren in de relatie, met name op operationeel niveau, tussen Gebruiker en Opdrachtnemer ('de onderkant van de driehoek'). In hoofdstuk 5 wordt hier dieper op ingegaan.

1.1 Gebruiker gebouwen

Hieronder volgt een beschrijving van de organisatie Europol, hun doelen en activiteiten, als ook informatie over de (over de gebouwen en het gebruik van de) gebouwen:

Europol is een zwaarbeveiligd operationeel centrum. Dit flexibele servicecentrum is non-stop actief (24 uur per dag, 7 dagen in de week). Het is daarom essentieel dat Europol zijn dagelijkse werkzaamheden en steun aan de lidstaten en niet-EU-lidstaten kan vervullen. Daar zijn kwalitatieve en betrouwbare diensten van essentieel belang, evenals een betrouwbare architectonische en technische infrastructuur (werktuigbouwkundig, elektrotechnische en transport) in het gebouw.

Europol is de wetshandavingsinstantie van de Europese Unie, met als hoofddoel het helpen realiseren van een veiliger Europa, ten behoeve van alle EU-burgers. Wij doen dit door de lidstaten van de Europese Unie bij te staan in hun strijd tegen ernstige internationale misdaad en terrorisme. Grootschalige criminele en terroristische netwerken vormen een aanzienlijke bedreiging voor de interne veiligheid van de EU en voor de veiligheid van haar bevolking.

De medewerkers van Europol werken nauw samen met wethandhaving instanties in de EU-lidstaten en in andere niet-EU-partnerstaten, zoals bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk, Australië, Canada, de VS, etc.

1.2

De Terreinen zijn opgebouwd uit:

Beschrijving	Oppervlakte	Toelichting
Het gebouw met VIP-garage, als ontworpen en gerealiseerd voor de organisatie Europol. Het Europol hoofdkantoor (HQ) bevindt zich op locatie Eisenhowerlaan 73 in Den Haag	33.153 m ² BVO	Elementen zijn opgenomen in de COEL
Elementen in de openbare parkeergarage B van het World Forum aan de Johan de Witlaan ¹ in Den Haag	16.538 m ² BVO	Elementen zijn opgenomen in de COEL
Het gebouw SAT 2 (TSB 2) (Verwachte oplevering 2025) Gebruiker satelliet gebouw bevindt zich op locatie Jan Willem Frisolaan 3	3.672 m2 BVO	Elementen worden opgenomen in de COEL
Het gebouw SAT 3 (TSB 3) (Verwachte oplevering 2025) Gebruiker satelliet gebouw bevindt zich op locatie Scheveningseweg 64	9.149 m2 BVO	Elementen worden opgenomen in de COEL
Toren van Oud (Verwachte oplevering 2027) Gym/medi.center bevindt zich op locatie Catsheuvel 6	741 m2 BVO	Elementen worden opgenomen in de COEL
Elementen in het openbaar gebied en/of onderdeel kadastrale percelen, rondom de diverse gebouwen.	Rondom de gebouwen	Elementen worden opgenomen in de COEL

Tabel 1

Daarnaast is er een verbinding tussen het hoofdkantoor en het beveiliging- en veiligheidssysteem binnen de afzonderlijke gebouwen. Ten slotte profiteert Europol van bepaalde beveiligingsmaatregelen in de openbare omgeving, die weer zijn aangesloten op de veiligheids- en beveiligingssystemen van Europol (bijvoorbeeld camera's, bollards). Deze Elementen zijn opgenomen in de COEL; de Contract Object Elementen Lijst.

In hoofdlijnen de bedrijfsvoering van Europol:

- De gebouwen en terreinen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week geopend, waarbij de nadruk van het gebruik van de gebouwen ligt tussen 07:00 tot 20:00 uur (de officiële kantoortijden). Dit komt ook tot uiting in het gebruik van de Elementen;
- Een hoge mate van beveiliging (zowel extern als intern), met een strikt toegang- en registratiebeleid;
- De gebouwen functioneren als ICT informatie HUB voor de EU member states en non EU member states;
- De gebouwen worden zowel als kantoor en als internationaal conferentiecentrum gebruikt;
- Naast de Gebruiker maken ook externe partijen, die door Europol zelf zijn gecontracteerd, gebruik van de gebouwen (voor oa catering, schoonmaak, verhuizingen, hospitality). Deze externe partijen hebben eveneens een leveringsverplichting (SLA) met de Gebruiker en zijn dus eveneens afhankelijk van de beschikbaarheid van de infrastructuur in de gebouwen en op de Terreinen;
- Alle operationele facilitaire processen (soft- en hard-services) zijn ge-outsourced aan externe dienstverleners. De facilitaire organisatie, van de gebruiker functioneert als een regie organisatie. Samenwerking en informatie uitwisseling tussen het operationele en het tactische niveau is cruciaal voor de bedrijfsvoering van de Gebruiker;
- Jaarlijks bezoeken 18.000 mensen de Terreinen, vinden er meer dan 12.000 besprekingen en conferenties plaats en worden er 40.500 maaltijden geserveerd in het restaurant van het Hoofdgebouw. Dit zijn puur indicatieve getallen en kunnen daarom fluctueren. Er kunnen verder geen rechten aan ontleend worden.

Om een indruk te geven wat buiten de scope van de Dienstverlening valt volgt onderstaand een overzicht van diensten die separaat door Europol zijn/worden gecontracteerd:

- Binnen-schoonmaak (reguliere schoonmaakwerkzaamheden aan bijvoorbeeld vloeren, meubilair, sanitaire groepen en glasbewassing binnenzijde);
- Afvalverwerking;
- Catering (inclusief de dagelijkse operatie) en
- Onderhoud aan WLAN antennes, GSM aanbieder.

1.3**Doelstellingen van de Dienstverlening**

Het hoofddoel van de Dienstverlening is het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit van Europol. Als de Opdrachtnemer de Dienstverlening zo uitvoert dat de Gebruiker haar bedrijfsactiviteiten ongestoord kan uitvoeren, heeft de Opdrachtnemer aan dit hoofddoel voldaan. Hiermee voldoet de Opdrachtgever tevens primair aan haar verplichtingen naar de Gebruiker (Europol).

De kwaliteit van de geleverde Dienstverlening zal worden getoetst aan de hand van de doelstellingen voor de Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient de Dienstverlening zodanig uit te voeren en hierover over te rapporteren dat:

- Opdrachtnemer zelf aantoont in hoeverre hij aan de gestelde doelen heeft voldaan;
- Opdrachtgever en Gebruiker op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau beslissingen kunnen nemen en/of hun bedrijfsvoering hierop aan kunnen passen;
- Gebruiker verantwoording af kan leggen aan de European Court of Auditors (ECA).

1.3.1 *Hoofddoel Dienstverlening*

Het hoofddoel van de Dienstverlening is het te allen tijde :

Waarborgen van de bedrijfscontinuïteit van Europol

Het is voor zowel Gebruiker als Opdrachtgever van groot belang dat te allen tijde:

- De Terreinen; *en* de daar aanwezige installaties en Elementen beschikbaar en representatief zijn, en functioneren *en* presteren waar ze voor bedoeld zijn; *en*
- De hiervoor benodigde informatievoorziening, kwaliteitsborging, de bedrijfsvoering en het technisch onderhoud zo wordt ingericht door de Opdrachtnemer, dat de nadruk ligt op het voorkomen van verstoringen, functioneel falen en/of afwijkingen. Dit leidt immers tot ongewenste verstoring van de bedrijfscontinuïteit dan wel bedrijfsprocessen van de Gebruiker; *en*
- Dat indien een verstoring van de bedrijfscontinuïteit zich onverhoopt toch voordoet, Opdrachtnemer in staat is om binnen de hiervoor overeengekomen kaders van deze aanbesteding te acteren, herstel te realiseren en Opdrachtgever en Gebruiker hier adequaat over te informeren; *en*
- Dat Bijkomende Werkzaamheden conform planning, tijdig, specificaties en kosten worden uitgevoerd; *en*
- De Opdrachtnemer zijn informatiemanagement en organisatie die de Dienstverlening mogelijk maakt, op orde heeft.

1.3.2 *Subdoelen Dienstverlening*

Naast het hoofddoel, heeft Opdrachtgever een aantal subdoelen van het hoofddoel afgeleid om beter te kunnen sturen. Naast het technisch onderhoud en de Bijkomende Werkzaamheden, zijn deze meer procesmatig van aard zijn en van groot belang om het geheel van de Dienstverlening tot een succes te maken. Te weten:

- a. Informatiemanagement;
- b. Integrale kwaliteitsborging;
- c. Optimaliseren;
- d. Technisch Onderhoud;
- e. Bijkomend werk en services;
- f. Bedrijfsvoering;
- g. Organisatie;
- h. (Re-)Transitie;
- i. Duurzaamheid.

Wat Opdrachtgever onder deze subdoelen verstaat is uitgewerkt in dit Programma van Eisen (zie hoofdstuk 2). De Opdrachtnemer dient per subdoel, minimaal de daarbij vermelde activiteiten uit te voeren. Dit laat onverlet dat de Opdrachtnemer zelf, in het kader van het streven naar continue verbeteren, proactief moet onderzoeken of en hoe deze activiteiten nog beter ingevuld kunnen worden en of er eventueel nog aanvullende activiteiten nodig dan wel gewenst zijn om de contractdoelstellingen te kunnen behalen. Maar ook verbetervoorstellen te doen aan Europol en de Opdrachtgever in kader tot het verbeteren van de dienstverlening/diensten denk aan: Functionele/technologische verbeteringen, proces-/energie-efficiëntie, waterbesparingen, milieubeheer, etc.

1.4

Leeswijzer

In onderstaande figuur is de opzet van het Programma van Eisen toegelicht aan de hand van het hoofddoel en hier van afgeleide subdoelen, samen de:

De contractdoelstellingen.

In hoofdstuk 2 wordt de Dienstverlening beschreven aan de hand van de subdoelen. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe wordt gemeten in hoeverre de contractdoelstellingen worden behaald (performance management).

In hoofdstuk 4 wordt het proces rondom het financiële management beschreven (onder andere financiële planning, facturatie en betaling).

In hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe de samenwerking tussen de drie partijen is vorm gegeven. In hoofdstuk 6 worden de randvoorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de Dienstverlening. In hoofdstuk 7 staan de definities die zowel in de Overeenkomst als in het Programma van Eisen worden gebruikt. Definities worden in de tekst van contract en Programma van Eisen met een hoofdletter aangegeven. Daarna volgt een overzicht van de bijlagen.

Overig:

Alle genoemde bedragen in deze aanbesteding zijn exclusief BTW, tenzij het erbij vermeld staat.

- 2 Beschrijving van Dienstverlening
In dit hoofdstuk wordt de Dienstverlening beschreven aan de hand van de eerdergenoemde subdoelen, met de minimaal bijbehorende activiteiten.
- 2.1 Informatiemanagement**
Doel: het leveren van Managementinformatie zodat de Opdrachtgever en de Gebruiker in staat worden gesteld om:
- Op basis van informatie uit het operationele proces, de interne bedrijfsprocessen op operationeel, tactisch en strategisch niveau te kunnen faciliteren, bijsturen en/of te organiseren;
 - De kwaliteit van de Dienstverlening te beoordelen;
 - Te beoordelen of voldaan wordt aan de doelstelling(en) en de subdoelstellingen en KPI's worden gehaald;
 - Dienstverlening te faciliteren;
 - Overwogen beslissingen te kunnen nemen
 - Voldoen aan de lokale, nationale en EU-regelgeving op bouwdelen binnen de COEL inclusief het naleven van EMAS informatievoorziening en ISO14001;
- Hoofdactiviteit:** het aanleveren van Managementinformatie.
Er is bij zowel Opdrachtgever als de Gebruiker behoefte aan verschillende soorten informatie, over verschillende onderwerpen, in verschillende vormen, vanuit verschillende systemen, met verschillende frequenties.
Naast de geplande, dan wel doorlopende, informatievoorziening gaat het ook om adequate informatievoorziening bij onvoorziene gebeurtenissen dan wel afwijkingen. In de Managementinformatie wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, tactische en strategische Managementinformatie.
- Voorwaarden:** de geleverde informatie moet zijn bijgewerkt, overzichtelijk worden aangeleverd, binnen de daarvoor afgesproken termijn, betrouwbaar en traceerbaar, en geverifieerd door het management van Opdrachtnemer.
Al het personeel van Opdrachtnemer dient te communiceren in het Engels (C1 niveau, zowel geschreven als gesproken), tenzij deze fysieke project/onderhoudswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit personeel te kunnen communiceren in Engels (B1 niveau, gesproken).
- C1 en B1 niveau kan bij twijfel getoetst worden door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken (kosten voor Opdrachtnemer) en dient minimaal aan CEFR (Common European Framework of Reference) eisen te voldoen.

2.1.1

Activiteit: aanleveren managementrapportage

De managementrapportage is een rapportage die Opdrachtnemer ieder kwartaal maakt. Met als doelen:

- Inzicht geven ten aanzien van de geleverde Dienstverlening in het voorgaande kwartaal; en
- Verantwoording af te leggen over in hoeverre de contractdoelstellingen zijn behaald door Opdrachtnemer.

De managementrapportage kan in overleg worden aangepast indien de Gebruiker of de Opdrachtgever van mening is dat dit de Dienstverlening en/of de samenwerking ten goede komt. Of indien dit noodzakelijk is om aan de (eventueel veranderende) informatiebehoefte van de Gebruiker of Opdrachtgever te kunnen voldoen. De Opdrachtnemer dient hieraan zijn medewerking te verlenen, zonder additionele vergoeding.

De rapportage dient, minimaal de volgende onderwerpen te bevatten, inclusief visualisatie van de informatie waar mogelijk en nuttig (bijvoorbeeld grafieken, tabellen, figuren etc.):

Nr.	Hoofdstuk/Onderwerp	Omschrijving
Hfd.2	Beschrijving Dienstverlening	
	Informatie management	Een management samenvatting van de geleverde prestaties en hetgeen zich heeft voorgedaan in de Dienstverlening in dat kwartaal (Feiten en cijfers, dashboard uitdraaien, afwijkingen conform (Bijlage J)).
	Kwaliteitsborging	Implementatie van het Kwaliteitsplan: wordt er gewerkt conform het Kwaliteitsplan?. Hoe en waar komt het streven naar continue verbetering tot uiting? Het risico log, tav de ingeschatte versus gelopen risico's in het afgelopen kwartaal en een inschatting tav de risico's in het komende kwartaal.
		Afwijkingen register (Bijlage J); welke afwijkingen hebben zich voorgedaan in Dienstverlening en wat zijn de beheersmaatregelen/verbetervoorstellen.
		Evaluatie van het Kwaliteitsplan ism onderaannemers en eventuele aanpassingen die hieruit volgen.
	Know-how	Trends met bijbehorende analyse, aanbevelingen en corrigerende maatregelen. Kennisoverdracht, inzicht en begrip van de technische infrastructuur en processen
	Technisch onderhoud	Overzicht van Meldingen, wet- & regelgeving, afwijkingen, uitgevoerd onderhoud in relatie tot de planningen, verbeteringen
	Bijkomende Werkzaamheden	Overzicht van lopende en nieuwe BKW's in relatie tot planning, afwijkingen, verbetervoorstellen
	Bedrijfsvoering	Afwijkingen ten aanzien van bedrijfsvoering, alsmede verbetervoorstellen
	Organisatie	Afwijkingen ten aanzien van organisatie, alsmede verbetervoorstellen
Hfd.3	Performance Management	
		Aantonen aan de hand van de KPI's, in hoeverre de Opdrachtnemer er in slaagt om de Dienstverlening te leveren, en aan de doelen te voldoen.
	Bedrijfszekerheid	Kritieke Elementen status

Hfd.4	Financial Management	
		- Overzicht van reeds ingediende en te verwachten facturen in de tijd (zowel voor de vaste als de variabel kosten); - Time to Invoice; - Budgetimplementatie: overzicht van ontvangen opdrachten voor additional work in de tijd (order, oplevering, invoice); - Budget planning: financiële impact op basis van en als gevolg van vervangingsplanning, COEL mutaties, indexering.
Hfd.5	Management organisatie	
		Communicatie en samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en Gebruiker, op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Communicatie tussen Opdrachtgever en zijn onderaannemers.
General	Conclusions and recommendations	
Bijlagen	Planning voor het volgende kwartaal; Samenvatting van alle (storings)meldingen; VTW-lijst (COEL mutaties); Maandelijkse prestatie-/verbruiksgegevens en jaarlijks overzicht conform EMAS/ISO14001:2015 en Bijlage V. Overig.	

Tabel 2

2.1.2 *Activiteit: integrale uitvoeringsplanning*

Het doel van een integrale uitvoeringsplanning is om de Gebruiker te informeren ten aanzien van de Dienstverlening die op de Terreinen zal plaatsvinden (wie komen er, wat gaan ze waar doen, wanneer en hoe lang). Op basis hiervan kan de Gebruiker de benodigde resources en beheersmaatregel bepalen en inplannen (bijvoorbeeld op het gebied van beveiliging). Opdrachtgever en Gebruiker beschouwen het planningsproces (inclusief werkvoorbereiding) als een cruciaal proces voor een succesvolle implementatie van de Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient de volgende integrale uitvoeringsplanningen in te dienen bij de Opdrachtgever ter Acceptatie:

- a) De jaarplanning ; (format zie hoofdstuk 8, Bijlage A.3);
- b) De kwartaalplanning; (format zie hoofdstuk 8, Bijlage A.2);
- c) En Opdrachtnemer dient de integrale weekplanning ter goedkeuring in te dienen bij een door Gebruiker aan te wijzen Europol medewerker: De weekplanning; (format & voorbeeld zie hoofdstuk 8, Bijlage A.1).

De plannings moeten aan een aantal voorwaarden voldoen:

- a. De jaarplanning moeten voldoen aan (The Yearly):
 - Voor het eerste contractjaar gelijk zijn aan de aangeleverde jaarplanning van de vorige contractant;
 - Altijd aangeleverd worden in Q4, in het jaar voorafgaand;
 - Geaccepteerd worden door de Opdrachtgever en gebruiker.
- b. De kwartaalplanning moet voldoen aan (The Quartely):
 - Eén maand voor aanvang van het desbetreffende kwartaal worden verstrekt;
 - en besproken worden in het operationele overleg;
 - Geaccepteerd worden door de Opdrachtgever en gebruiker.
- c. De week planning moet voldoen aan (The Weekly):

De wekelijkse planning behoort tot de meest belangrijke dienstverleningsactiviteiten. Wanneer deze activiteit niet goed verloopt, zal dit vrijwel zeker leiden tot een zeer inefficiënte en/of ineffectiviteit van zowel de middelen van de Opdrachtnemer (en haar Onderaannemers) als van de Opdrachtgever/Europol. Een goede planning is de sleutel. Zo kan zonder een gedegen en gedetailleerde planning Europol geen toegang tot het terrein geven.

In hoofdstuk 8 is een voorbeeld format toegevoegd van een weekplanning, waarin inzichtelijk gemaakt is welk detail- en informatieniveau er benodigd is. Gezien de complexiteit van het geïntegreerde onderhoud, dient de Opdrachtnemer voldoende middelen (Opdrachtgever, Onderaannemers, leveranciers, etc) te reserveren voor deze dagelijks activiteiten. De weekplanning moet:

- In overeenstemming met het verstrekte formaat, zie Bijlage A.1;
- Informatie bevatten die aansluit bij het gegeven voorbeeld (Bijlage A.1);
- Alle activiteiten vermeld staan van de betrokken personeel/middelen;
 - o Incl. personeel/werkzaamheden van (onder)aannemers;
 - o Alleen personeel met een correcte aanmelding (zie Hst. 6.2) krijgen toegang tot de Terreinen.
- Uiterlijk 8 werkdagen van tevoren aangeleverd te worden;
- Ad hoc of onvoorziene werkzaamheden/activiteiten, die niet in de weekplanning zijn gedefinieerd, dienen in het Engels via de mail aan de Gebruiker te worden gecommuniceerd.
- Planning en ad hoc werkzaamheden dienen telkens goedgekeurd te worden door de Gebruiker.

Opmerking:

- Voor formaten en voorbeelden van actuele 'planningen' zie: hoofdstuk 8, Bijlage A;
 - o Deze formaten dienen gebruikt te worden door de Opdrachtnemer;
 - o Aanpassing(en) van het format kunnen worden doorgevoerd na overleg en goedgekeurd door de Gebruiker/Opdrachtgever.
- Goederen leveringen (door Opdrachtnemer):
 - o De Gebruiker moet Schriftelijk (via e-mail) op de hoogte worden gesteld per levering, incl. Leverancier. Leverdatum, exacte levertijd en omvang van de levering.
 - o Alle goederen die bij Europol worden afgeleverd worden geïnspecteerd en gescand, daarna pas aanvaard door Europol.
- Afwijken in de weekplanningen dienen direct te worden gerapporteerd aan de Contractmanager van Europol. Dit ontslaat Opdrachtnemer echter niet van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van het behalen van de contractdoelstellingen;
- Afwijkingen in de kwartaal en jaarplanningen dienen direct te worden gerapporteerd aan de Objectmanager van de Opdrachtgever;
- Indien wijzigingen in de planning, door Opdrachtnemer niet tijdig worden gemeld bij de Gebruiker, en dit leidt tot kosten voor de Opdrachtgever of de Gebruiker, kan Opdrachtgever deze kosten verhalen op de Opdrachtnemer en vice versa indien - niet tijdige- wijzigingen in de planning door Opdrachtgever of de Gebruiker hebben geleid tot kosten voor Opdrachtnemer. De Partijen verbinden zich in allebei de gevallen om de kosten als gevolg van niet tijdige wijzigingen zoveel mogelijk te beperken;
- De Opdrachtgever en de Gebruiker kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor additionele kosten die ontstaan als gevolg van inefficiënte planning door de Opdrachtnemer;
- Ieder operationeel overleg dient de Opdrachtnemer een update te leveren van de jaar- en kwartaalplanning met een standlijn.

2.1.3 *Activiteit: aanleveren vervangingsplanning*

Het belang van de vervangingsplanning is voor zowel de Opdrachtgever als de Gebruiker erg groot.

- a) Het doel van een vervangingsplanning is om informatie te leveren ten aanzien van de timing en het vereiste investeringsbedrag van de door de Opdrachtnemer nodig geachte vervangingen (van zowel gebruikers- als eigenaars elementen);
- b) Opdrachtnemer dient de vervangingsplanning (gesplitst in Gebruiker en Opdrachtgever kosten) in te dienen. Definitieve versie (goedgekeurd door Opdrachtgever en Gebruiker), dient uiterlijk bij de Opdrachtgever ingeleverd te worden op 1 juli, ieder jaar. Het is aan de Opdrachtnemer om tijdig te starten met de MJOP/vervangingsplanning om hierin de faciliteren.
 - o Het is geen garantie dat de genoemde kosten in de vervangingsplanning ook besteed word in de komende jaren, het is zeer afhankelijk van de nut en noodzaak, evenals de budgetten van de Opdrachtgever/Europol.
- c) De vervangingsplanning heeft een forecast van minimaal 5 jaar;
- d) De vervangingsplanning van actieve ICT componenten (bijvoorbeeld servers, switches, routers) is na 5 jaar of na eindelevensduur conform BOEI/leveranciersvoorschrift, wat het eerste komt.

Opmerking:

- Bij de start van het contract heeft de voorgaande Opdrachtnemer een MJOP opgesteld, die gebruikt kan worden voor het eerste jaar. Voor de komende jaren erna moet de Opdrachtnemer zelf een vervangingsplanning opstellen;
- Deze dient echter wel op hetzelfde detail- en kwaliteitsniveau te worden uitgewerkt als BOEI handboek deel 3 en conform MJOP-format (Bijlage I);
- Opdrachtnemer moet inzichtelijk maken waar hij eventueel afwijkt van de vervangingsplanning van de vorige Opdrachtnemer, en op basis waarvan hij dit doet;
- De Opdrachtnemer levert een vervangingsplanning met daarin opgenomen:
 - o Alle vervangingen die betrekking hebben op de Kritieke Elementen;
 - o Alle vervangingen die qua totale waarde (materiaal & arbeid) boven **Euro 2500,-** /per geval uitkomen;
 - o Alle vervangingen die boven de **Euro 700,-** uitkomen (van de gebruiker) dienen vooraf montage geregistreerd te worden door Opdrachtnemer in verband met de Asset Value list van de Gebruiker;
 - o Vervangingen moeten worden voorgesteld op basis van opgaven, instructies en garantievooraarden van de fabrikant dan wel leverancier, Wet en Regelgeving en eigen inzichten van Opdrachtnemer;
 - o Vervangingen tot **Euro 2.500,-**/geval die niet apart worden vergoed, dienen te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer op basis van opgaven, instructies en garantievooraarden van de fabrikant dan wel leverancier, Wet en Regelgeving en eigen inzichten van Opdrachtnemer;
 - o Het doel hiervan is om ernstige en serieuze gebreken te voorkomen, zo min mogelijk correctief onderhoud uit te hoeven voeren en ultimo het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit van Europol;
 - o Vervangingen die worden voorgesteld door een onderaannemer (vastgelegd in een onderhoudsrapportage of op de werkbbon na verricht onderhoud op de Terreinen (of via welke weg dan ook), dienen door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd en:
 - Per direct te worden uitgevoerd indien kosten < EUR 2.500;
 - Indien de kosten > EUR 2.500, en er is spoed bij, dient Opdrachtnemer dit direct te melden bij Opdrachtgever en een BKW uit onderhoud aan te vragen bij Opdrachtgever.

- Naast de vervangingsplanning zoals bedoeld in BOEI handboeken, dient er ook nog een vervangingsplanning te worden aangeleverd obv de COEL vanuit webbased applicatie Opdrachtgever;
- Ieder jaar dient de vervangingsplanning te worden ge-update (met versie beheer);
- te worden besproken met Opdrachtgever en Gebruiker;
- en in Q2 van ieder jaar te worden geaccepteerd door Opdrachtgever in verband met de budgetcyclus van de Gebruiker (zie ook paragraaf 4.2);
- Voor iedere vervanging die Opdrachtgever wil laten uitvoeren, zal Opdrachtgever de inkoopstrategie bepalen;
- Indien dit leidt tot een offerte aanvraag bij Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever de BKW procedure hanteren.

2.1.4 *Activiteit vastleggen Dienstverlening*

De Opdrachtnemer dient een digitaal informatiemanagement (of systemen) te leveren dan wel over te beschikken, waarin het resultaat van de gehele Dienstverlening (inclusief het registreren van alle Meldingen en afwijkingen) eenduidig gedocumenteerd wordt en van waaruit kan worden gerapporteerd (en niet alleen als pdf) naar Opdrachtgever en Gebruiker.

Dit systeem dient afdoende beveiligd te zijn tegen cybersecurity risico's.

Tevens dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat hij alle informatie aangaande de scope van deze overeenkomst, denk aan onderhoudsgegevens, revisietekeningen, logboeken en overige documenten, die in het kader van de Dienstverlening zijn verzameld en gegenereerd vanaf de start en gedurende de Dienstverlening actueel blijven en worden bijgewerkt. In de Re-transitieperiode dient de Opdrachtnemer deze actuele en bijgewerkte informatie over te dragen aan de Opdrachtgever, Europol en de nieuwe Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet er voor zorgen dat de over te dragen bestanden ingelezen kunnen worden in het facility managementsysteem van Gebruiker (bijvoorbeeld Planon).

In het Kwaliteitsplan dient de Opdrachtnemer aan te geven in welk systeem ieder document zal worden vastgelegd.

Daarnaast dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat hij naast het vastleggen cq registreren in zijn eigen systeem, ook een deel van de Dienstverlening zal moeten vastleggen in zowel de systemen van de Gebruiker als van de Opdrachtgever. Te denken valt aan:

- Het invoeren van de stand van zaken met betrekking tot de opvolging van gedane Meldingen (bijv: wat wordt er ondernomen t/m het afmelden van Meldingen) die Opdrachtnemer via het FMIS (Facility Management Information System) van Gebruiker heeft ontvangen (bijvoorbeeld Planon);
- Maar ook aan het vastleggen van alle gebreken aan Elementen en de COEL-mutaties in de webbased applicatie van Opdrachtgever;
- Documentatie met betrekking tot BKW aanvragen cq opdrachten.

Dit kan betekenen dat Opdrachtnemer, de verrichte Dienstverlening in meer dan 1 systeem moet vastleggen/rapporteren.

Opmerking:

- Het digitaal informatiemanagementsysteem dient toegankelijk te zijn voor de Opdrachtgever en Gebruiker ten behoeve van het opvragen van documenten, rapporten etc. en van de actuele performance van de Dienstverlening;
 - o Opdrachtnemer dient een voorstel in voor de mappenstructuur/informatie inhoud ter goedkeuring door Opdrachtnemer en Gebruiker, na akkoord implementeren. De Opdrachtgever en Gebruiker hebben jaarlijks de mogelijkheid om de Opdrachtnemer deze mappenstructuur/informatie inhoud aan te laten passen.
- Voor technische onderhoud dient het niveau van registratie gekoppeld te zijn aan de Elementen uit de COEL.

2.1.5 *Activiteit actualiseren documenten en revisiebescheiden*

De informatie over de aanwezige Elementen dient bijgewerkt te zijn en bijgewerkt te blijven.

De Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst de COEL actueel te houden in een door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde webbased applicatie. Eventuele mutaties als gevolg van de Dienstverlening dienen door de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen in webbased applicatie Opdrachtgever verwerkt te worden.

Het handboek van de gebouwen moet per gebouw beschikbaar zijn, op locatie en per locatie. Elke wijziging dient ook hierin te worden doorgevoerd op de relevante documentatie. De tijdelijke wijzigingen (rood) moeten direct aangebracht worden bij wijzigingen die ontstaan zijn door de storings/BKW-proces. De originele documenten dienen ook aangepast te worden en digitaal bewaard worden in de Clouddienst Opdrachtnemer (tenzij het geclassificeerde stukken betreft).

Naast de verplichtingen die voortkomen uit de wet- en regelgeving moet de Opdrachtnemer 1 keer per jaar en per gebouw de actuele/aangepaste wijzigingen voor het handboek gebouw aanleveren, zowel in hardcopy als digitaal updaten in de Clouddienst Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vervolgens uitnodigen voor een toelichting op de wijzigingen in het handboek gebouw en ter Acceptatie voorleggen aan Opdrachtgever.

In geval van wijzigingen moeten de garantievoorwaarden, revisiebescheiden, ontwerptekeningen, documenten met betrekking tot updates en handleidingen dezelfde procedure volgen als hierboven vastgesteld (originele revisiedocumentatie naar Europol, kopie in Clouddienst Opdrachtnemer). De tekeningen moeten worden geschetst of geleverd met behulp van de vereiste software in overeenstemming met de instructies van Opdrachtgever.

2.1.6

Activiteit vastleggen wijzigingen (Asset Value list)

Opdrachtnemer dient voor iedere vervanging, afvoer of toevoeging van een Gebruikers gerelateerd Element (of een onderdeel daarvan) als gevolg van de Dienstverlening, met een waarde van € 700,- of meer, op te nemen in een overzichtslijst van asset-wijzigingen. Deze overzichtslijst dient Opdrachtnemer ieder kwartaal (net als de COEL-mutaties) aan te leveren, samen met de Managementrapportage, aan Opdrachtgever en wordt door de Gebruiker gebruikt voor het financiële Asset management van de Terreinen.

De Gebruiker is eigenaar van de Asset Value list en verantwoordelijk voor het bijhouden ervan op basis van de input van Opdrachtnemer.

Deze overzichtslijst dient per wijziging, de volgende informatie te bevatten:

1. Nettowaarde van het item (waarbij BTW-gedeelte en totale waarde worden getoond);
2. Datum van aankoop;
3. Naam van leverancier, adres, BTW-nummer, bankrekeningnummer, factuurnummer, factuurdatum;
4. Naam van fabrikant van het item;
5. Productcode; serienummer (indien van toepassing);
6. Beschrijving van de asset;
7. De locatie waar wijziging heeft plaatsgevonden (locatie van verwijdering en locatie van vervanging dan wel toevoeging).

Bij het opleveren van deze informatie zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- a. Van toepassing op alle materiële en immateriële goederen (hardware, software en (software-)licenties);
- b. Items/producten van exact dezelfde fabricage, soort en specificatie, die geen specifieke eigen serienummers hebben en die dezelfde nettoprijs per product/item hebben, mogen met 1 netto waarde worden gegroepeerd. Bijvoorbeeld: 300 zonneschermen; type X, 1,80 m, donkergroen etc.: € 15.000;
- c. Standaard bekabeling en onderdelen van de apparatuur (toebereiden) mogen als 1 item met 1 nettowaarde worden gebundeld (bijvoorbeeld: verbindingkabels voor AV);
- d. Apparatuur die als één item af fabriek komt (bijvoorbeeld: crac unit; röntgenapparaat) kan als zodanig worden vermeld met 1 nettowaarde;
- e. Installaties opgebouwd uit afzonderlijk vervangbare onderdelen in detail te beschrijven, bijvoorbeeld:
 - i. UPS-installatie met afzonderlijk vervangbare batterijen.
 - ii. Keukeninstallatie: oven; vaatwasser; combisteamer; koffiezetapparaat; etc.
 - iii. Beveiligingsinstallatie: camera's; kaartlezers; etc.
- f. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor locatierapport (op welke verdieping en in welke ruimte de apparatuur zich bevindt, is ingebouwd, geïnstalleerd).

Opmerking:

- Verwijderen van elementen: Alle gebruikers-elementen die verwijderd worden, moeten worden verwijderd in samenwerking met Europol, om de financiële regelgeving van Europol te borgen.
- Afvoeren elementen: van gebruikers-elementen die verwijderd zijn, dienen in overeenstemming van de regels van milieubeheer en regelgeving van toepassing te geschieden, inclusief aanvullende regels vanuit EMAS/CO2 prestatie ladder.

2.1.7 *Activiteit informatiebeheer*

Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat alle informatie gegenereerd vanuit en ten behoeve van de Dienstverlening, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zo opgeslagen wordt dat het traceerbaar is, is in te zien door Opdrachtgever en over te dragen is aan Opdrachtgever. Dit is van essentieel belang voor Opdrachtgever om aan haar eigen verantwoordelijkheden te kunnen voldoen.

Alle documenten ten behoeve van Dienstverlening moeten zonder belemmering ter beschikking staan van de Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen (tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever) en op eerste verzoek daartoe door Opdrachtnemer worden overgedragen aan Opdrachtgever.

2.1.8 *Activiteit informatiebeheer (Confidentieel informatie)*

De gebruiker heeft diverse stukken die de status Confidentieel (afgekort Stg.C) heeft, hierdoor dient de Opdrachtnemer een aanvullende richtlijnen te hanteren hoe om te gaan met de informatie en:

- Alleen personen die daartoe zijn geautoriseerd deze kunnen behandelen of inzien voor zover dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van hun werkzaamheden en;
- Dat inbreuken op de beveiliging worden gedetecteerd en gedegen onderzoek naar (mogelijke) inbreuken mogelijk is.
 - o De beveiliging is ingericht op basis van risicomanagement;

Informatie beheer conform Bijlage T.

2.1.9 *Informatievoorziening en communicatie bij onvoorziene omstandigheden/afwijkingen*

Het is voor zowel de Gebruiker als de Opdrachtgever van groot belang dat zij zo spoedig mogelijk en adequaat worden geïnformeerd over de kritische installaties/bedrijf continuïteit, indien zich onvoorziene omstandigheden voor doen op de Terreinen, of indien er dusdanige afwijkingen in de Dienstverlening zijn geweest, die een impact hebben (of zullen/kunnen hebben) voor de Gebruiker of de Opdrachtgever.

Zo spoedig mogelijk houdt in dat zodra Opdrachtnemer op de hoogte is van wat er is gebeurd, en bezig is met het nemen van beheersmaatregelen, ook meteen de Opdrachtgever en Gebruiker wordt geïnformeerd. Dit om te voorkomen dat de Opdrachtgever het incident of de afwijking van de Gebruiker moet horen. Als het incident of afwijking plaatsvindt in een van de Terreinen, zal de Gebruiker immers eerder op de hoogte zijn dan de Opdrachtgever.

Dit kan in eerste instantie per telefoon, maar zal daarna meteen moeten worden bevestigd per email (in het Engels). Adequaate informatie, ten aanzien van:

- De chronologische volgorde in tijd van de acties die zijn ondernomen vanaf melding tot en met functioneel herstel;
- Informatie en vaststellen van systeemtijden vanuit (logs) risico- en gebouwmanagementsystemen (brandmeldinstallatie, ontruimingsinstallatie, BAS building automation system);
- De feiten (wie, wat, waar, hoe en wanneer is het gebeurd?);
- De reeds genomen (en eventueel nog te nemen additionele) beheersmaatregelen;
- Welke verbetermaatregelen voert de Opdrachtnemer door om herhaling te voorkomen;
- Wanneer is het systeem/gebeurtenis weer volledig hersteld;
- De eventuele consequenties voor Gebruiker en/of Opdrachtgever.

Zowel Gebruiker als Opdrachtgever hebben deze informatie nodig om hun respectievelijke management over de situatie te kunnen informeren.

Opmerking:

1. Opdrachtnemer dient een gedegen versiebeheer toe te passen op alle documenten, rapporten en informatie die wordt verstrekt aan Opdrachtgever en Gebruiker.
2. Opdrachtnemer dient bij afwijkingen het kwaliteitsplan aan te passen met gebruik van het Afwijkingenregister en format afwijkingsrapportage (Bijlage J).

2.2 Integrale kwaliteitsborging

Doel: De Dienstverlening dient aantoonbaar, herleidbaar en onbetwistbaar te voldoen aan alle gestelde eisen, conform het Programma van Eisen, op basis van een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem (systeem, proces en productniveau) van de Opdrachtnemer.

Hoofdactiviteit:

Het opstellen van het Kwaliteitsplan (Nederlands en Engels), het geaccepteerd krijgen door de Opdrachtgever, conform het Kwaliteitsplan te werken en te streven naar continue verbetering. Afwijkingen van de (vastgestelde) processen in het Kwaliteitsplan dienen als afwijking te worden geregistreerd (Bijlage J).

Voorwaarden:

- Het Kwaliteitsplan moet minimaal voldoen aan de eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001 (2015). Het risicomanagement moet voldoen aan de eisen volgens ISO 31000 (2018);
- De integrale processen die in het Kwaliteitsplan worden beschreven, dienen te worden: gedocumenteerd, geïmplementeerd, onderhouden en bijgestuurd, zodat deze processen beheerst verlopen, de resultaten worden vastgelegd, onbetwist en terug vindbaar zijn in het Clouddienst Opdrachtnemer;
- De doelen van de verschillende processen en procedures dienen duidelijk in het Kwaliteitsplan beschreven te worden;
- Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, dan wel in een (andere) samenwerkingsvorm opereert, dient de Opdrachtnemer er voor te zorgen dat het Kwaliteitsplan georganiseerd en geborgd is binnen het geheel van de samenwerking (zowel horizontaal als verticaal). Ook de processen van onderaannemers dienen in het Kwaliteitsplan te worden opgenomen;
- Opdrachtnemer dient in het kwaliteitsplan eveneens borging te geven aan raakvlakken met werkzaamheden die door Derden worden uitgevoerd. Zoals andere Opdrachtnemers die diensten uitvoeren voor Europol/Opdrachtgever.

2.2.1 *Activiteit: opstellen en Acceptatie Kwaliteitsplan*

Opdrachtnemer dient een Kwaliteitsplan op te stellen en geaccepteerd te krijgen door de Opdrachtgever.

Opstellen

In het Kwaliteitsplan dienen tenminste de volgende onderwerpen specifiek beschreven en uitgewerkt te worden:

- De Opdrachtnemer dient de processen en procedures te beschrijven in het Kwaliteitsplan, waarmee hij de contractdoelstellingen (hoofd- en subdoelen) wil bereiken;
- Hoe de processen en procedures/ het Kwaliteitsplan van de Opdrachtnemer, aansluiten op de processen en procedures van zowel de Opdrachtgever als de Gebruiker, raakvlakken tussen deze processen en raakvlakken met door Derden uit te voeren diensten of werkzaamheden;
- De koppeling tussen het Kwaliteitsplan en het bedrijfsspecifieke KAM systeem (moet minimaal gaan over de benodigde mensen, materialen, materieel, milieu, arbeidsomstandigheden en financiële middelen welke noodzakelijk zijn voor de contract specifieke processen en de momenten waarop ze ingezet worden, ten behoeve van het behalen van de doelstellingen van de Overeenkomst);
- Contractmanagement, beschrijving van de contract-specifieke managementprocessen, de methoden en de wijze waarop met de onderaannemers, Opdrachtgever en Gebruiker wordt gecommuniceerd en

- overlegstructuren worden vormgegeven (organisatiestructuur intern, incl. verhouding tussen Beheerafdeling en Projectafdeling);
- De onderstaande kwaliteitsaspecten dienen te worden uitgewerkt:
 - o Leiderschap – het laten zien hoe belangrijk leiderschap is en hoe dit continue verbeterd gaat worden;
 - o Strategie – het laten zien hoe de prestaties verbeterd worden en de bijdrage aan de organisatiestrategie van de Gebruiker;
 - o People – het belang van de betrokken medewerkers, de manier waarop communicatie over en weer gaat, kennisoverdracht en van persoonlijke ontwikkeling;
 - o Partnership & Resources – laten zien hoe de prestaties op het gebied van partnership (relatiebeheer) en middelen worden verbeterd en
 - o Processen, Producten & Diensten – hoe de prestaties van de Dienstverlening worden verbeterd (innoverend) door het loslaten van traditionele opvattingen.
 - Technisch management, beschrijving van alle Overeenkomst-specifieke (deel)processen en interacties tussen (deel)processen en alle activiteiten welke noodzakelijk zijn, inclusief preventieve en correctieve activiteiten alsmede de wijze waarop de resultaten van de activiteiten worden geverifieerd/gevalideerd en aantoonbaar en terug vindbaar worden gedocumenteerd
 - Uitvoering dienstverlening inzicht geven in:
 - i. De door de Opdrachtnemer onderscheiden hoofd- en deelprocessen en de relatie en interactie daartussen;
 - ii. Identificatie van de in- en output van de betreffende processen;
 - iii. Uitwerking van de (deel)processen met aandacht voor flexibiliteit tijdens de contractduur;
 - iv. Identificatie van de (deel)procesverantwoordelijke op functieniveau;
 - Verificatie/validatie, inzicht geven in de verificatie en validatie van de (deel)processen, de toe te passen methoden, de wijze waarop de Opdrachtnemer aantoont dat aan Regelgeving en de eisen in de Overeenkomst en de doelstellingen voldaan en de interactie tussen de deelprocessen is gegarandeerd;
 - Registratie/documentatie, inzicht geven in de wijze waarop de resultaten van de dienstverlening navolgbaar worden vastgelegd;
 - Risicomanagement; vastleggen van geïdentificeerde risico's (zowel binnen als buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer), beschrijving van de processen die zorg dragen voor permanente aandacht met betrekking tot het voorkomen dan wel beheersen van risico's. En het vastleggen op welke wijze risico's voor de Gebruiker, eigen en ingehuurd personeel van Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen worden voorkomen dan wel beheerst. Opdrachtnemer dient een risicolog bij te houden.
 - Stakeholdermanagement; het identificeren van de stakeholders en het analyseren van de uitwerking van de Dienstverlening op die verschillende stakeholders in termen van risico, kans, effect en omvang;
 - Procesbeschrijving waarmee Opdrachtnemer ervoor zorgt dat alle medewerkers en die van onderaannemers, een introductie krijgen, en daarna regelmatig worden getraind en updates ontvangen, ten aanzien van:
 - De visie en missie van Gebruiker en Opdrachtgever;
 - Het gebruik van de gebouwen;
 - De huisregels dan wel procedures van de Gebruiker;
 - De Overeenkomst, het Programma van Eisen en de doelstellingen;
 - Het Kwaliteitsplan;
 - Veiligheid Gezondheid Milieu plan (VGM) en afgestemd met gebruikerseisen, huisregels gebruiker prevaleren;
 - Revisie na uitgevoerde BKW's;

- 'Toolbox meetings'.
- Aantoning op welke manier de Opdrachtnemer er voor zorgt dat de Dienstverlening wordt uitgevoerd door personen met de juiste kennis en vaardigheden ten aanzien van de Elementen waar ze aan werken (bekwaamheid, training en bewustzijn).
- Procesbeschrijving voor de aanmeldprocedure, denkend aan:
 - Aanmeldlijst tijdig versturen, incl. onderlinge afstemming (Opdrachtnemer/Gebruiker);
 - Tijdig uitvoeren van persoonscreeningen/VOG's, incl. het beheren van deze data.
 - Het beheren/aansturen van bedrijfs-/persoonscreeningen/VOG's van Onderaannemers;
 - Het beheersen/sturen van gebouw gebonden energie/C02 prestaties, t.b.v. EMAS certificering van Europol;
 - Het beheersen/sturen van activiteiten behorend bij het behalen van C02 prestatie ladder 3a en 3b (bedrijfscertificaat van Opdrachtnemer), incl. het behouden en verreiken naar een hoger niveau minimaal 4a, 4b, 4c en 4d binnen 2 jaar.

Opmerking:

- VGM-plan van de Gebruiker dient als basis te worden gebruikt, de Opdrachtnemer moet hieronder zijn eigen VGM-plan hangen.
- VGM-plan: Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat onderaannemers zich conformeren aan het VGM plan van Opdrachtnemer.

Acceptatie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proces van Acceptatie van het Kwaliteitsplan door Opdrachtgever. Hieronder valt onder andere de planning, communicatie, een presentatie met toelichting van de conceptversie van het Kwaliteitsplan, tot en met de schriftelijke bevestiging van Acceptatie door Opdrachtgever. Het kwaliteitsplan moet uiterlijk 6 weken na opdrachtverstrekking worden voorgelegd aan de Opdrachtgever, incl. Verificatienota waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer het kwaliteitsplan gecheckt heeft aan de (overeenkomst)eisen. Tijdens de dienstverlening moet de Opdrachtnemer werken conform het kwaliteitsplan en de kwaliteit van de dienstverlening (preventief) meten, analyseren en afstemmen met de Opdrachtgever en Europol en waar nodig verbeteren.

2.2.2 *Activiteit: kwaliteitsplan borgen*

Met borgen wordt zowel het implementeren van het Kwaliteitsplan bedoeld als het bewaken dat de Dienstverlening volgens het Kwaliteitsplan wordt uitgevoerd.

De Opdrachtnemer dient het Kwaliteitsplan jaarlijks in het eerste kwartaal door een extern certificerende instelling te laten auditen, op zowel systeem- als op procesniveau. Onderwerpen van de audit komen uit het risicodossier van de Opdrachtnemer, aangevuld met risico's die Opdrachtgever of Gebruiker aandraagt.

De audit-aanpak wordt ter Acceptatie ingediend bij Opdrachtgever.

Nadat de audit is uitgevoerd dient deze in het tweede kwartaaloverleg (jaarlijks) te worden ingediend. Tekortkomingen uit de audit moeten als afwijking worden geregistreerd in het afwijkingsregister (Bijlage J).

De Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid om het Kwaliteitsplan van Opdrachtnemer te toetsen door middel van een audit. De Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen, de Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.

2.2.3 *Activiteit: continu verbeteren*

De Opdrachtnemer dient het Kwaliteitsplan minimaal eenmaal per kwartaal, in samenwerking met de onderaannemers, te evalueren en waar nodig aan te passen om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is. Indien aanpassingen zijn doorgevoerd, dient Opdrachtnemer een ge-update versie van het Kwaliteitsplan ter Acceptatie beschikbaar stellen aan Opdrachtgever, voorzien van verificatienota.

De Opdrachtnemer dient tevens een duplicaat van het kwaliteitsplan in het Engels ter beschikking te stellen voor Europol/Opdrachtgever.

2.3 Toegang en implementatie

Doel: garanderen en optimaliseren van de Elementen en de processen, waar het Element onderdeel van vormt, ten aanzien van zijn prestaties, energiegebruik, duurzaamheid en bij gewijzigde behoefte van de Gebruiker.

Hoofdactiviteit: het analyseren van de gegevens met betrekking tot de Elementen, het doorvoeren van verbeteringen en het indienen van verbetervoorstellen op basis van deze analyse. En de Gebruiker en Opdrachtgever op eigen initiatief te adviseren op basis van de laatste, voor de Elementen relevante ontwikkelingen in de technologie cq de markt.

Voorwaarden: uitvoering ter plaatse door personen die beschikking hebben over de juiste kennis en vaardigheden en in staat zijn om Opdrachtgever en Gebruiker te adviseren ten aanzien van de meest optimale aanpassing(en).

2.3.1

Activiteit: analyseren en optimaliseren Kritieke Elementen

- a. Zie hoofdstuk 8, Bijlage H, voor de lijst met Elementen die als Kritiek worden aangemerkt;
- b. De Kritieke Elementen dienen door Opdrachtnemer per kwartaal (indienen bij de Managementrapportage) ter plaatse geanalyseerd te worden op het functioneren binnen de mogelijkheden van het Element. Het analyseren dient uitgevoerd te worden door personen met kennis tot alle niveaus van de Elementen;
- c. Verbeteringen van deze Elementen, ten aanzien van optimale instellingen zoals inregelen en setpoints, moeten ter goedkeuring ingediend worden bij de Opdrachtgever. Na goedkeuring moeten deze aanpassing(en) direct doorgevoerd worden. Wanneer mogelijk dient vooraf eerst een roll back gemaakt te worden, voordat deze update/aanpassing uitgevoerd wordt.
- d. Na de werkzaamheden dient dit gerapporteerd te worden in de Managementrapportage aan de Opdrachtgever omvat met reden en verwacht resultaat;
- e. Opdrachtgever informeren ten aanzien van state-of the art technologische ontwikkelingen op het gebied van de Kritieke Elementen; deze informatie kan leiden tot het opdragen van Bijkomende Werkzaamheden;
- f. Het analyseren van de data uit het BAS, en het in beeld brengen van afwijkingen en Trends is onderdeel van de Dienstverlening en dient terug te komen in de Managementrapportage. De Elementen dienen te allen tijden energetisch (energie-, elektriciteit, gas- en watergebruik) optimaal ingesteld te zijn en te blijven, in lijn met de wens en de bedrijfsvoering van de Gebruiker en het actuele buitenklimaat. Het aanpassen van setpoint-instellingen moet vooraf afgestemd worden met de Gebruiker.

Opmerking:

- Rendement warmte- en koudeopslag (WKO) installatie SPF>4;
- Representatieve steekproef op stand inregelkleppen, -afsluiters, stelmotoren minimaal 1x per jaar (controle of de instellingen nog goed staan);
- Wekelijkse Trendanalyse van het BAS;
- Analyse energieconsumptie (elektriciteit, gas en water);
- Analyse WKO-data wekelijks;
- Het BAS dient actief te worden onderhouden (zie ook paragraaf 2.4.3), beheerd, gebruikt en geanalyseerd.

2.3.2

Activiteit: indienen verbetervoorstellen

De opdrachtnemer moet in het MJOP (uiterlijk 1 juli, jaarlijks) en in het managementrapport van het 2^e kwartaal (jaarlijks), verbetervoorstellen aanleveren (tekstueel en financieel/raming). Deze verbetervoorstellen hebben het doel om:

- De Dienstverlening in het algemeen te optimaliseren en/of;
- Het energieverbruik (gas, water, elektriciteit) te reduceren, zonder dat dit het comfort beïnvloedt;
- Bij te dragen aan de duurzaamheid ambitie van Europol (ISO-50001);
- Het uitvoeren van milieumanagement op basis van ISO-14001, EMAS-richtlijn en energimanagement op basis van ISO-50000 voor Opdrachtnemer en Europol en hierover te rapporteren en te adviseren.

Een verbetervoorstel dient minimaal het volgende te bevatten:

1. Een beschrijving van het beoogde doel;
2. Een beschrijving van de werkzaamheden;
3. Een beschrijving van de manier waarop de Opdrachtnemer de werkzaamheden wil gaan uitvoeren en de geschatte doorlooptijd;
4. Een beschrijving van de gevolgen van het uitvoeren voor de verbeterde Dienstverlening;
5. Een inschatting van de benodigde investering en verwachte rendementen;
6. Potentiële impact analyse op het bedrijfsproces van Europol met mogelijk aangevuld een bijhorende risico analyse.

Opmerking:

- De verbeterplannen dienen te worden toegelicht door een ter zake kundig persoon of door een kennispartner van Opdrachtnemer.

2.4 Onderhoud Elementen uitvoeren

Doel: De Dienstverlening moet ervoor zorgen dat elk Element functioneert en presteert in overeenstemming met het ontwerp, waaronder functionaliteit en esthetiek en met inbegrip van geïmplementeerde wijzigingen, indien van toepassing.

Hoofdactiviteit:

Met onderhoud bedoelen we alle activiteiten en handelingen, gerelateerd aan de Elementen van de COEL (De gebouwen en bijhorende Terreinen, mocht er elementen/bouwdelen niet in de COEL staan is de Opdrachtnemer alsnog verantwoordelijk voor de dienstverlening), die nodig zijn en ervoor zorgen dat de Elementen doen waar ze voor bedoeld zijn, en dat het Element er representatief uitziet, om zo bij te dragen aan het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit van Europol.

Voorwaarden

De Opdrachtnemer moet de Dienstverlening zo uitvoeren dat:

1. Ervoor gezorgd wordt dat elk element **functioneert en presteert en er uitziet** in overeenstemming met het ontwerp (functionaliteit en esthetiek) (met inbegrip van geïmplementeerde wijzigingen, indien van toepassing);
2. '**ernstige en serieuze gebreken**' (zoals beschreven in de BOEI handboeken), niet voorkomen (met uitzondering van verval). Dit vereist Preventief Onderhoud en het constateren, aanpakken en verhelpen van gebreken die zich toch voordoen. En tevens blijf geven van inzicht in het verloop van een gering gebrek naar een serieus en ernstig gebrek, door het geringe gebrek tijdig te herstellen zodat het geen serieus of ernstig gebrek wordt (met uitzondering van verval)
 - Versie van de BOEI handboeken, zoals omschreven in Hst. 7 Definities en begrippenlijst. De BOEI handboeken blijven jaarlijks verbeterd worden, elke nieuwe versie moet beoordeeld worden of deze geïmplementeerd word in het contract (SLA tussen Opdrachtgever/Europol is hierin leidend).
3. **De representativiteit** van alle zichtbare onderdelen van de Elementen geborgd is (zie hoofdstuk 8, Bijlage O-norm document representativiteit).

Iedere afwijking van hetgeen is beschreven in het bovenstaande kader, dient door de Opdrachtnemer als melding te worden gerapporteerd in het daarvoor bestemde systeem van de Opdrachtnemer. Ook de Gebruiker en de Opdrachtgever hebben het recht om Meldingen te registreren in dit systeem. De opvolgtijden, zowel TTA, TTR als TTFR, voor iedere melding zijn beschreven in paragraaf 0 van dit Programma van Eisen.

2.4.1 *Activiteit: Preventief Onderhoud algemeen*

Onder Preventief Onderhoud vallen alle planbare activiteiten en inzet van mensen, materialen en producten die nodig zijn om de Elementen, ruimtes en apparatuur zo te onderhouden dat de prestatie ervan geborgd blijft en dat ernstige en/of serieuze gebreken niet voorkomen, inclusief aan de representativiteitseisen wordt voldaan (Bijlage O).

Met betrekking tot preventief onderhoudsactiviteit(en) moet er bij een redundant systemen een back-up systeem geplaatst worden, die tijdelijk de functie van het redundant systeem kan overnemen. Er kan een uitzondering hierop aangevraagd worden door de Opdrachtnemer, mits deze een risicoanalyse, plan van aanpak, uitwijkplan en testprotocol aanlevert ter acceptatie aan Europol en Opdrachtgever. Bij acceptatie kan er afgeweken worden van geëiste back-up tijdens onderhoudswerkzaamheden.

Tot de onderhoudskosten worden ook de benodigde voorzorgmaatregelen zoals: back-up's tijdens onderhouds-, storings-, BKW-werkzaamheden, om de bedrijfscontinuïteit te kunnen garanderen.

Een redundant systeem moet altijd operationeel zijn tijdens preventieve onderhoudsactiviteiten met hoog risicoprofiel voor de bedrijfcontinuïteit. Voorbeeld: tijdens (preventief) onderhoud aan de UPS-systemen dient een mobiel UPS-systeem te worden geïnstalleerd ter vervanging van de UPS-systeem dat voor onderhoud wordt uitgeschakeld. Kosten hiervoor dienen opgenomen te zijn in de COEL.

2.4.2 *Activiteit: vervangingen als onderdeel van de Periodieke Vergoeding*

Het vervangen (leveren en aanbrengen) van de voor het Preventief Onderhoud benodigde onderdelen, materialen en/of middelen, zoals voorgeschreven door de fabrikant/leverancier van de Elementen, is inbegrepen in de Periodieke Vergoeding. Waaronder maar niet uitsluitend:

- V-snaren;
- Smeer- en reinigingsmiddelen;
- Bouten, schroeven, moeren, pakkingen;
- Signaallampjes, zekeringen, etc.;
- Conserveringsmateriaal, verf, etc.;
- Filters (zoals olie, lucht en vloeistoffen), voor luchtfilters zie contractbepaling nr. 2 uit het document "criteria voor duurzaam inkopen van Beheer en onderhoud kantoorgebouwen";
- Poelies, klembussen en lagers;
- Olie en glycol;
- Koelmiddel;
- Accu's;
- Batterijen;
- Servicewissels brandblussers;
- Stoomtanks, stoomcilinders van stoombevochtigers;
- Keerklappen;
- Software updates;
- Security patches;
- Lichtbron, waarbij kleurverschil niet mag voorkomen;
- Brandstoffilters;
- Isolatiemateriaal;
- Brandwerende sparingen dichtten/herstellen;
- Aspiratie detectoren en bijbehorende filters;
- Componentfilters van bijvoorbeeld: luchtbehandelingskasten, beamers, etc.

Indien niet nader omschreven, past de Opdrachtnemer materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering toe. Indien dit niet mogelijk is past de Opdrachtnemer materialen van een gelijkwaardige kwaliteit toe, na overleg met de Opdrachtgever en diens schriftelijke goedkeuring.

Opmerking:

- Voor de volgende Elementen gelden de aanvullende eisen:
 - MER (Main Equipment Room) en SER (Satellite Equipment Room): De MER en SER is TIER 3 equivalent.
Het onderhoud van het BAS, en overige ICT Elementen, moet voldoen aan de normen van TIER3-equivalent systeem. Zie hoofdstuk 8, Bijlage K voor een toelichting op de TIER standaard;
 - BORG voor beveiliging Elementen:
De kwaliteitsvoorwaarden zoals vastgelegd in de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale, een publicatie van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid), publicatiedatum juni 2011, hierna aangeduid als BORG, zijn van toepassing op de Meldkamer voor zover dit op grond van de bijbehorende oorspronkelijke ontwerpvergunningen is toegestaan. Niet nakoming van BORG als gevolg van ontwerpkenmerken in het pand is derhalve een grond voor afwijking van BORG als de in acht te nemen norm. In dergelijke situaties blijven de eisen uit 2.4 van toepassing op de meldkamer.

2.4.3 *Activiteit: Preventief Onderhoud ICT*

Hier volgt informatie die betrekking heeft op de minimum beveiligingseisen, die van toepassing zijn op de aanwezige 'ICT Automation Systems' in de gebouwen; het Building Automation System (BAS) en de AV-installatie.

Doel:

Het verstrekken van informatie over de minimale beveiligingseisen die van toepassing zijn op het BAS. De beveiligingseisen moeten de bedrijf continuïteit, de onderhoudsprocessen en het gebruik monitoren.

Toegangscontrole:

- Beperkte bevoorrechte systeem-/apparaat toegang tot een beperkte en gecontroleerde groep gebruikers;
- Registreer bevoorrechte bewerkingen die plaats vinden op individuele apparaten;
- Implementeer een conservatieve RBAC-strategie (Rol-Based Access Controle) om alleen de noodzakelijke toegangsrechten aan elk account te verlenen;
- Maak geen standaardwachtwoorden en laat geen standaard systemen achter;
- Verwijder gebruikersaccounts die de systemen niet langer nodig hebben;
- Geen toegang om op afstand mee te kijken;
- Minimaliseer het gebruik van processen/diensten/applicaties waarvoor bevoorrechte accounts nodig zijn;
- Schakel externe toegang uit.

Netwerk beveiliging

Servers en/of andere systeemcomponenten moeten worden geïsoleerd in het netwerksegment(en) met vergelijkbare gevoeligheid en algemene kenmerken:

- Niet gebruikte systemen/netwerkdiensten moeten worden uitgeschakeld;
- Inkomende en uitgaande verbindingen moeten worden beperkt tot de verbindingen die absoluut noodzakelijk zijn voor een specifieke dienst. En voordat de verbinding tot stand mag komen, dient Europol en Opdrachtgever eerst een goedkeuring te geven;
- Geen internetverbindingen en schakel deze optie(s) uit.

Operationeel en verandermanagement

- Beveiligingspatches/updates voor het besturingssysteem moeten tijdig worden toegepast. Bij grote updates dienen vooraf eerst een backroll gemaakt te worden.
 - o Er moet een geautomatiseerde en gestroomlijnde patch/updateprocedure worden geïmplementeerd;
 - o Software-installatie(s) op systemen moet worden gecontroleerd;
 - o Technische kwetsbaarheden moeten worden verholpen en er moeten regels komen voor de software-installatie door gebruikers.
- Anti malwaresoftware moet op alle benodigde systemen/componenten worden geïnstalleerd en onderhouden;
 - o Virussignatuurbestanden moeten up-to-date worden gehouden.
- Er moeten passende backups gemaakt en bewaard worden, in overeenstemming met een backup beleid;
- Implementeer en bewaar logboekregistratie voor traceerbaarheid en veiligheid. Registreer vooral de activiteiten die worden uitgevoerd door bevoorrechte accounts en/of systeemrechten;
- Systeem activiteiten van systeemgebruikers, beheerders en operatoren op uitzonderingen, fouten en informatiebeveiligingsgebeurtenissen moeten worden vastgelegd;
 - o Klokken/tijdregistraties moeten worden gesynchroniseerd;
 - o Systeem activiteiten/logs moeten opgeslagen worden in een offline opslag en minimaal 90 dagen worden bewaard.
 - Systeem activiteiten/logs moeten regelmatig gecontroleerd worden en gevalideerd.
 - o Implementeer een lokaal inbraakdetectiesysteem (IDS; bijvoorbeeld systeemintegriteitscontroles).

Audit- en monitoringrechten

- Europol en de Opdrachtgever behouden zicht te allen tijde het recht om de Opdrachtnemer te controleren op naleving van de contractuele verplichtingen, in het bijzonder de naleving van de algemene veiligheidseisen. Een dergelijke audit wordt vooraf aangekondigd met een redelijke kennisgevingsperiode;
- Europol en de Opdrachtgever hebben het recht om alle informatie (op locatie en bij de Opdrachtnemer) die is opgeslagen te monitoren en/of onderzoeken;
 - o De opdrachtgever en Europol hoeven geen goedkeuring en/of waarschuwingstermijn te geven aan de Opdrachtnemer te vragen voor deze informatie in verband met:
 - a) Voor capaciteitsplanningsdoeleinden;
 - b) Voor back-up en archiveringsdoeleinden;
 - c) Als er voldoende aanleiding of bewijslast is dat erop wijst van misbruik, niet naleven van de beveiliging en algemene eisen.

Rapportageplicht

- De Opdrachtnemer heeft de plicht om alle beveiligingsincidenten, software(ver)storingen, beveiligingszwakheden en of bedreigingen van systemen of diensten die hun medewerkers/onderaannemers opmerken of waarvan zij op de hoogte van zijn gesteld, te melden aan de Opdrachtgever en Europol.
 - o Informatiebeveiliging dient jaarlijks getoetst te worden, conform ISO-27001.
- Alle werknemers of degene die onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werken, moeten geïnstrueerd worden dat zij (tenzij formeel geautoriseerd door de Opdrachtgever/Gebruiker): een vermoedelijke beveiligingslek/zwakte van het systeem te bewijzen, omdat dit zal worden geïnterpreteerd als een mogelijk misbruik van het systeem/dienst en leiden tot wettelijke aansprakelijkheid voor de persoon die de test uitvoert.

2.4.4 *Activiteit: Installatie Verantwoordelijke*

De Opdrachtnemer dient om de 5 jaar het veiligheidsrisico van de elektrische installatie te beoordelen en vast te leggen conform de normen NEN3140 en/of NEN3840, e.e.a. conform wettelijke verplichtingenlijst Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer dient jaarlijks via de NEN1010 een verklaring in te dienen bij de Opdrachtgever dat de installatie voldoet aan de eisen die er aan gesteld mogen worden en veilig is voor gebruik. De rapportage dient gebaseerd te zijn op periodieke (onderhoud-)controles, inspecties, metingen en/of beproevingen.

De verantwoordelijkheid en de uitvoering van de taken "installatie verantwoordelijke (IV)", "werkverantwoordelijke (WV)" en "vakbekwame personen (VP)" voor de "elektrische installatie(s)" liggen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient voor elk van bovengenoemde taken minimaal een medewerker schriftelijk aan te wijzen voor deze locatie.

De Opdrachtnemer dient tijdens de eerste jaar van de dienstverleningsfase een "beheerplan elektrische bedrijfsvoering" aan te leveren, voorbeeld is bijgevoegd als Bijlage L. En deze jaarlijks nalopen, updaten waar nodig en ter goedkeuring indienen bij de Opdrachtgever en Gebruiker.

De installatie verantwoordelijke van de Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor alle handelingen/werkzaamheden met elektrotechnische installaties en in elektrotechnische ruimten.

2.4.5 *Activiteit: Stralingsdeskundige (radiatie expert)*

In het hoofdgebouw zijn twee bagagescanners met röntgenstraling geïnstalleerd, 1 in het entreegebouw en 1 voor de bezoekers van het secundaire entreegebouw (scannen post en ontvangen goederen). In overeenstemming met de Europese richtlijn 96/29/EURATOM en Nederlands besluit stralingsbescherming voor het installeren en gebruik van de röntgenapparatuur, moet Europol de verantwoordelijke stralingsspecialist, een gekwalificeerde stralingsdeskundige en Toezichthoudend medewerker stralingsbescherming hebben aangewezen. Ook moet de stralingsvergunning, verkregen van het ANVS (Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming)

De radiatie expert dient minimaal in het bezit te zijn van minste het diploma ioniserende straling niveau 3 (TMS verspreidbare radioactieve stoffen B) en de Toezichthoudende medewerker stralingsbescherming (TMS meet- en regeltoepassingen).

De activiteiten van de stralingsdeskundige omvatten:

- Toezien dat aan de bepalingen in de vergunning wordt voldaan, evenals aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van stralingsbescherming;
- Het opstellen / aanpassen van werkinstructies en procedures voor het gebruik van de aanwezige x-ray apparatuur;
- Het uitvoeren van en opstellen van (concept-) Meldingen aan de betrokken overheidsinstanties;
- Het bijhouden van het beheerssysteem welke betrekking heeft op de stralingshygiëne: het kernenergiewet-dossier;
- Het verzorgen van instructies aan de medewerkers van de gebruiker die betrokken zijn van het gebruik van deze apparatuur;
- De medewerkers van de gebruiker autoriseren om operationele handelingen met de toestellen te mogen verrichten;
- Het uitvoeren van een acceptatietest wanneer een nieuwe of gewijzigde bron of toestel in gebruik genomen gaat worden;
- Jaarlijks het behalen van benodigde cursussen/trainingen om zijn status bovengenoemd TMS te mogen behouden.

Zo vaak als nodig, maar ten minste eenmaal per jaar verantwoording aan de directie afleggen door middel van een rapportage. De coördinerend stralingsdeskundige zal schriftelijk worden aangewezen door de algemeen directeur, en heeft daarbij een mandaat gekregen waardoor hij voldoende in staat zal zijn om zijn taken en verantwoordelijkheden naar behoren uit te kunnen voeren. Minimaal eens per jaar, of indien gewenst vaker, zal de coördinerend stralingsdeskundige ervoor zorgen dat er door onafhankelijke bedrijf een stralingsveiligheidsinspectie wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt zo vaak als noodzakelijk, maar ten minste 1 maal per jaar een inspectiebezoek afgelegd;

2.4.6 *Activiteit: Gevelonderhoud*

Onder het onderhouden van de gevel wordt verstaan: het viermaal per jaar, verdeeld over het jaar, conserveren en schoonmaken van de complete buitenschil

(te weten: gevel/vliesgevel Elementen) van de gebouwen. Hieronder wordt verstaan het conserveren van de gehele buitenschil, denk aan (inclusief glas en roosters, zowel horizontaal als verticaal en window frames (bijvoorbeeld dak wintertuin)) en de gehele tweede huid façade (inclusief tussenspouw).

2.4.7 *Activiteit: Groenonderhoud*

Het uit te voeren onderhoud en Dienstverlening (water/voeding geven en vervangen van dode beplanting/vissen) met betrekking tot het landschap (zowel binnen als buiten zoals tuinonderhoud, vijver, vis, binnen beplanting) is beschreven in de Bijlagen M, zie hoofdstuk 8.

2.4.8 *Activiteit: Meldingen*

2.4.8.1 Registreren

Opdrachtnemer dient alle Meldingen (zijnde: alle opmerkingen over, en afwijkingen ten aanzien van het presteren of uiterlijk van een Element of onderdeel hiervan), of over de Dienstverlening, vast te leggen in een daartoe uitgerust informatiemanagement systeem van Opdrachtnemer zelf. Alle storings- of afwijkingen die tijdens Preventief Onderhoud, inspecties, dagelijkse rondgang, of onderhoudsrapportages worden geconstateerd door de Opdrachtnemer, Gebruiker of Opdrachtgever, dienen als Melding geregistreerd te worden. Hierbij is een eigen risico van toepassing van € 2.500 exclusief BTW (zie ook 'TTI - verrekenbare meldingen').

Meldingen kunnen op verschillende manieren door de systemen van de Opdrachtgever en Gebruiker worden weergegeven en doorgezet worden.

Bijvoorbeeld door:

- Opdrachtnemer tijdens de dagelijkse inspectie;
- Gebruiker tijdens inspectieronden;
- Opdrachtnemer, vanuit onderhoudsrapportages;
- Opdrachtnemer, uit het Building Automation System (BAS);
- Gebruiker, via een Facility Management Information System – FMIS (bijvoorbeeld Planon, het huidige systeem van de Gebruiker). De Meldingen uit FMIS zullen worden doorgezet naar de Opdrachtnemer via een notification. De Opdrachtnemer kan in FMIS inloggen voor aanvullende informatie;
- Gebruiker, afdeling Security van Gebruiker (via FMIS, SMS of per telefoon);
- Opdrachtgever.

Meldingen kunnen zowel tijdens als buiten kantoortijden plaatsvinden. Dit informatiemanagement systeem (waaronder een storingstelefoon) dient 24 uur/dag en 7 dagen per week beschikbaar te zijn voor Gebruiker en Opdrachtgever. Als de Melding gedaan wordt vanuit/via:

- FMIS dan geldt tijdstip dat Opdrachtnemer de melding vanuit FMIS ontvangt als "start TTA, TTR en TTFR"; (zie paragraaf 2.5.4.5.3 voor toelichting TTA, TTR, TTFR)
- E-mail dan geldt tijdstip dat de Opdrachtnemer de email ontvangt als "start TTA, TTR en TTFR";
- Telefoon; dan geldt tijdstip telefonisch contact als "start TTA, TTR en TTFR". Vanuit Security zal dit worden vastgelegd in het logboek in het SMS van de Gebruiker.

Opmerking:

- Er is geen mogelijkheid om vanaf buiten toegang te krijgen tot het BAS. Dit is vanwege veiligheidsredenen. Na kantooruren informeert de beveiliging van de Gebruiker de Opdrachtnemer bij incidenten/storingsen.

2.4.8.2 Informeren

Naast de verplichting om iedere Melding direct in het systeem van Opdrachtnemer te registreren, dient Opdrachtnemer ook zowel Opdrachtgever als Gebruiker direct te informeren per telefoon en email, indien

- het een Urgente Melding betreft aan een kritiek Element;
- het een verstoring van de bedrijfscontinuïteit van Europol betreft of
- het gevolgen kan hebben voor de veiligheid en/of gezondheid van de Gebruiker.

Opdrachtnemer dient vervolgens zo spoedig mogelijk* (na de Melding dan wel opgetreden verstoring, per email (in het Engels) te rapporteren over:

- hoe laat is wat gemeld, door wie en bij wie;
- aard van de Melding (de hele keten van gebeurtenissen);
- impact van de Melding op de business continuïteit;
- oorzaak en analyse van de Melding onder andere op basis van de data uit de verschillende installaties (voor zover dat al bekend is op dat moment);
- zijn de contractuele response- en hersteltijden (TTA, TTR en TTFR) gehaald?;
- zo niet; wat is de verwachte hersteltijd?
- welke acties dan wel beheersmaatregelen zijn ondernomen voor functioneel herstel? En zijn er nog additionele acties nodig voor final repair?
- Is er risico op herhaling?
- Is eventueel additioneel onderzoek nodig om oorzaak te achterhalen en herhaling te voorkomen?

*'zo spoedig mogelijk' betekent: bellen binnen een uur, een zo volledig mogelijk rapport voor het einde van de dag dat de Melding zich voordoet; en indien de Melding zich na kantoor tijd/s' nachts voordoet, dient dit er de volgende ochtend te zijn.

2.4.8.3 Monitoren en rapporteren

De Opdrachtnemer moet de status van de Meldingen, zoals:

- tijdstip van registratie;
- tijdstip van de gerealiseerde TTA;
- tijdstip van de gerealiseerde TTR (functioneel herstel; dit kan tijdelijk zijn, of meteen definitief);
- tijdstip van het gerealiseerde TTFR, zijnde definitief herstel (mochten er in aanvulling op het functioneel herstel nog aanvullende werkzaamheden nodig zijn om de prestatie cq het uiterlijk in oorspronkelijke staat te herstellen);

real time bijhouden in zijn eigen systeem, maar daarnaast ook in het systeem van de Gebruiker voor die Meldingen die via het systeem van de Gebruiker zijn binnengekomen. Plus aanvullende informatie verstrekken, als er vertraging optreedt of als er andere hersteltijden zijn afgesproken met de Gebruiker (zie mogelijkheden hiertoe in figuur 3).

Zowel Opdrachtgever als Gebruiker dienen te allen tijde de status van de Meldingen, in het systeem van de Opdrachtnemer kunnen raadplegen. Wanneer het onderhoudssysteem van de Opdrachtgever het toe laat, dient de Opdrachtnemer zijn systeem te koppelen aan die van de Opdrachtgever (API).

Het systeem van Opdrachtnemer is leidend voor het bepalen van de performance measurement van de Dienstverlening (zie ook hoofdstuk 3). Oftewel, de TTA en TTR en TTFR zullen worden bepaald op basis van de gegevens uit het Informatie managementsysteem van de Opdrachtnemer.

2.4.8.4 Adresseren en verhelpen
Opdrachtnemer dient alle Meldingen binnen de overeengekomen response- en hersteltijden, te adresseren en te verhelpen zodanig dat hetgeen in paragraaf 2.4 aangetoond is, dat:

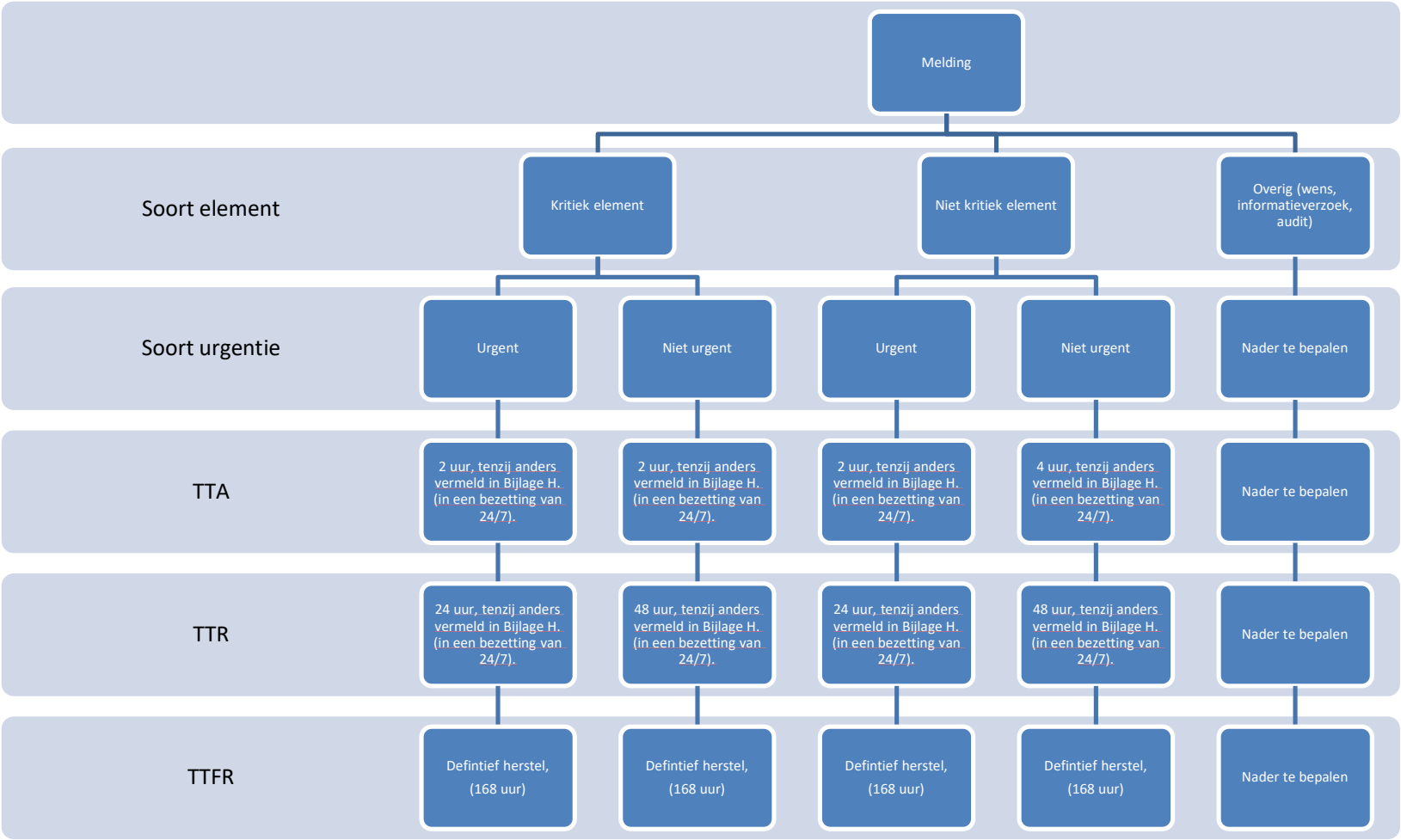
- het Element (of onderdeel hiervan) functioneert en presteert volgens het ontwerp;
- het Element (of onderdeel hiervan) er uitziet in overeenstemming met het ontwerp en zoals gebouwd (met inbegrip van de geïmplementeerde wijzigingen, indien van toepassing);
- de bedrijfscontinuïteit is gegarandeerd.

2.4.8.5 Response-, herstel- en facturatie-tijden
De Opdrachtnemer dient zich bij een Melding te houden aan de response- en hersteltijden (TTA, TTR, TTFR) die zijn bepaald op basis van het onderscheid:

- of de Melding een 'kritiek Element' betreft, of een 'niet-Kritiek Element' (zie figuur 3 en hoofdstuk 8, Bijlage H); en of
- of de Melding als urgent of niet-urgent wordt gelabeld (zie figuur 3).

Voor verrekenbare Meldingen dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de tijd die is gesteld om verrekenbare Meldingen te factureren (Time To Invoice, TTI).

2.4.8.5.1 *Kritiek of niet-Kritiek Element*
Opdrachtnemer zal bij iedere Melding eerst moeten vaststellen over welk Element het gaat; een Element dat als zodanig is aangemerkt in Bijlage H, als zijnde kritiek voor de bedrijfscontinuïteit van Europol? Of betreft het een Melding met betrekking tot een ander Element? Of gaat de Melding niet meteen over een specifiek Element (bijv. een informatieverzoek, of wens)?



Figuur 2

2.4.8.5.2 *Urgent, niet-urgent*

De Gebruiker heeft te allen tijde het recht om een Melding, of het nu een kritiek of niet-kritiek Element betreft, als urgent te definiëren, met de daarbij horende opvolgtijden. Een voorbeeld van een urgente melding, maar van een niet kritiek element, is als er imago-schade/representativiteit van Europol in het geding is, bijvoorbeeld bij strepen op de muur in de directiekamer of in het auditorium ten tijde van een conferentie. Hier geldt een kortere oplostijd dan bijvoorbeeld een streep op de muur in een reguliere kantoorruimte (niet-kritiek, niet-urgent).

Indien het niet mogelijk is om aan een bovengenoemde TTA, TTR, TTFR te voldoen, moet Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op nemen met Opdrachtgever en de Gebruiker en een alternatief voorstel ten aanzien van TTA, TTR, TTFR doen, hierbij rekening houdend met het effect op Gebruiker en de oorspronkelijke Time to Repair. Aanvaarding van een dergelijk voorstel betekent niet dat de Opdrachtgever af ziet van haar recht op kortingen voor niet nakomen van de overeengekomen eisen.

2.4.8.5.3 *Definities en toelichting TTA / TTR / TTFR / TTI*

- **TTA** (Time To Attend):
De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan de Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer, vertegenwoordigd door een gekwalificeerd persoon mbt de gedane Melding, ter plekke is (in de ruimte cq op de plek op het Terrein waar de Melding betrekking op heeft; dus in ieder geval voorbij Security) om aan te vangen met de benodigde Werkzaamheden.
- **TTR** (Time To Repair):
De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer de Melding als 'functioneel of esthetisch hersteld' heeft geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer. Dit kan een tijdelijke oplossing zijn en volgt er nog een TTFR. Maar indien dit ook de definitieve oplossing is, dan is de TTR gelijk aan TTFR.
- **TTFR** (Time To Final Repair):
De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer de Melding als 'definitief functioneel of esthetisch hersteld' heeft geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer.
Na de TTFR kan de Melding worden gesloten.
- **TTI** (Time To Invoice): alleen voor verrekenbare Meldingen;
De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en de datum dat de Opdrachtgever de factuur ontvangt, waar de betreffende Melding in het specificatieoverzicht is opgenomen.
Opdrachtnemer moet het overzicht van het verrekenbare deel van de Verrekenbare meldingen periodiek bespreken met de Gebruiker en Opdrachtgever om zodoende per kwartaal een goedgekeurd overzicht te hebben van het verrekenbare deel de Verrekenbare meldingen en deze ter facturatie aan te kunnen bieden aan de Opdrachtgever. De facturatie van het verrekenbare deel van de verrekenbare meldingen dient te geschieden binnen

6 maanden na het geregistreerde tijdstip van de Melding aan de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient met een deskundige medewerker, in relatie tot de aard van de Melding, binnen de betreffende TTA aanwezig te zijn op de plek, bij het Element, waar de melding over gaat. Hoewel het uiteraard om het herstel van de Melding gaat, is de TTA opgenomen om er voor te zorgen dat Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk ter plaatse is om de juiste diagnose te stellen en om zo spoedig mogelijk de juiste acties in gang te zetten en/of alvast kan uitvoeren. Des te eerder de Opdrachtnemer ter plaatse is, des te meer tijd hij heeft voor het herstellen van de Melding.

Het uitgangspunt is dat de TTA/TTR/TTFR 24/7 lopen en niet gekoppeld zijn aan de officiële kantoortijden van de Gebruiker.

Toelichting TTFR:

Indien er met de TTR een tijdelijke oplossing is bereikt maar er moet bijvoorbeeld nog een onderdeel besteld worden, of werkzaamheden moeten worden gepland, om het Element weer in de staat van voor de Melding te brengen en het weer te laten functioneert en presteren zoals bedoeld, dan dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever en Gebruiker, een hersteld overeen te komen binnen de gestelde 168 uur. Opdrachtnemer dient deze overeengekomen TTFR vast te leggen in zijn management informatiesysteem.

Voorbeeld: een melding wordt gedaan buiten kantoortijd en betreft een Kritiek element, maar is niet urgent (bijvoorbeeld een deuk in de deur van de MER ruimte).

- de TTA is dan 2 uur (er moet toch iemand gaan kijken, om uit te sluiten dat er niet meer aan de hand is); en
- de TTR is '48 uur, tenzij anders wordt overeengekomen met de Gebruiker'. Als ter plekke wordt vastgesteld dat het kritieke element ondanks de deuk functioneert, kan de TTR op dat moment als gehaald beschouwd worden;.
- de TTFR is '168 uur, tenzij anders wordt overeengekomen met de Gebruiker'. Opdrachtnemer dient deze TTFR vast te leggen in zijn informatie managementsysteem.

Indien Gebruiker of Opdrachtgever aangeeft dat deze deuk niet gerepareerd hoeft te worden, legt Opdrachtnemer dit ook vast en is de TTFR gehaald. De tijdelijke oplossing gaat hiermee over in de definitieve oplossing.

2.4.8.5.4 TTI - Verrekenbare Meldingen

Zoals gesteld is Opdrachtnemer verplicht om alle Meldingen te adresseren en waar nodig te verhelpen. De kosten die Opdrachtnemer maakt voor het verhelpen van Meldingen, tot een bedrag van € 2.500 per melding (dit is het eigen risico per Melding), worden geacht te zijn inbegrepen in de Periodieke Vergoeding. Oftewel Meldingen met kosten tot € 2.500 kunnen niet worden gefactureerd. Welke Meldingen zijn dan wel verrekenbaar?

- a. Gemaakte kosten voor het verhelpen van Meldingen, boven € 2.500 per melding komen voor het meerdere deel wel voor verrekening in aanmerking conform de "Staat van verrekenprijs". Als voorbeeld: totale kosten van het verhelpen van een melding € 6.000; na aftrek van € 2.500 is € 3.500 verrekenbaar.

Tenzij de melding is ontstaan dan wel voorkomen had kunnen worden als gevolg van niet of te laat uitgevoerd planbaar onderhoud (incl. vervangingen). Dan zijn alle kosten die Opdrachtnemer moet maken om de melding te verhelpen, inclusief alle extra kosten die nodig zijn om de risico's te beperken (zoals de tijdelijke inzet van mensen en middelen als beheersmaatregel, het maken van een plan van aanpak, fall back scenario's etc.), voor rekening van de Opdrachtnemer.

- b. Gemaakte kosten voor het verhelpen van Meldingen waarvan Opdrachtnemer kan bewijzen dan wel aannemelijk kan maken dat er sprake is van "Verkeerd gebruik, Overmacht of Schade*", komen ook in aanmerking voor verrekening:
 'V': verkeerd gebruik, niet veroorzaakt door de Opdrachtnemer; of
 'O' : Overmacht als gevolg van natuurlijke invloeden, niet veroorzaakt door de Opdrachtnemer; of
 'S' : Schade, die niet is veroorzaakt door de Opdrachtnemer (beschadiging), en niet het gevolg is van normale veroudering en gebruik.;

Indien de Opdrachtnemer meent recht te hebben op het niet-verrekenbare deel (eigen risico) van de Melding, moet dat per Melding (binnen TTI, 2.4.8.5.3) na gereed melden in de Webbased Applicatie Opdrachtnemer worden aangetoond/bewijzen middels Bijlage C (VOS-formulier) dat:

- De noodzakelijke Dienstverlening op een goede manier en tijdig is uitgevoerd. Indien dit niet het geval is dan zijn alle kosten voor het verhelpen van de Melding, inclusief alle kosten als gevolg van de noodzakelijk geachte beheersmaatregelen om de risico's te beheersen zoals de tijdelijke inzet van mensen en middelen, het opstellen van een plan van aanpak, een fallback scenario enz., niet verrekenbaar en voor kosten van de Opdrachtnemer. Voorbeeld: het vervangen van harde schijven in een van de twee servers van het SMS (Kritiek element), de beheersmaatregelen voor als de synchronisatie met de overgebleven server fout zou gaan, het opstellen van een plan van aanpak voor een gecontroleerde operatie, waaronder ook het vervangen van de oude harde schijven in de 2^e server om het risico op uitval van ook die server te voorkomen . Deze kosten hadden voorkomen kunnen worden als Opdrachtnemer de Vervanging van deze twee servers op tijd had gepland en geoffreerd, en zijn nu dus voor Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor dergelijke kosten.

Opmerking:

- Bij het verhelpen van Meldingen moeten de onderhoudsvoorschriften van de leverancier/fabrikant gerespecteerd worden.
- Schade die de Opdrachtnemer veroorzaakt, dient een storingsmelding van gemaakt te worden en afgehandeld te worden conform het storingsproces. De Opdrachtnemer heeft hiervoor geen recht van een vorm van vergoeding (VOS/kosten boven 2.500 euro, etc). KPI kortingen zijn wel van toepassing, conform PvE.

2.4.9

Activiteit: borgen wet- en regelgeving, incl. wettelijke verplichtingen

De Dienstverlening en het resultaat hiervan, het functioneren en presteren van Elementen, dienen aantoonbaar te voldoen aan wet- en regelgeving (zie paragraaf 6.2)

Opmerking:

- Bewijslast invoeren in Webbased Applicatie Opdrachtgever bij het Element dat het betreft en in de Clouddienst Opdrachtnemer;
- Alleen een daartoe bevoegd persoon mag werkzaamheden verrichten
- Opdrachtgever gebruikt een checklist wet- en regelgeving (ook wel stoplichtenrapportage genoemd) als toets op de naleving van de wet- en regelgeving door de Opdrachtnemer. De hierin genoemde onderdelen minimaal dienen te worden nageleefd (zie hoofdstuk 8, Bijlage F).

2.4.10

Activiteit: borgen betrouwbaarheid

De Opdrachtnemer dient door middel van integrale testen aan te tonen dat Kritieke Elementen presteren zoals beoogd in paragraaf 2.4 (bijvoorbeeld door het uitvoeren van een integraal test van de UPS installatie tot op MER en SER-niveau).

Voor de borging van het functioneren en presteren van de Elementen dient de Opdrachtnemer minimaal die testen uit te voeren zoals voorgeschreven door leverancier/fabrikant.

De Opdrachtnemer stelt zelf een testprotocol op (inclusief voorbereiding en plan van aanpak, inclusief risico's en bijbehorende beheersmaatregelen), met een voorstel hoe de prestatie van Kritieke Elementen middels jaarlijkse testen geborgd gaan worden en dient dit ter acceptatie in bij Opdrachtgever.

Na Acceptatie van het testprotocol plant de Opdrachtnemer deze testen in en voert ze uit voor eigen rekening en risico. Afwijkingen naar aanleiding van deze testen worden door Opdrachtnemer als Melding gemeld en afgehandeld. Gezien de aard van het real-life testen en de impact die dit kan hebben op de bedrijfsprocessen van de Gebruiker, dienen deze testen buiten kantoortijden of op specifieke Europol feestdagen te worden uitgevoerd.

Aanvullende eisen:

- Integrale beproeving type 2, jaarlijks uitvoeren (zie ook www.rijksvastgoedbedrijf.nl);
- Er moeten jaarlijkse integrale testen worden uitgevoerd om de bedrijfscontinuïteit van de infrastructuur te waarborgen. Denk bijvoorbeeld aan de datacenters, secundaire apparatuursruimten (MER en SER), etc.
 - o De testen dienen afgestemd te worden met Europol en de Opdrachtgever;
 - o De testen dienen buiten kantoortijden te worden uitgevoerd.
 - o De betrokken partijen (bedrijven/personen) moeten vooraf gedefinieerd worden in het testprotocol, inclusief de rollen en verantwoordelijkheden.
 - Testprotocol moet voorzien zijn van een terugvalscenario in het geval er tijdens de test een onvoorzien probleem voordoet.
 - o Volledige cyclus van de datacenters testen, betekent het testen van de complete infrastructuur op de verschillende scenario's die kunnen voorkomen. Inclusief het volledig testen van de UPS'en.

2.4.11 *Activiteit: inspecteren*

Aantonen dat het resultaat van het uitgevoerde technische onderhoud aan de gestelde eisen voldoet. De vereiste methodologie voor het meten van de staat van onderhoud is de RVB BOEI®. De RVB BOEI® systematiek integreert verschillende inspectiemethodes zoals voor brandveiligheid, onderhoud en energie tot een integraal inspectierapport. BOEI staat voor de 4 thema's van de inspectiesystematiek:

- **B**randveiligheid
- **O**nderhoud
- **E**nergiezuinigheid
- **I**nzicht in het voldoen aan wet- en regelgeving.

Door wie?

Inspecties dienen te worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij met passend gekwalificeerde en gecertificeerde personen. Deze partij zal door de Opdrachtnemer worden ingeschakeld en de kosten hiervoor dienen te zijn opgenomen in de Periodieke Vergoeding.

De BOEI inspecties moeten worden uitgevoerd door een integraal inspecteur vastgoed, Deze inspecteur dient minimaal in het bezit te zijn van:

- MBO diploma(-'s);
- een geldig certificaat Integraal Inspecteur Vastgoed (IIV) per discipline waarvoor men in wordt gezet;
- een positief persoonscertificering Hobéon RVB BOEI Integraal Inspecteur Vastgoed (of aantoonbaar gelijkwaardig);
- minimaal (BASIS) VCA-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.
- het kunnen werken met de webapplicatie Opdrachtgever. Indien men deze kennis niet bezit dient men deze kennis voor aanvang van de dienstverlening via een opleidingsinstituut, op eigen kosten, machtig te maken.

Frequentie:

- 'BOEI'** → Binnen het eerste jaar in kwartaal 4 (kalender jaar) na start Dienstverlening en vervolgens iedere 5 jaar (kwartaal 4, kalender jaar) en in het laatste jaar (kwartaal 2, kalenderjaar) van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een RVB-BOEI ® inspectie uit te voeren op alle Terreinen/Gebouwen van Europol en in te leveren. De inspectiestappen in webbased applicatie Opdrachtgever dienen hiervoor door Opdrachtnemer doorlopen te worden. Opdrachtnemer dient de definitieve versie in te leveren voor het kwartaaloverleg en toe te voegen als bijlage van het kwartaaloverleg.
- 'O'** → Na start dienstverlening dient de Opdrachtnemer jaarlijks in kwartaal 4 een conditiemeting te doen en in te leveren bij de Opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan de O-regel van BOEI. Gebrekenlijsten uit de RVB-BOEI handboeken dienen gebruikt te worden om de gebreken vast te stellen. Opdrachtnemer moet de resultaten van de conditiemeting voor alle Elementen die in de COEL worden genoemd opnemen in een vervangingsplanning voor een periode van 5 jaar (7 jaar in verband met items van hoge waarde). Dit betreft zowel geplande vervangingen vanuit BKW's als vervangingen van Elementen en/of onderdelen daarvan vanuit de inspectie. De Opdrachtnemer dient de vervangingsplanning actueel te houden in overeenstemming met het technisch onderhoud dat is uitgevoerd.
- Uiterlijk 12 maanden voor de dag waarop de Dienstverleningsfase van rechtswege zal eindigen zal Opdrachtnemer een BOEI inspectie laten uitvoeren.
 - Drie maanden voor de dag waarop de Dienstverleningsfase van rechtswege zal eindigen volgt er nog een eindopname waarin Opdrachtnemer aantoont dat de COEL elementen aan alle voorwaarden uit 2.4 voldoen. Voor deze eindopname dient Opdrachtnemer een plan van aanpak ter Acceptatie in bij Opdrachtgever alvorens deze werkzaamheden uit te voeren.
 - Opdrachtnemer dient de definitieve versie in te leveren voor het kwartaaloverleg en toe te voegen als bijlage van het kwartaaloverleg.

Bevindingen

De bevindingen uit een BOEI inspectie dienen binnen een maand na afronding inspectie, schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden verstrekt en worden verwerkt in een web-based applicatie Opdrachtgever.

Afwijkingen uit BOEI inspecties, t.o.v. de eisen aangaande de Dienstverlening, dient de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 maanden voor eigen rekening en risico te herstellen.

Mochten er tijdens het uitvoeren van de inspectie bevindingen, problemen dan wel tekortkomingen worden geconstateerd ten opzichte van de eisen aangaande de Dienstverlening, waar direct moet worden gehandeld, dan dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier onmiddellijk van op de hoogte te stellen en adequate maatregelen te nemen om dit voor eigen rekening en risico te herstellen.

2.4.12 *Activiteit: dagelijks beheren*

Het uitgangspunt van de Dienstverlening is dat de Opdrachtnemer alle directe en indirecte, operationele taken uitvoert die betrekking hebben op de Elementen van de Terreinen. De taken zijn onder andere:

- borgen dat Elementen veilig zijn voor gebruik en door Gebruiker ook gebruikt kunnen worden, dit geldt ook voor Elementen die niet op de COEL staan maar wel op en/of binnen het terreinen van Europol bevinden;
- er voor zorgen dat de Elementen waar technische en specialistische kennis voor nodig is, op de juiste wijze worden bediend zodat de prestatie optimaal is;
- schoonmaken en gangbaar houden van alle technische en bouwkundige Elementen (bijvoorbeeld smeren van scharnieren);
- borgen dat de Elementen representatief zijn, waar van toepassing; Representativiteit wordt gemeten volgens Bijlage O (zie hoofdstuk 8);
- schoonmaken van alle technische ruimten.

2.4.13 *Activiteit: user support AV installation*

Jaarlijks worden meer dan 5500 internationale meetings, conferenties en evenementen gehouden in het conferentiecentrum van Europol. De deelnemers komen vanuit heel Europa en de rest van de wereld om hieraan deel te nemen. Dit kunnen high-level meetings en conferenties zijn met een hoge mate van politieke exposure, waarbij keer op keer hoge eisen worden gesteld aan de kwaliteit en beschikbaarheid van de systemen en dienstverlening. Het conferentiecentrum in het Hoofdgebouw van Europol bestaat uit:

- 1x Auditorium (128 tot 400 stoelen);
- 2x Grote conferentieruimten (50 stoelen);
- 1x Grote vergader/training ruimte (32 stoelen);
- 3x Medium grote vergaderruimten (32 stoelen);
- 6x kleinere vergaderruimten (16 stoelen);
- 2x Journalistieke ruimte;
- 1x Innovatie ruimte;
- 1x Executive kamer (24 stoelen);
- 1x Sociale ruimte (40 stoelen);
- 3x Operationele ruimten (20 stoelen);
- 1x Restaurant (400 stoelen).

Het leveren van dagelijks AV support is cruciaal voor de uitkomst en continuïteit van deze internationale meetings, conferenties en evenementen. Actuele kennis van AV en ICT systemen en van de toegepaste AV technologie in de gebouwen is van groot belang om deze support op adequate wijze te kunnen leveren.

De Opdrachtnemer dient de Gebruiker dagelijkse AV ondersteuning te bieden:

- Operationeel AV support dient iedere werkdag aanwezig te zijn op locatie en kunnen niet ingezet worden in het storingsproces;
- bij het gebruiksklaar zetten van de audio visuele middelen in de bovengenoemde ruimten. Onderdeel hiervan is het testen van de apparatuur voorafgaand aan de meeting.
- door ter plekke te helpen bij het bedienen van de aanwezige audio visuele middelen met C1 Engels niveau (in woord en/of geschrift);

Voor de omschrijving van deze diensten, zie hoofdstuk 8, Bijlage N.

Bijeenkomsten, vergaderingen en/of conferenties mogen geen vertraging oplopen door het niet werken, dan wel niet operationeel krijgen van de benodigde audio visuele middelen.

Bij grote en belangrijke conferenties van de Gebruiker op de Terreinen, zal de Opdrachtnemer er voor moeten zorgen dat hij:

- Zowel voldoende specialist(en) (de leverancier zelf) van deze installatie(s), als de meest kritieke reserveonderdelen, ter plekke aanwezig zijn om de TTR te kunnen garanderen;
- een plan van aanpak opstelt en dit van te voren doorneemt met de Gebruiker. Dit plan van aanpak is inclusief het testen van de installaties, het evt. leveren van additionele benodigdheden op aanvraag van de Gebruiker. Daarnaast het instrueren van de gebruikers/vertalers en de installatie na de conferentie weer terug te configureren (oa de software), naar de 'normale' setting en te testen, zodat de installatie na de conferentie weer beschikbaar is voor gebruik.
- Het definitieve plan aanlevert ter Acceptatie door de Gebruiker.

De kosten voor de aanwezigheid van de specialist, het leveren van additionele AV benodigdheden, het opstellen en geaccepteerd krijgen van het plan van aanpak (inclusief de voorbereiding en gesprekken) zullen via de BKW procedure bij de Opdrachtnemer worden aangevraagd.

Er vinden gemiddeld **6** van dit soort grote conferenties plaats per jaar, die gemiddeld **2 dagen** per conferentie duren. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat dit tijdig wordt gepland en aangevraagd; mede in verband met beperkt aanbod en het grote aantal andere internationale conferenties die in Nederland plaatsvinden. Ter info, de huidige goede praktijk is dat de planning van evenementen aan het begin van het jaar door Europol vooraf aan de opdrachtnemer wordt gegeven, zodat de huurbehoeften kunnen worden gecommuniceerd en mobiele cabines (veel enkele maanden) van tevoren kunnen worden gereserveerd.

Opmerking:

- Opdrachtnemer heeft de verhuurcapaciteit om op verzoek voor een tijdelijke periode van (grote) congressen, evenementen en/of hybride vergaderingen bij Europol te ondersteunen. De huurcapaciteit omvat divers AV-apparatuur en installaties voor videoconferenties, mobiele tolkcabines en/of oplossingen voor tolken op afstand, incl. het leveren van bijhorend AV-personeel/technici. Opdrachtgever dient te voldoen aan de volgende geldende ISO-normen: ISO17651-1:2024, ISO17651-2:2024 en ISO20109-2016 (vervangend de ingetrokken: ISO2603, ISO4043 en ISO-20108:2016) (www.AIIC.net).
- Additionele AV equipment (e.g. speciale Par verlichting, trusts, camera's, licht mixers, PA equipment, beamers, podiums) en AV technici dienen ingehuurd te kunnen worden voor het faciliteren van conferenties en evenementen;
- Voor meetings, conferenties en evenementen, waarbij aanvullende AV uitrusting/producten gehuurd dient te worden, en de complexiteit op het gebied van AV technologie en organisatie toeneemt, dienen draaiboeken te worden opgesteld en aan geleverd in samenspraak met de gebruiker;
- Er dient professionele kennis en ervaring op het gebied van AV support geleverd te kunnen worden om tijdelijke AV configuraties integraal te kunnen koppelen aan de bestaande AV systemen in de gebouwen;
- Instructies verstrekken en ondersteunen van de vertalers van de Europese Commissie tijdens meetings, conferenties en evenementen;
- Het uitvoeren van de rollen & verantwoordelijkheden zoals is samengevat in Bijlage N, zie hoofdstuk 8.

- Voor de dagelijkse AV ondersteuning zijn de uren, zoals vermeld in Bijlage N (zie hoofdstuk 8) van toepassing;
- De dagelijks aanwezige AV support medewerkers worden direct aangestuurd via de Gebruiker.

2.4.14

Nederlands Burgerlijk wetboek - artikel 7:662-666H

De overdracht van personeel dient door Opdrachtnemer te worden overwogen met inachtneming van de toepasselijke wetgeving (de regeling die de rechten van werknemers beschermt).

Er zijn sleutelmedewerkers van de bestaande contractant dagelijks in het gebouw aan het werk. Een deel van het sleutelfunctionarissen voert diensten uit met betrekking tot architectonische elementen en de technische infrastructuur (werktuigbouwkundig, Elektrotechnisch en transport) van het gebouw. Een ander deel van de sleutelfunctionarissen levert dagelijks AV- en beveiligingsondersteuning.

De Opdrachtgever en Europol zijn van mening dat er geen verplichte personeelsoverdracht nodig is (in de zin van 7:662-666BW). Iedere inschrijver is echter verantwoordelijk voor het maken van zijn eigen beoordeling en het, indien nodig, verwerken van de uitkomst van deze beoordeling in de ingediende inschrijving.

2.5**Bijkomende Werkzaamheden (BKW)****Doel**

Ruimte creëren binnen het Programma van Eisen om toekomstige, bijkomende werkzaamheden en aanvullende diensten op de Terreinen uit te kunnen laten voeren door de Opdrachtnemer of door derden. Voor de complexe gebouwen en een dynamische organisatie als Europol is een dergelijke flexibiliteit vereist.

Hoofdactiviteit: Alle activiteiten en handelingen die nodig zijn om Bijkomende Werkzaamheden ten aanzien van of de Terreinen en de organisatie van de Gebruiker, de Opdrachtnemer, of de Opdrachtgever, te realiseren.

Voorwaarden:

Voldoende capaciteit bij Opdrachtnemer om de BKW-procedure te kunnen respecteren en eenmaal opgedragen BKW's volgens planning uit te kunnen voeren. Tijdig en correct aanleveren van een BKW is cruciaal voor de dienstverlening, waardoor BKW's binnen gestelde tijden aangeleverd dienen te worden:

- € 0 tot € 25.000,- : binnen 2 werkweken aanleveren
- € 25.000,- tot € 150.000,- : binnen 4 werkweken aanleveren
- € 150.000,- tot € 500.000,- : binnen 12 werkweken aanleveren
- € 500.000,- en hoger : nader overeenkomen met de Opdrachtgever

Opmerking:

- De gebruiker heeft de optie om versneld opdracht(en) te kunnen geven voor kleine opdrachten (tot € 5.000,-), via de storingsroute met VOS;
- De Opdrachtnemer verzorgt een "single point of contact" voor de gehele BKW afhandeling (aanvraag, aanleveren, uitvoeren, opleveren);
- De AK (Algemene Kosten) dienen te worden verrekend te zijn in het montage uurloon en de diverse BKW-opslagen (Bijlage B). Denk aan uren van Projectleiders, projectmanagers, werkvoorbereiders, administratieve handeling(en), etc.
 - o Alleen bij het project Bubbeldekvloeren vanuit de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer een Projectcoördinator aanstellen voor het verloop van het project van de Opdrachtgever, conform inschijfstaat;
 - o Materiaal opslag (10%) alleen van toepassing op offertes van de Opdrachtnemer (uurtarieven inschijfstaat), offertes van overige Onderaanneming dienen te worden opgevoerd (netto, met afgedwongen kortingen) onder "Quantity & Hours".
- Monteur definities zijn opgenomen in Hst. 7, bijhorende monteur uurlonen zijn opgenomen in de inschijfstaat en COEL.

2.5.1 *Activiteit: een BKW verzoeken*

Bijkomende Werkzaamheden kunnen zowel klein als groot zijn, qua voorbereiding, duur, complexiteit en waarde. Oftewel, van kleine modificaties tot grote(re) projecten. De aanleiding om Bijkomende Werkzaamheden uit te willen laten voeren, kan voortkomen uit dan wel betrekking hebben op:

a) Een verzoek van Gebruiker of Opdrachtgever:

- Wensen of wijzigingen (verbouwingen, aanpassingen, toevoegingen);
- Functionele verbeteringen (upgrades van Elementen);
- Nieuwe of aanvullende dienstverlening (zoals bijv. 'specialized AV support during EP large conferences and events, including rental of special AV equipment', other supporting related services).

b) Een verzoek van Opdrachtnemer:

- Functionele verbeteringen (dit bevat ook vervangingen die noodzakelijk zijn indien een element niet meer wordt ondersteund door de fabrikant/leverancier) op basis van verbetervoorstellen die ten goede komen aan de Gebruiker of Opdrachtgever, of de Dienstverlening vereenvoudigt. (als de investering voor de uitvoering van een verbetervoorstel leidt tot vermindering van de preventieve of correctieve onderhoudskosten, dient Opdrachtnemer dit als minderwerk aan te bieden aan Opdrachtgever);
- Vervangingen op basis van de vervangingsplanning (onder aftrek van het grensbedrag voor preventief vervangingen);
- Vervangingen nav observaties tijdens Preventief Onderhoud; maar niet zijnde vervangingen die gedaan moeten worden conform de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant en leverancier), met aftrek van het grensbedrag/eigen risico voor preventieve vervangingen;
- Voor het coördineren, opleveren en Acceptatieproces na oplevering van werkzaamheden door derden.

2.5.2 Activiteit: volgen BkW Procedure

Voor het opdragen van Bijkomende Werkzaamheden aan Opdrachtnemer (ON) is een autorisatieprocedure van kracht bij de Opdrachtgever (OG).

De zogenaamde BkW procedure. Deze procedure is onderverdeeld in 4 categorieën en bestaat uit de volgende mogelijkheden en stappen. Zie tabel 3 (nr 1 t/m 4) hieronder:

Nr.	Categorie	Aanleiding kan zijn:	Proces	Verantwoordelijk
1.	BKW op verzoek van <u>Gebruiker</u>	Een Upgrade (functionele uitbreiding of verbetering van een gebruikers Element).	a) Gebruiker verzamelt de door hen gewenste BkW activiteiten (functioneel omschreven);	Gebruiker
	- reguliere procedure-	Geplande vervanging van een gebruikers Element, obv de vervangingsplanning en/of een onderhoudsrapportage.	b) Gebruiker stuurt OG een User Requirement (UR);	Gebruiker
		Uitbreiding van de Dienstverlening (aanvullende diensten).	c) OG bepaalt de gewenste inkoopstrategie, oa op basis van de te verwachte investering (zie Overeenkomst artikel 12), complexiteit en risico;	OG
		Aanpassing cq Verbouwing van de Terreinen.	<i>Optioneel</i>	
		Huren van extra AV middelen en AV specialisten voor grote conferenties en evenementen. (bijv. theater installaties, professioneel licht).	c.1 <i>Indien nodig, bepalen OG en gebruiker wie de functionele omschrijving (UR) gaat uitwerken tot een bestek/ werkomschrijving.</i>	OG en Gebruiker
		Aanpassen van binnenwanden en vloerpotten in de kantooromgeving (werkplekken).	c.2 <i>OG vraagt ON en/of een externe partij (consultant, architect) om een offerte voor deze uitwerking.</i>	ON, of derden.
		Een verzoek vanuit Europol om de organisatie te ondersteunen.	Voor vervolg (in geval van ON), ga naar e.	
		Nieuw of aanpassing van het interne beleid of wetgeving.	d) OG stuurt de aanvraag (User Request en Purchase request) door naar ON met het verzoek om hier een offerte voor te maken.	OG
			e) ON verstrekt binnen de gestelde termijnen (2.5 bijkomende werken) een offerte naar OG ter beoordeling, incl. het calculatieformulier (zie hoofdstuk 8, Bijlage B voor een format). Tenzij het een complexe aanvraag is; dan geeft ON	ON

			aan wanneer hij de offerte kan leveren;	OG
			f) OG beoordeelt de offerte binnen 5 werkdagen.	OG
			g) Na goedkeuring, stuurt OG de offerte door naar Gebruiker;	Gebruiker
			h) Gebruiker kan op basis hiervan een Purchase Order aanmaken en naar OG versturen.	OG en ON
			i) Indien OG de offerte niet goedkeurt, treden OG en ON in overleg en proberen alsnog tot goedkeuring vd offerte te komen. <i>Zie tekst onder de tabel.</i>	OG
			j) Na ontvangst van een Purchase Order (PO) van Gebruiker, verstrekt de OG binnen 10 werkdagen een opdracht aan ON voor de realisatie van de BKW.	ON
			k) ON voert uit, levert op en, na goedkeuring door OG, stuurt ON de factuur binnen <u>20 werkdagen</u> na datum van oplevering.	

Opmerking:

- *ON dient bij het opstellen van een planning rekening te houden met de doorlooptijden van de BKW procedure.*
- *Indien gebruikt wordt gemaakt van c.1 en c.2, dan is het resultaat van de BKW een bestek of werkschrijving. Indien Gebruiker deze BKW uit wil laten voeren, zal een nieuwe BKW procedure worden gestart.*

2.	BKW op verzoek van <u>Opdrachtnemer</u> - reguliere procedure-	Een Upgrade (functionele uitbreiding of verbetering van een eigenaar Element) Geplande vervanging van een eigenaars Element, obv de vervangingsplanning en/of een onderhoudsrapportage * Verbetervoorstel, zoals bedoeld in par.2.3.2. Aanpassing cq verbouwing van de Terreinen. Nieuw of aanpassing van het interne beleid of wetgeving.	a) Nadat in overleg is vastgesteld dat dit in aanmerking komt voor een BKW opdracht, dient ON een offerte in, (incl. het calculatieformulier) voor het uit te werken van het voorstel/advies. b) OG beoordeelt de offerte binnen 5 werkdagen en vraagt de eigenaar van het betreffende Element om goedkeuring voor de kosten. c) Na goedkeuring, stuurt OG een BKW opdracht naar ON voor de uitvoering ervan. d) Indien OG niet akkoord, treden OG en ON in overleg om bezwaren weg te nemen. e) ON voert uit, levert op en, na goedkeuring door OG, factureert ON binnen <u>20 werkdagen</u> na datum van oplevering.	OG en ON ON OG OG OG en ON ON
----	--	---	---	---

* De Opdrachtnemer moet de noodzaak van de vervanging aantonen conform het handboek RVB BOEI®-inspecties.

3.	BKW op verzoek van <u>Opdrachtgever</u> - reguliere procedure -	Upgrades (functionele verbeteringen van een Eigenaars Element); Geplande vervangingen van Eigenaars Elementen (obv het MJOP). Uitbreiding van de Dienstverlening.	a) OG dient een offerte aanvraag in bij ON. b) ON dient offerte in binnen de gestelde periode van Hst. 2.5, na ontvangst van de aanvraag. c) OG beoordeelt offerte binnen 5 dagen. d) Na goedkeuring stuurt OG een BKW opdracht naar ON. e) Indien OG niet akkoord, treden OG en ON in overleg om bezwaren weg te nemen. f) ON voert uit, levert op en, na goedkeuring door OG, factureert ON binnen <u>20 werkdagen</u> na datum van oplevering.	OG ON OG OG OG en ON ON
----	---	---	--	--

4.	BKW op verzoek van Gebruiker, OG of ON, voor: - verkorte procedure -	Upgrades (functionele verbeteringen van een Gebruikers Element); Geplande vervangingen van Gebruikers Elementen (obv het MJOP). Uitbreiding van de Dienstverlening.	a) Contact opnemen met de Objectmanager van OG. b) OG verzoekt ON om een raming op te geven van de te verwachten/maken kosten, en de reden waarom er van de verkorte procedure gebruik gemaakt moet worden. c) OG verifieert met de Eigenaar van het Element of dat akkoord is (akkoord schriftelijk vastleggen). d) Obv dit akkoord geeft OG toestemming voor het meteen uitvoeren van de werkzaamheden, met betaling op basis van de werkelijk gemaakte kosten, achteraf te specificeren door ON (uren en tarieven). e) ON voert uit, levert op en, na goedkeuring door OG, factureert ON binnen <u>20 werkdagen</u> na datum van oplevering.	Gebruiker of ON OG ON OG Gebruiker of OG OG ON
----	---	--	--	---

Tabel 3 BKW procedure

Toelichtingen

a) BKW aanvraagtraject

Als er aanleiding is om Bijkomende Werkzaamheden uit te willen laten voeren, dan zal eerst worden vastgesteld in welke categorie dit valt, omdat dit consequenties heeft voor de te volgen BKW procedure.

Opmerking bij categorie 2: als tijdens de uitvoering van het Preventief Onderhoud, of op een ander moment, blijkt dat een element nog wel functioneert, maar het noodzakelijk dan wel verstandig is om een element of onderdeel hiervan nu alvast te vervangen (eventueel in afwijking van de laatste versie van de vervangingsplanning, en niet zijnde vervangingen die onderdeel vormen van Preventief Onderhoud; zie paragraaf 2.4.1), dan dient de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden contact op te nemen met de Opdrachtgever. Als het een gebruikers Element bevat, dan zal Opdrachtgever afhankelijk van het bedrag dat hier mee gemoeid is, eerst contact op moeten nemen met de Gebruiker voor zijn akkoord. Als het een eigenaars Element is, zal OG zelf wel of niet akkoord geven.

b) BKW offerte en beoordelingstraject

- Op aanvraag verstrekt de Opdrachtnemer binnen de gestelde termijnen (2.5 bijkomende werken) een prijsopgave volgens het model "Calculatieformulier" (zie hoofdstuk 8, Bijlage B) aan Opdrachtgever. Het Calculatieformulier geeft de samenvatting weer van de offerte, gedifferentieerd naar kosten voor materialen en arbeid, van zowel Opdrachtnemer zelf als eventueel in te zetten onderaannemers.
- Opdrachtnemer dient een Open begroting toe te voegen aan het calculatieformulier, van alle toeleveranciers en in te kopen bouwstoffen, producten en materialen.
 - o Materialen dienen Netto ingediend te worden, de gekregen kortingen van leveranciers dienen daarom inzichtelijk gemaakt te worden en komen ter goede van de Opdrachtnemer.
 - Bouwstoffen kleiner dan € 750,-- hoeft geen bijhorende offerte toegevoegd te worden. Ramingsbedragen en/of bijvoorbeeld "post klein materiaal" zijn niet toegestaan.
 - o De betreffende montage en installatie tijden moeten gebaseerd zijn op de actuele Techniek Nederland calculatie tijdnormen en per discipline worden uitgesplitst conform Hst. 7 en de inschrijfstaat.
 - Voor werkzaamheden waarvoor deze normen niet beschikbaar zijn kan gebruik worden gemaakt van Cobouw Bouwkosten of marktconforme tijden.
- Opdrachtnemer dient voor de door hemzelf of door zijn onderaannemers, in te kopen materialen, producten, bouwstoffen meerdere offertes aan te vragen, om aan te kunnen tonen dat hij een concurrerende aanbieding heeft ingediend.
- Gebruikelijke en/of onderhandelde kortingen bij de inkoop van materialen, producten en bouwstoffen dienen inzichtelijk gemaakt te worden, om aan te kunnen tonen dat Opdrachtnemer zijn inkoopvaardigheden heeft ingezet om een marktconforme en concurrerende aanbieding te hebben gedaan.
- In de offerte is de gehele uitvoeringsduur tot en met de verzending van de factuur (planning in werkdagen), vanaf schriftelijke opdracht verstrekking, opgenomen.
- De Opdrachtgever zal bepalen of het indienen van het calculatieformulier, met onderliggende stukken, via een email adres, een web-based applicatie of via een andere, nader te bepalen digitale workflow dient te gebeuren.
- Daarna geeft de Opdrachtgever uitsluitend d.m.v. een inkooporder (vast overeengekomen bedrag) of een afwijzing.
- De door Opdrachtnemer ingediende offerte dient tenminste 60 dagen geldig te zijn, inclusief de offertes van onderaannemers indien van toepassing. De geldigheidsdata in alle onderliggende offertes dient consistent te zijn;
- Het is niet toegestaan dat in de offertes van de onderaannemers zgn management kosten worden opgenomen. Het management van de onderaannemers is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer;
- Onderhoudskosten van nieuwe elementen die op de COEL dienen te worden opgenomen dienen in de offerte weergegeven te worden.

c) BKW opdrachtverstrekkingstraject

- Opdrachtgever kan na een positieve beoordeling van de offerte van Opdrachtnemer;
 - o rechtstreeks overgaan tot het opdragen van een BKW, als het een eigenaars Element betreft; of
 - o na ontvangst van een PO van de Gebruiker (of na schriftelijke goedkeuring door Gebruiker indien geen PO is vereist), overgaan tot het opdragen van een BKW als het een gebruikers Element betreft.

d) BKW uitvoering en oplevertraject

- Uitvoering van BKW's moet binnen de met de Opdrachtgever afgesproken en geoffereerde termijn (planning), plaatsvinden.
- Indien de planning niet wordt gehaald, dient de Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk te melden bij de Opdrachtgever en een nieuwe opleverdatum voor te stellen.
- BKW's dienen volgens de specificaties te worden uitgevoerd en opgeleverd.
- Zodra de werkzaamheden zijn afgerond, dient dit te worden gemeld bij de Opdrachtgever met een verzoek om het werk op te leveren. Opdrachtgever zal nader bepalen of dit via een webbased applicatie van de Opdrachtgever gaat of via een nader te benoemen e-mailadres. Bij een e-mailbericht moet in het onderwerp de Overeenkomstnummer en het BKW nummer worden vermeld.

e) BKW factureringstraject

Opgedragen BKW's komen voor verrekening in aanmerking en dienen binnen 20 werkdagen na oplevering gefactureerd te worden, met de betreffende referentie nummers en de benodigde specificatie documenten.

Opmerking:

- Opdrachtgever heeft het recht maar niet de verplichting om Bijkomende Werkzaamheden en/of diensten uit te laten voeren, door het opdragen van BKW's aan Opdrachtnemer. Hiervoor wordt verwezen naar de BKW-procedure en naar de grensbedragen, zoals opgenomen in de Overeenkomst.
- De Opdrachtnemer is verplicht om de BKW procedure te volgen (zie hierboven) en Bijkomende Werkzaamheden dan wel services (BKW's) na schriftelijke opdracht, uit te voeren en op te leveren conform de geoffereerde planning, kwaliteit, kosten en voorwaarde van deze overeenkomst c.a.
- Updates op advies of voorschriften van de fabrikant of leverancier, worden niet beschouwd als Bijkomende Werkzaamheden en dienen te worden uitgevoerd binnen de Dienstverlening en als zodanig inbegrepen te zijn in de Periodieke Vergoeding;
- Als de BKW betrekking heeft op een Element dat al op de COEL staat, of als er als gevolg van de BKW een nieuw Element moet worden toegevoegd, dan dient de Opdrachtnemer dit aan te geven op het calculatieformulier en een COEL mutatieformulier (zie hoofdstuk 8, Bijlage D) in te dienen;
- Opdrachtnemer moet zijn aanbieding voor een mutatie van een Element (meer of minder) dat voorkomt op de COEL indienen op basis van de prijzen in de COEL;
- De Opdrachtnemer dient de marktconformiteit van/voor de in te kopen materialen dan wel producten als onderdeel van een BKW, (niet zijnde arbeid), vanaf een waarde van > € 700,- /stuk, aan te kunnen tonen (bijv. door dit standaard op te nemen in zijn inkoopprocedure (kwaliteitsplan), of door 3 offertes te kunnen overleggen waarbij Opdrachtnemer aantoont de beste prijs/kwaliteit verhouding te hebben geselecteerd en opgenomen in de offerte aan de Opdrachtgever;
- Het resultaat van de BKW procedure kan een netto uitbreiding van de Dienstverlening betekenen voor de Opdrachtnemer, maar kan evenzeer tot gevolg hebben dat de waarde van de Dienstverlening minder wordt (bijvoorbeeld als gevolg van een besluit om een lift buiten gebruik te stellen).
- Als onderdeel van het BKW proces, dient Opdrachtnemer een plan van aanpak aan te leveren voor de implementatie ervan, ter Acceptatie door Opdrachtgever.

- Dit plan van aanpak is inclusief de benodigde beheersmaatregelen, een fall back scenario, een testprotocol en de mogelijkheid om indien noodzakelijk terug te kunnen naar de oude situatie.

2.6 Bedrijfsvoering

Doel: Faciliteren van de Dienstverlening.

Hoofdactiviteit: Alle ondersteunende activiteiten en handelingen die nodig zijn, zowel op het Terrein als binnen de organisatie van de Opdrachtnemer, om de Dienstverlening goed te laten verlopen en alle Partijen van de gevraagde dan wel benodigde informatie te kunnen voorzien.

Voorwaarden: een dienstverlenende en professionele houding waarbij de Opdrachtnemer accuraat is, de regie neemt en behoudt, initiatief neemt en verantwoordelijkheid neemt voor de Dienstverlening, richting zowel de Gebruiker als Opdrachtgever.

2.6.1 Activiteit: Overleg voeren

Het doel van overleg voeren is om informatie uit te wisselen, elkaar op de hoogte te houden, de voortgang te bespreken, inhoudelijke discussies te kunnen voeren, eventueel beslissingen te kunnen nemen, afspraken vast te leggen en om de samenwerking tussen Partijen te bevorderen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende overleggen. Deze overleggen zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 5. De overleggen hebben verschillende frequenties en rapportages. De frequenties kunnen wijzigen al naar gelang de behoefte of noodzaak.

Overleg	Deelnemers	Frequentie
Operationeel Dienstverleningsoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per maand
Afstemmingsoverleg op locatie	Gebruiker, Opdrachtnemer	1x per week
BKW overleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	2x per maand
Operationeel beveiligingsoverleg (Change Advisory Board, CAB)	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer.	1x per maand
Bilateraal overleg	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	2x per maand
Kwartaaloverleg Dienstverlening	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per kwartaal
Tactisch Dienstverleningsoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per kwartaal
Strategisch contract leveranciersoverleg	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per jaar
Strategisch contract gebruikersoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever	2x per jaar
Benen-Op-Tafel sessie	Opdrachtnemer (directie), Opdrachtgever (Contractmanagement)	2x per jaar
Samenwerksessie (1 werkdag per sessie)	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer, optioneel Onderaanneming	2x per jaar

Tabel 4

Opmerking:

- In het eerste jaar moet Opdrachtnemer er rekening mee houden dat het Tactisch Dienstverleningsoverleg iedere maand zal plaatsvinden;
- Tot de Dienstverlening behoort ook het ondersteunen van genoemde overleggen tussen de Opdrachtnemer, Opdrachtgever en/of Gebruiker. De ondersteuning bestaat uit onder andere;
 - o Het opstellen en bijhouden van een issue log;
 - o Het opstellen en bijhouden van een activiteiten log;
 - o Het plannen van de overleggen;
 - o Het opstellen en verstrekken van de agenda;
 - o Het notuleren tijdens het overleg
 - o De verslaglegging van het overleg in concept rondsturen;
 - o De verslaglegging definitief maken.

2.6.2**Activiteit: voorbereiding en begeleiding werkzaamheden**

Het proces van planning en werkvoorbereiding is key voor een succesvolle dienstverlening.

Alle personen die voor of namens de Opdrachtnemer werkzaamheden gaan uitvoeren op de Terreinen moeten vooraf op de hoogte zijn (gebracht door Opdrachtnemer) van het security toegangsbeleid, de huisregels van Gebruiker en de inhoud van het Kwaliteitsplan.

Een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld de locatiemanager of een ander die frequent in de gebouwen is) is verantwoordelijk voor het begeleiden van de personen, en goederen, die voor of namens Opdrachtnemer op het Terrein komen en geen security foto badge hebben. De personen melden zich (goederen worden aangemeld) na aankomst bij de secondary entrance building.

Indien ze aangemeld zijn zal het contractpersoon van de Opdrachtnemer worden gewaarschuwd, die vervolgens de begeleiding vanuit Europol kan waarschuwen. Begeleid personeel word altijd door de beveiliging vanuit Europol verzorgd, according to the User's: 'buddy principle'. Dit houdt in; ophalen bij de ingang, begeleiden naar de werkplek in the high security zones van de gebouwen en na beëindiging werkzaamheden weer terug begeleiden naar de semi beveiligde gebied.

Opmerking:

- De voorwaarden met betrekking tot personen en goederen die het terrein betreden, zie paragraaf 2.1.2;
- Er zijn twee soorten toegangsbadges:
 - o Servicemedewerkers (service Employees), screeningniveau B
 - o Service bezoekers (service visitors), screeningsniveau VOG
 - Keuze verschil is dat servicemedewerkers regelmatig in het gebouw(en) aanwezig zijn. De service bezoekers zijn zeer zelden aanwezig (1-2x per jaar) en kunnen onder begeleiding hun werk uitvoeren.

2.6.3

Activiteit: kwaliteitsborging op en controleren van werkzaamheden

De activiteiten die door, of namens, Opdrachtnemer worden uitgevoerd, en producten die door hem zijn geleverd, dienen door Opdrachtnemer gecontroleerd te worden op een juiste uitvoering en afronding, in lijn met het Kwaliteitsplan. Tevens dient de werkruimte waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden, schoon en opgeruimd te worden achtergelaten.

Opmerking:

- Actie ondernemen indien afwijkingen worden geconstateerd.
- Schoonmaak dient afgestemd te worden met de schoonmaak provider in de gebouwen.
- Gebruiker en/of Opdrachtgever kunnen deze werkzaamheden toetsen of het naar tevredenheid en conform het Kwaliteitsplan is uitgevoerd.

2.6.4

Activiteit: constateren afwijkingen

De Opdrachtnemer doet tijdens de dagelijkse rondgang door de Terreinen, onderzoek naar het resultaat van zijn Dienstverlening. Hierbij kijkt Opdrachtnemer actief en kritisch rond op zoek naar eventuele afwijkingen en ziet er op toe dat het Kwaliteitsplan wordt toegepast door de medewerkers dan wel onderaannemers die namens Opdrachtnemer werkzaam zijn op de Terreinen.

Alle afwijkingen in de Dienstverlening die tijdens deze dagelijkse rondgang of op andere momenten door de Opdrachtnemer worden geconstateerd dienen door Opdrachtnemer zelf actief te worden opgemerkt, geregistreerd in het daarvoor bedoelde systeem van Opdrachtnemer en te worden verholpen. Tevens dient Opdrachtnemer deze afwijkingen:

- te registreren in een apart Afwijkingenregister, Bijlage J (vanuit kwaliteit management), voorzien van reeds genomen of nog te nemen beheersmaatregelen cq acties (met bijbehorende planning en actiehouder); en
- te vermelden in de Managementrapportage.

Afhankelijk van de omvang, aard en mogelijk risico's van een geconstateerde afwijking, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de Gebruiker en Opdrachtgever.

Opmerking:

- De dagelijkse rondgang moet minimaal de representatieve ruimten bevatten (het semi-publieke gebied);
- Overige ruimten moeten minimaal eens per week geïnspecteerd worden.

2.6.5 *Activiteit: registreren*

Met verwijzing naar paragraaf 2.1.4 en 2.6.4, dient Opdrachtnemer te beschikken over een registratiesysteem waarin de gehele Dienstverlening en het resultaat van de Dienstverlening onbetwistbaar gedocumenteerd wordt en van waaruit kan worden gerapporteerd (en niet alleen als pdf).

De volgende systemen worden door de Opdrachtgever en/of door de Gebruiker gebruikt voor registratie doeleinden:

- De Gebruiker maakt gebruik van een Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) (momenteel is dit Planon) ten behoeve van het vastleggen van Meldingen. Meldingen die betrekking hebben op de Dienstverlening worden doorgezet naar de Opdrachtnemer;
- In het gebouw zit een Building Automation System (BAS). Het BAS kan Meldingen genereren.
Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om het BAS te bewaken/monitoren zowel binnen als buiten kantoortijd. Signalen en Meldingen vanuit het BAS dienen als Meldingen te worden geregistreerd en afgehandeld te worden;
- De Opdrachtgever maakt gebruik van een webbased applicatie ten behoeve van de registratie van de elementgegevens, als ook voor het vastleggen van de conditie van deze Elementen. De Opdrachtnemer dient de gegevens met betrekking tot de COEL, bij te houden in de webbased applicatie Opdrachtgever. Het gaat om alle afwijkingen (mutaties, gebreken) die plaatsvinden met betrekking tot de COEL;

Naast deze systemen wordt er ook nog gebruik gemaakt van een:

- a) Beveiligingsbeheersysteem: het beveiligingsbeheersysteem controleert de beveiligingssystemen van de gebouwen. Het systeem moet onderhouden en beheerd worden door de Opdrachtnemer.
- b) AV-managementsysteem: het AV-managementsysteem controleert de AV-systemen van de conferentiefaciliteiten in de gebouwen. Het systeem moet worden onderhouden en beheerd worden door de Opdrachtnemer.

Opmerking:

- Het registratiesysteem Opdrachtnemer moet toegankelijk zijn voor Opdrachtgever en Gebruiker ten behoeve van het opvragen van documenten/rapporten en actuele performance van de Dienstverlening
- Hoewel het monitoren van het BAS de verantwoordelijkheid blijft van de Opdrachtnemer, zal Security van de Gebruiker het BAS monitoren buiten kantoortijden, voor de Meldingen die in het BAS als kritisch zijn gedefinieerd en worden doorgezet naar het Security Management Systeem.

2.6.6

Activiteit: duurzaamheid

De opdrachtnemer dient conform de CO2 prestatieladder van SKAO niveau 3 (inclusief alle onderliggende niveaus) de activiteiten te beheersen en te sturen. Vanaf het tweede jaar geldt dit voor niveau 4 (inclusief alle onderliggende niveaus).

De verlangde activiteiten behorende bij het niveau/ambitie zijn in het kort vermeld in bijgevoegd document CO2-prestatieladder Handreiking Aanbesteden, versie 3.1 van 30 september 2021.

De Opdrachtnemer kan op de manier aantonen dat aan het aangeboden CO2-ambitieniveau wordt voldaan:

- Overleggen CO2-bewust certificaat op niveau 3 (en vanaf 2e jaar niveau 4), of
- Projectverklaring dat ze op (contractspecifiek) voldoet aan ambitieniveau 3 (en vanaf 2e jaar niveau 4).

De projectverklaring is een verklaring opgesteld door een onafhankelijke Certificerende Instelling

(CI) die geaccrediteerd is als LadderCI. Deze CI bezoekt het project en beoordeelt of bij de

uitvoering van het project voldaan is aan de eisen behorend bij het ambitieniveau en geeft daarover een verklaring af.

Het *CO2-bewust Certificaat* is een organisatiecertificaat op basis van het Handboek CO2-Prestatieladder.

Heeft een organisatie een CO2-bewust Certificaat op een bepaald niveau dan geldt dat als

voldoende bewijs dat de organisatie bij de uitvoering van projecten op het aangeboden ambitieniveau voldoet aan de eisen.

Certificering CO2 prestatieladder volgens: www.co2-prestatieladder.nl

2.7 Organisatie op de Terreinen

Doel: het vertegenwoordigen van de Opdrachtnemer op locatie (fysiek en dagelijks).

Hoofdactiviteit: de werkzaamheden die ter plekke op het Terrein dienen plaats te vinden, zo organiseren dat wordt voldaan aan de doelen van de Dienstverlening.

Voorwaarden: de organisatie beschikt over de volgende competenties: representatief, pro-actieve houding, zelfstandig, klantgerichte houding, verantwoordelijk gedrag.

2.7.1 Activiteit - samenstellen locatie team

De Opdrachtnemer dient een locatieteam samen te stellen dat in ieder geval bestaat uit:

- Een contractmanager;
- een locatiemanager;
- twee planners dan wel werkvoorbereiders;
- twee administratieve medewerkers;
- een aantal technisch inhoudelijke personen die voor zowel het Preventief Onderhoud als voor eerste lijns hulp bij Meldingen ingezet kunnen worden.

Het locatieteam dient over voldoende capaciteit te beschikken om de begeleiding en dienstverlening te verzorgen van haar werknemers (incl. die van onderaannemers), vanaf de secondary entrance building naar hun werkplek en weer terug.

Indien een van de vaste locatie medewerkers tijdelijk, langdurig of permanent, niet aanwezig kan zijn als gevolg van verlof, ziekte, overplaatsing of einde dienstverband, dan dient Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging te zorgen (van hetzelfde of vergelijkbaar niveau) en dit tijdig te communiceren met Opdrachtgever en Gebruiker. Opdrachtnemer dient er tevens voor te zorgen dat de vervanging voldoende is ingewerkt en geïnformeerd wordt over de Gebruiker en de uit te voeren Dienstverlening. Bovenstaande geldt ook voor de medewerkers die ingezet worden voor de dagelijkse AV-support. Mocht de Opdrachtgever overwegen of genooddaakt zijn om de locatiemanager permanent te vervangen, dan willen Opdrachtgever en Gebruiker vooraf gekend worden in de keuze ten aanzien van de vervanging. Het is van groot belang dat zowel Gebruiker als Opdrachtgever achter de door de Opdrachtnemer voorgestelde keuze staan.

2.7.2 Activiteit - vertegenwoordiging Opdrachtnemer op de Terreinen

De locatiemanager dient als eerste aanspreekpunt voor de Gebruiker en de Opdrachtgever bij vragen over de Dienstverlening die op het Terrein plaatsvindt. Alle medewerkers van het locatieteam dienen zich te realiseren dat zij door hun dagelijkse aanwezigheid zichtbaar zijn als vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer. Dit betekent dat zij voor een groot gedeelte het gezicht en de attitude van de Opdrachtnemer bepalen.

2.7.3 Activiteit - uitvoeren Dienstverlening

Het locatieteam voert werkzaamheden uit, zoals bijvoorbeeld administratieve taken, technisch onderhoud, de dagelijkse rondgang, Meldingen uitlezen en er of acteren, analyseren van de gegevens mbt het functioneren van de Elementen, de begeleiding van werknemers en onderaannemers van secondary entrance building naar hun werkplek en terug, etc.

2.7.4

Activiteit - regie voering over de Dienstverlening ter plekke

De locatiemanager dient de regie te voeren en te houden over de aanwezigheid van, en over alle werkzaamheden die door, hun eigen werknemers ofwel door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemers, worden uitgevoerd. Tevens bewaakt de locatiemanager de uitvoering van de Dienstverlening op de Terreinen in relatie tot het Kwaliteitsplan en acteert indien afwijkingen worden geconstateerd.

Opmerking:

- Hoofdgebouw: in het gebouw is op de begane grond in de servicegang, een ruimte beschikbaar waar maximaal 6 ingerichte werkplekken beschikbaar zijn voor Opdrachtnemer.
- Hoofdgebouw: in het gebouw is er op de 4^e verdieping D-vleugel, een ruimte beschikbaar waar een mogelijk projectteam kan zitten met maximaal 4 ingerichte tijdelijke werkplekken.
- Hoofdgebouw: in het gebouw is er op de 2^e verdieping beveiligingsafdeling, een ruimte beschikbaar waar de beveiligingsmonteurs kunnen zitten met maximaal 2 ingerichte werkplekken.
- Hoofdgebouw: in het gebouw is er op de 1^e verdieping controle ruimte AV, een ruimte beschikbaar waar de AV-support kunnen gaan zitten met maximaal 2 ingerichte werkplekken.
- Satelliet gebouw 2: in het gebouw zijn er maximaal 2 werkplekken ingericht;
- Satelliet gebouw 3: in het gebouw zijn er maximaal 4 werkplekken ingericht;
- Opslagruimte: er is een aparte ruimte voor de opslag van gereedschap, materiaal en reserveonderdelen of – producten. Opdrachtgever noch Gebruiker zal enige aansprakelijkheid aanvaarden voor eventueel verlies of schade aan opgeslagen gereedschap, materiaal en reserveonderdelen of – producten.
- De Opdrachtnemer kan geen gebruik maken van de vergaderzalen op het terrein voor interne bijeenkomsten. Faciliteiten in het restaurants en wintertuin kunnen gebruikt worden voor bijvoorbeeld: vergaderingen, pauzes, lunches, etc.
- De Opdrachtnemer (het locatieteam) dient fysiek in het Hoofdgebouw aanwezig te zijn tijdens kantooruren, minimaal tussen 7:00 – 16:00 uur.
- De Opdrachtnemer (het locatieteam) moet bereikbaar zijn via mobiel telefoonnummer en de Opdrachtnemer dient deze nummers te verstrekken aan de Opdrachtgever en Gebruiker.

2.8 Transitie en retransitie

a. Doel:

- om als Opdrachtnemer goed voorbereid met de Dienstverleningsfase te kunnen beginnen, zodat de Gebruiker en Opdrachtgever zo min mogelijk verstoring ervaren in de Dienstverlening door de overgang van de Overeenkomst naar de Opdrachtnemer; en
- om aan het einde van de Overeenkomst, de opvolgende partij te helpen bij zijn voorbereiding op de fase Services, zodat ook dan de Gebruiker en de Opdrachtgever zo min mogelijk verstoring ervaren in de Dienstverlening door de overgang van de Overeenkomst naar de volgende opdrachtnemer.

b. Hoofdactiviteit:

- Transitie:
 - o Het borgen van kennis- en informatieoverdracht ten aanzien van de Terreinen, de Gebruiker, en de samenwerkende processen tussen de partijen;
 - o Het accepteren van de Terreinen door Opdrachtnemer, op basis van de door Opdrachtgever verstrekte documenten;
 - o Het opstellen van het Kwaliteitsplan;
 - o Het inregelen van het Informatiemanagement systeem;
 - o Het verkrijgen van de benodigde (security) toegangsdocumenten voor de Terreinen;
 - o Het opleiden van de mensen en organisatie van Opdrachtnemer;
- Retransitie:
 - o Het borgen van kennis- en informatieoverdracht ten aanzien van de Terreinen, de Gebruiker, en de samenwerkende processen tussen de partijen;
 - o Na beëindiging van de fase Services, samenwerken met de opvolgende partij voor de eventueel nog lopende Bijkomende Werkzaamheden van de Opdrachtnemer (waaronder overleg voeren met elkaar, activiteiten op laten nemen in de planning vd opvolger, samenwerken bij de oplevering en Acceptatie van nog op te leveren werkzaamheden).

- c. **Voorwaarden:** moet plaatsvinden binnen de daarvoor gestelde termijn en ON dient hier voldoende capaciteit voor vrij te maken; en wel met de mensen die de Dienstverlening straks gaan leveren:
- Transitie:
 - o vanaf de datum van gunning tot en met 1 april 2026; en
 - Retransitie:
 - o deel 1: start zes (6) maanden voor beëindiging van de Overeenkomst;
 - o deel 2: een kwartaal na beëindiging van de Overeenkomst, indien dit noodzakelijk of gewenst wordt geacht door Opdrachtgever in verband met nog lopende Bijkomende Werkzaamheden van Opdrachtnemer.

2.8.1 *Activiteit: transitie organiseren*

De overdracht tussen verschillende Opdrachtnemers heeft voor Opdrachtgever een risico op verlies van data/kennis en op verstoring van de Dienstverlening en moet daarom goed worden geborgd. En aangezien de tijd beperkt is en de materie omvangrijk en complex, zal de Opdrachtgever, in samenwerking met de Gebruiker en de huidige Opdrachtnemer, een planning maken voor de introductie en kennisoverdracht naar de Opdrachtnemer (zoals bijv een start up bijeenkomst, een aantal besprekingen, een overdrachtdossier). Dit zal zo spoedig mogelijk na gunning plaatsvinden.

De Opdrachtnemer dient vervolgens, 3 weken na gunning, op basis van de introductie bijeenkomsten, een gedetailleerd en uitgewerkt transitieplan ter Acceptatie in te dienen bij Opdrachtgever. Het plan bevat een planning en frequentie van aanlevermomenten van alle hierboven genoemde activiteiten.

Het doel van dit transitieplan is om inzichtelijk te maken hoe de Opdrachtnemer de faseovergang tussen oude en nieuwe Opdrachtnemer gaat organiseren en vormgeven zodat blijvend aan de eisen en verwachtingen van de Opdrachtgever wordt voldaan en risico's tot een minimum worden beperkt.

Voortgang wordt bewaakt tijdens maandelijkse tactische overleg(en), tot aan de start van de dienstverleningsfase.

Het transitieplan dient tenminste te bestaan uit:

- Kwaliteitsplan zoals beschreven in paragraaf 2.2.1;
- Planning van de transitie, inclusief overlegmomenten;
- Risico's en beheersmaatregelen specifiek voor de transitiefase;
- Risico en beheersmaatregelen specifiek voor de kennisoverdracht en bedrijfscontinuïteit van de dagelijks operationele en specifieke AV services/support (zie hoofdstuk 8, Bijlage N);
- Organogram, met namen, en de verdeling van rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- Een lijst met het Kernpersoneel van Opdrachtnemer, dient in overleg met beide partijen te worden opgesteld.
- Het organiseren van de door Europol vereiste company clearance (FSC storage met CIS) en de C-screening (Confidentiel UE/EU Confidential) voor het in te zetten personeel. Tot het verkrijgen van de benodigde screening kan worden gewerkt met een VOG-verklaring (nummers: 11,12,13,37,38,41,53,61 en 71) en het ingevulde Security Service Level Questionnaire document (zie hoofdstuk 8, Bijlage E.1 en E.2).
 - o C-screening: dient binnen 3 maanden aangeleverd te worden bij Europol, waarna deze 5 jaar geldig is, conform Bijlage G;
 - o VOG: dient binnen 3 maanden aangeleverd te worden bij Europol, waarna deze 2 jaar geldig is.
- De inrichting van zijn eigen registratiesysteem voor de Dienstverlening;
- De communicatiemiddelen en een communicatieplan ten behoeve van de samenwerking met Opdrachtgever en Gebruiker;
- Activiteiten nodig voor het aanstellen/oplijnen van een installatieverantwoordelijke;
- Overdracht kennis in samenwerking met de huidige Opdrachtnemer, Gebruiker en Opdrachtgever zonder dat het bedrijfsproces hierdoor wordt verstoord.

2.8.2 *Activiteit: vaststellen feitelijke situatie*

Bij het vaststellen van de feitelijke situatie moet aan de hand van zowel de Standaard Elementen Lijst (BOEI handboeken) als de COEL, de verschillen tussen de situatie op de Terreinen en de Elementen zoals vermeld op de COEL worden geïnventariseerd. Gelijktijdig moet de conditie van de Elementen worden vastgesteld.

In aanvulling op het bovenstaande moet de Opdrachtnemer:

- de condities invoeren in een door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde webbased applicatie Opdrachtgever waarin alle Elementen van de OEL (Onderhoud Elementen Lijst) zijn opgenomen;
- de meerjarige vervangingsplanning van de vorige opdrachtnemer bestuderen en bespreken met zowel de vorige opdrachtnemer als de Opdrachtgever;
- en vervolgens aan Opdrachtgever aangeven of hij akkoord gaat met deze MJVP of, aangeven waar en waarom hij van mening verschilt cq af wil wijken; en met een alternatief voorstel komen;
- De feitelijke situatie, inclusief de conditiemeting (conform de BOEI methodiek), dient uiterlijk 1 april 2027 te worden vastgesteld en ingediend bij Opdrachtgever.
- Hierna dient deze conditiemeting op basis van uitgevoerd onderhoud per kwartaal te worden geactualiseerd in webbased applicatie Opdrachtgever;

2.8.3

Activiteit: verrekenen verschillen feitelijke situatie vs COEL

Verrekening van meer en minder werk door Opdrachtgever, als gevolg van gevonden verschillen tussen de feitelijke situatie en de COEL, vindt alleen plaats indien er sprake is van:

1. Nieuw aangetroffen Elementen volgens het handboek RVB BOEI®-inspecties:
 - a. hiervoor geldt dat dit geprijsd moet worden volgens de eerder afgegeven tarieven voor het betreffende Element op de COEL. Bij verschil in prijs tussen dezelfde Elementen geldt het laagst gehanteerde tarief;
 - b. of indien de prijs niet eerder afgegeven is, tegen marktconforme tarieven.
2. Aanvullingen/wijzigingen van informatie op een bestaand Element (COEL) die een nieuwe prijs tot gevolg heeft (meer/minder werk) kan uitsluitend indien er sprake is van meer dan 10 procent mutatie in omvang, capaciteit/vermogen van het betreffende Element.
3. Er zal geen verrekening van meer en minderwerk plaats vinden als gevolg van verschillen voor het onderhoud, in de volgende gevallen:
 - a. als de kenmerken zoals fabricaat, type, aantal, en/of omvang van Elementen in de COEL afwijken van de feitelijke situatie en die Elementen in SEL (van het handboek RVB BOEI®-inspecties) als "eenheid" PM hebben;
 - b. alle werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden om de COEL informatie in overeenstemming te brengen met de feitelijke situatie, conform de registratiemethode van het handboek RVB BOEI®-inspecties.
 - c. eventuele verschillen die na het vaststellen van de feitelijke situatie door de Opdrachtgever, aan het licht komen, komen niet in aanmerking voor verrekening als meer en minderwerk.
 - d. Er zal ook geen verrekening plaatsvinden als gevolg van het verwerken van verschillen in de Transitiefase, ongeacht het aantal en verschillen van niet genoemde Elementen in de COEL.

Opmerking:

- Overdracht kennis vindt plaats op de Terreinen Europol.
- Na akkoord van afwijkingen op de COEL door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer webbased applicatie Opdrachtgever bij te werken.

2.8.4

Retransitie

Er kunnen zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst, twee momenten voordoen van overdracht aan een opvolgende partij:

- a. aan het einde van de Overeenkomst;
- b) bij tussentijdse beëindiging.

Ad a: Aan het einde van de duur van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer zijn medewerking te verlenen aan het:

- zodanig instrueren van de opvolgende partij dat zij zo goed mogelijk aan de start komt bij de aanvang van de door hem overeengekomen dienstverlening;
- kennis laten maken met, en vertrouwd laten maken, met het Terrein de daar geldende policies en processen, de gebruikers van het gebouw en de aanwezige en te onderhouden Elementen,

gedurende een periode van zes maanden voor einde Dienstverlening en drie maanden na einde van de Overeenkomst voor eventueel nog lopende Bijkomende Werkzaamheden. Op de opleveringsprocedure wordt uiteindelijk toezicht gehouden door Opdrachtgever.

Ad b. bij tussentijdse beëindiging: Opdrachtnemer dient in dit geval van overdracht samen te werken met zowel de Opdrachtgever, de Gebruiker als de opvolgende partij. Opdrachtnemer moet alle relevante documentatie direct aan Opdrachtgever beschikbaar stellen.

Opdrachtnemer zal tijdig een re-transitieplan moeten opstellen. Het re-transitieplan moet inzicht verschaffen in de stappen die genomen moeten worden (als ook het uitvoeren van deze stappen) bij overdracht naar een andere partij. Dit om de continuïteit van de Dienstverlening bij Europol te kunnen waarborgen. Er zal een separate vergoeding plaatsvinden voor deze overdracht.

Binnen 6 maanden na een verzoek vanuit de Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een re-transitieplan op, op basis van het volgende:

1. Overdracht vindt plaats naar een andere dan de huidige dienstverlener of naar de Opdrachtgever. Waar gesproken wordt van toekomstige dienstverlener kan ook Opdrachtgever gelezen worden;
2. Alle betrokken partijen respecteren ieders belang, intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid van informatie;
3. Opdrachtgever en klant moeten zo min mogelijk hinder ervaren door contractbeëindiging en de overdracht van de dienstverlening naar een nieuwe dienstverlener;
4. Alle betrokken partijen committeren zich aan een coöperatieve samenwerking gedurende het retransitieproces;
5. Ook bij contractverlenging wordt indien noodzakelijk, door Opdrachtnemer direct een nieuw Retransitieplan opgesteld.

3 Prestatie management

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van een aantal prestatie-indicatoren die worden gebruikt om de Opdrachtnemer in staat te stellen aan te tonen in hoeverre hij erin heeft voldaan om aan alle contractuele verplichtingen te voldoen.

Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk de sturingsinstrumenten die de opdrachtgever tot zijn beschikking heeft om bij te sturen en/of de juiste aandachtswaarde te creëren bij de opdrachtnemer indien de opdrachtnemer de dienstverlening niet (of onvolledig) volgens de overeenkomst/het Programma van Eisen (PvE) uitvoert.

Denk hierbij aan:

- Escalatie;
- KPI's;
- Audit(s);
- Kernpersoneel vervangen;
- Verbeterplan(nen);
- Contractbeëindiging;
- Etc.

Het niet of onvolledig uitvoeren van de Dienstverlening kan worden vastgesteld naar aanleiding van (o.a.) het managementrapport, de KPI's, audits, inspecties, of door ad hoc vastgestelde afwijkingen c.q. tekortkomingen. Indien Opdrachtgever besluit zo'n instrument in te zetten, wordt Opdrachtnemer geacht hier adequaat op te reageren teneinde de kwaliteit van de Dienstverlening zo spoedig mogelijk te verbeteren.

3.1.1 Escalatie

Het doel van dit sturingsinstrument is om ervoor te zorgen dat escalatierichtlijnen worden gevolgd, zodat issues op de juiste wijze en op het juiste niveau kunnen worden opgelost. De escalatielijnen en communicatiestructuur moeten onderdeel zijn van en beschreven zijn in het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer, van operationeel tot en met strategisch niveau.

Issues die niet op het huidige overlegniveau kunnen worden opgelost, moeten worden geëscaleerd naar een overleg op een hoger niveau. Voor het escaleren van een issue informeert de voorzitter van het huidige overleg de voorzitter van het hogere niveau schriftelijk. De Opdrachtnemer zorgt voor het maken van de notulen.

Indien escalatie niet leidt tot een oplossing, zullen geschillen worden beslecht overeenkomstig artikel 25 van de overeenkomst.

3.1.2 *Key Performance Indicatoren (KPI):*

Met deze maatregel wenst de Opdrachtgever de Opdrachtnemer te stimuleren om goede prestaties te leveren en te blijven leveren. Opdrachtnemer dient zelf ieder kwartaal vast te stellen (vermelding in het managementrapport) in hoeverre de KPI's zijn behaald en of er kortingen van toepassing zijn (door de vaste en/of variabele kortingen toe te passen die zijn gekoppeld aan het incident/de tekortkoming). Opdrachtnemer dient tevens aan te geven welke correctieve maatregelen hij treft om de performance in het volgende kwartaal te verbeteren, middels het afwijkingsproces.

De waarde van de korting(en) weerspiegelt de financiële gevolgen voor de onderneming van de Opdrachtgever en Gebruiker als de prestaties van de Opdrachtnemer onvoldoende zijn, bij het niet halen van de KPI's.

Bij het toepassen van de financiële gevolgen, bij het niet halen van de KPI's, zal de Opdrachtgever afwegen of de toegepaste kortingen redelijk zijn. Indien de Opdrachtgever (op grond van de redelijkheid) daartoe besluit, kan de korting worden verlaagd.

Een beoordeling per geval is niet nodig als de gemiste KPI (hoofddoel) objectieve overwegingen weerspiegelen, zoals: of de MER niet functioneel is.

3.1.3 *Audit*

Inclusief opvolging naar aanleiding van de bevindingen (zie ook paragraaf 2.2.2).

3.1.4 *(Kern)personeel vervangen*

Wanneer de opdrachtnemer structureel afwijkt van de gestelde KPI's, heeft de opdrachtgever het recht om personeel van de opdrachtnemer te laten vervangen. Structurele afwijking betekent herhaaldelijke en/of ernstige tekortkomingen in de prestaties zoals vastgelegd in de KPI's.

De opdrachtgever zal de opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van de geconstateerde afwijkingen en een redelijke termijn geven om deze te herstellen. Indien de opdrachtnemer binnen deze termijn de afwijkingen niet herstelt, kan de opdrachtgever overgaan tot vervanging van het personeel. De opdrachtnemer moet voorstellen doen voor geschikt vervangend personeel, welke door de opdrachtgever moeten worden goedgekeurd.

Personeel kan zijn:

- Personen met een coördinerende taak (bv. Locatiemanager of Projectmanager).
- Personen met een managementfunctie (bv. Contractmanager of Servicemanager).
- Personen met kennis van specifieke applicaties.
- Personen met een uitvoerende taak op locatie van de gebruiker of op kantoor van de Opdrachtnemer.

Alle kosten verbonden aan de vervanging van personeel komen voor rekening van de Opdrachtnemer

3.1.5 *Beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst*

Dit instrument wordt ingezet indien Opdrachtgever van mening is dat geen van de andere instrumenten tot het gewenste effect heeft geleid, of dat Opdrachtgever op basis van artikel 16 en 21 van de Overeenkomst, de Overeenkomst wil beëindigen.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de volgorde van toepassing van de stuurinstrumenten te bepalen.

3.1.6

Beheersing van de afwijkingen

a) de Aannemer dient bij de Opdrachtgever een afwijkingsrapportage in bij in de volgende gevallen:

- I. De Aannemer constateert afwijkingen van de contracteisen.
- II. De Aannemer constateert afwijkingen op de overeenkomst die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
- III. De Opdrachtgever constateert afwijkingen op de processen uit het geaccepteerde kwaliteitsplan of de contracteisen.

b) Indien de Opdrachtgever een afwijking als bedoeld in lid (a) sub III constateert, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan binnen 5 werkdagen schriftelijk per email in kennis. In de email moet vastgelegd zijn op welke contracteis(en) of bepaling deze afwijking betrekking heeft met een bewijs van de constatering.

c) Indien de Opdrachtnemer een afwijking als bedoeld in lid (a) sub I constateert, of indien hij door de Opdrachtgever in kennis is gesteld van een afwijking als bedoeld in lid (a) sub III, stelt hij binnen 10 werkdagen een afwijkingsrapportage op.

d) De afwijkingsrapportage (Bijlage J) als bedoeld in lid (a) en lid (c) bevat de volgende onderdelen:

- I. De geconstateerde afwijking onder verwijzing naar contracteisen of de bepalingen van het kwaliteitsplan waarop de afwijking betrekking heeft.
- II. De eventuele kortingen ten gevolge van de afwijking
- III. Wie de afwijking heeft geconstateerd.
- IV. De oorzaak analyse van de afwijking.
- V. De genomen correctieve maatregelen om de afwijking op te heffen en/of de gevolgen van de afwijking te compenseren.
- VI. De voorgestelde corrigerende maatregelen om soortgelijke afwijkingen in de toekomst te voorkomen.
- VII. De eventuele consequenties van deze de voorgestelde corrigerende maatregelen voor het kwaliteitsplan.
- VIII. De datering en ondertekening van de afwijkingsrapportage door de Aannemer.

e) Indien de corrigerende maatregelen leiden tot aanpassing van het kwaliteitsplan, dient het gewijzigde kwaliteitsplan opnieuw aan de Opdrachtgever ter acceptatie te worden aangeboden.

Tijdens de uitvoering moet de Aannemer de dienstverlening uitvoeren conform het kwaliteitsplan en de kwaliteit van de dienstverlening (preventief) meten, analyseren en afstemmen met de Opdrachtgever en de Beheerder en waar nodig verbeteren. Indien de corrigerende maatregelen leiden tot aanpassing van het kwaliteitsplan, dient het gewijzigde kwaliteitsplan opnieuw aan de Opdrachtgever ter acceptatie te worden aangeboden.

De Aannemer moet 10 dagen vóór ieder kwartaaloverleg een overzicht aanbieden van alle afwijkingen uit het afwijkingenregister van de afgelopen periode conform Bijlage J, waarbij is aangegeven welke beheersende maatregelen zijn genomen om de afwijkingen in de toekomst te voorkomen en of deze het gewenste effect hebben bereikt.

3.2 Key Performance Indicators

De Opdrachtnemer is verplicht om zijn eigen prestaties te controleren en te meten op basis van de gestelde eisen aan de Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient in de Management rapportage aan te geven of en in hoeverre hij (wel/niet) hieraan heeft voldaan. Een van de manieren om dit aan te tonen is of hij aan de gestelde normen van de KPI's heeft voldaan en of er (en welke) kortingen van toepassing zijn. Er kunnen meerdere kortingen van toepassing zijn.

Kortingen worden gegeven indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt. Naast een vaste korting per gebeurtenis is er een variabele korting voor elke dag dat de situatie onveranderd is.

Indien dit het geval is dat er kortingen zijn, dient Opdrachtnemer zowel op de factuur, als in het managementrapport, inzichtelijk te maken hoe de Opdrachtnemer de kortingen heeft verrekend met de Periodieke Vergoeding.

Maar zelfs als een contractuele verplichting niet wordt gemeten/gedekt door een KPI, betekend niet dat de Opdrachtnemer die verplichting kan negeren. De Opdrachtgever heeft het recht om andere rechtsmiddelen uit de overeenkomst te gebruiken indien aan deze verplichtingen niet wordt voldaan en/of de prestatie beneden de vereiste norm blijft.

De volgende KPI's hebben betrekking op zowel de hoofdopdrachtdoelstelling als de subdoelstellingen, zoals gedefinieerd en beschreven in hoofdstuk 2. De kortingen zijn van toepassing indien de Opdrachtnemer niet aan de gestelde KPI-normen voldoet. De KPI's, de gestelde normen en hoe de Opdrachtnemer moet berekenen of wel/niet voldaan wordt, worden in de onderstaande parafen beschreven.

KPI nr	KPI Omschrijving
1	Ongestoorde bedrijfscontinuïteit
2	Klanttevredenheid
3	Management rapport
4	Financieel management
5	Uitvoeringsplanningen
6	Vervangingsplanning
7	Implementatie kwaliteitsplan
8	Analyseren Kritieke Elementen
9	TTR Elementen
10	TTFR Elementen
11	Voldoen aan BOEI en wet- en regelgeving
12	Bijkomende Werkzaamheden
13	Bedrijfsvoering

Tabel 4

De onderstaande kortingen zijn van toepassing zonder dat Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld. Dit laat onverlet de bevoegdheden van de Opdrachtgever om vergoeding van schade te eisen die Opdrachtgever lijdt of zal lijden als gevolg van het niet herstel van de tekortkoming.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de werking van de KPI's te evalueren.

KPI 1: Ongestoorde bedrijfscontinuïteit (hoofddoel Dienstverlening)

Norm: kortingen zijn van toepassing als de bedrijfscontinuïteit van Europol direct wordt verstoord of negatief wordt beïnvloed als gevolg van falende Diensten/Verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer. Zoals, maar niet gelimiteerd tot:

- Een ongeplande onderbreking en/of sluiting in een van de hoofd apparatuur ruimten (MER) en/of secundaire apparatuur ruimten (SER) veroorzaakt door een koelings-, elektriciteitsstoring of als gevolg van het niet voldoen aan de TIER 3 beschikbaarheid (dit kan leiden tot een onderbreking/storing van de gegevensuitwisseling tussen Europol en de (niet)lidstaten.
- De (vast en/of tijdelijke geïnstalleerde) AV-systemen van de conferentieomgeving(en). Wanneer niet bereikbaar voor gebruik (of een gedeelte van het systeem, beperkt). Kan leiden tot mogelijke annulering(en) van conferentie(s) met (niet)lidstaten en/of tolkendiensten.
- In geval dat het beveiligingssysteem (of een onderdeel ervan) niet functioneren, is de beveiliging van de gebouwen/omgeving niet gegarandeerd.

Nr	Criteria	Korting
1.	zoals beschreven onder KPI 1	Vaste korting per incident, en een variabele korting per dag dat de situatie voortduurt, mbt: - MER is € 50.000,- vaste korting; en € 1.000,- per dag - AV is: € 50.000,-; en € 1.000,- per dag - SMS is: € 50.000,- en € 1.000,- per dag. Indien de ON in staat is geweest om de TTR/TTFR voor de betreffende installatie te halen; dan zal de basiskorting van € 50.000 niet worden opgelegd. Indien ON niet in staat is geweest om de TTR/TTFR te halen, is zowel de basis- als de variabele korting van toepassing.

Tabel 5

KPI 2: Klanttevredenheid van de Gebruiker en Opdrachtgever

De te meten klanttevredenheid is de mate waarin de Gebruiker en Opdrachtnemer zich tevreden voelt over de uitvoering van de Dienstverlening. Met name het vermogen om de Meldingen (waaronder klachten) te adresseren en op te lossen en de tijd waarin dit gebeurt. Klanttevredenheid gaat omhoog als de problemen goed worden opgelost.

Klanttevredenheid moet worden gemeten door een extern en onafhankelijk bureau en dient het volgende minimaal in terug te komen:

- Kwaliteit van het uitgevoerde onderhoud;
 - o Opdrachtnemer uitgevoerd onderhoud en coördinatie onderaannemers;
 - o Onderaannemer uitgevoerd onderhoud/dienstverlening.
- Kwaliteit en doorlooptijd van de BKW's;
 - o Opdrachtnemer, incl. aansturen van onderaannemers;
 - o Onderaannemers.
- Onderlinge communicatie (Opdrachtnemer en/of onderaannemer naar Gebruiker/Opdrachtgever);

Wat, hoe en wie?

De tevredenheid moet 1 keer per jaar worden gemeten. Dit dient plaats te vinden door een onafhankelijke partij (niet onderdeel van ON). De vragen, die een afgeleide dienen te zijn van de doelstelling van de Dienstverlening, en de weegfactoren, ten behoeve van het toetsen van deze klanttevredenheid worden in samenspraak met Gebruiker, Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld.

De volgende actoren dienen voor het onderzoek naar klanttevredenheid te worden geïnterviewd:

- Diegene die staan benoemd op tactisch en operationeel niveau in de overlegstructuur van dit PvE (zie ook paragraaf 5.1);
- Specifieke gebruikers bij Europol op afdelingsniveau (C1-ICT, G5-Security, C-58 Facility, de servicedesk);

Norm: bij een berekening per jaar

De klanttevredenheidsonderzoekscore moet minimaal een score opleveren van 70% tevredenheid onder de gebruikers. Afwijkingen hierop dienen te worden gerapporteerd met de afwijkingsrapportage (Bijlage J), inclusief bijhorende verbetering.

De opdrachtnemer dient te streven naar een continue verbetering van de resultaten ten opzichte van de laatste meting.

Consequentie:

Bij het niet voldoen aan de minimale score, dient er een verbeterplan te worden opgesteld binnen 4 weken. En waar nodig dient het Kwaliteitsplan te worden aangepast en uitgevoerd.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 2	Vaste korting per incident (kan zijn te laat, of kwaliteit schiet tekort of beiden) is: € 2.000,-.

KPI 3: Het managementrapport

Criteria: het managementrapport dient binnen 15 werkdagen na afloop van het kwartaal een concept managementrapport te worden ingeleverd bij de Opdrachtgever. Na afloop van het kwartaaloverleg dient zowel de definitieve versie van het Managementrapport in het Nederlands (binnen 5 werkdagen) als in het Engels vertaald aangeleverd te worden bij de Opdrachtgever en Gebruiker.

Norm: gehaald indien Opdrachtgever het rapport conform afgesproken datum heeft ontvangen en het rapport heeft geaccepteerd.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 3	Vaste korting per incident (kan zijn te laat, of kwaliteit schiet tekort of beiden) is: € 1.000,-. Variabele korting per incident van € 500,- per kalenderdag zolang het duurt om het incident te herstellen. Te weten: de tijd tussen de niet gehaalde datum/kwaliteit en de daadwerkelijk geleverde datum/kwaliteit.

Tabel 6

KPI 4: Uitvoeringsplanningen (jaar-, kwartaal-, weekplanning)

Het onderliggende proces dat de benodigde informatie moet leveren voor het opstellen en uitvoeren van de planningen die Opdrachtnemer dient te overleggen en respecteren, dient goed georganiseerd te zijn.

Norm: Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de kwaliteit en tijdigheid van de ingeleverde planningen voldoet.

Criteria voor incident:

- het niet nakomen cq uitvoeren van geplande activiteiten zoals is vastgesteld in de planningen;
- en/of de kwaliteit van de ingeleverde planningen voldoet niet, waardoor OG of de Gebruiker de planningen niet binnen de afgesproken termijn kan Accepteren;
- en/of het uit willen laten voeren van activiteiten, die niet zijn gepland.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 4	Basiskorting per incident is € 1.000,-.

Tabel 7

KPI 5: Vervangingsplanning – MJOP/MJVP

Het leveren van een tijdige, complete en juiste vervangingsplanning met een doorkijk van 5 jaar is belangrijk in verband met de financiële impact ervan voor zowel Gebruiker als Opdrachtgever.

Norm: de vervangingsplanning dient tijdig te worden geleverd en te voldoen aan de kwaliteit zoals vastgelegd in het PvE (zie.2.1.3).

Criteria voor incident: te laat indienen, niet volledig zijn en/of kwaliteit niet conform het PvE.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 5	Basiskorting per incident is € 1.000,-. Variabele korting per incident van € 250,- per kalenderdag

Tabel 8

KPI 6: Borgen Kwaliteitsplan en continu verbeteren.

Het Kwaliteitsplan dient garant te staan voor het succesvol kunnen uitvoeren van de Dienstverlening. Deze KPI wil meten in hoeverre Opdrachtnemer in staat is het Kwaliteitsplan ook daadwerkelijk te implementeren en in hoeverre Opdrachtnemer laat zien actief bezig te zijn met het continu verbeteren.

Norm: Opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij actief bezig is met kwaliteitsborging.

Criteria voor incident: negatieve bevinding nav een audit, of andere aanleiding, door Opdrachtgever of Gebruiker.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria/situaties zoals beschreven onder KPI 6	Basiskorting per negatieve bevinding € 5.000,-. Variabele korting per dag, voor iedere negatieve bevinding, of voor een door hen zelf geconstateerde en geregistreerde tekortkoming, voor iedere dag dat ze de door hen zelf gekozen reële hersteltijd niet halen: € 300,- per kalenderdag. In het Kwartaaloverleg Dienstverlening bespreken en vaststellen van de door ON voorgestelde reële oplostermijn.

Tabel 9

KPI 7: Analyseren en optimaliseren Kritieke Elementen

Norm: Opdrachtnemer dient aan te tonen dat dit is gebeurd en de resultaten te delen met Opdrachtgever en Gebruiker en hen hierover te adviseren. Zie paragraaf 2.3.1.

Criteria voor incident: in gebreke blijven t.a.v. hiervoor genoemde diensten.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder 7	Basiskorting per incident is € 1.000,-

Tabel 10

KPI 8: TTA en TTR Elementen

Norm: Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat iedere Melding binnen de daartoe gedefinieerde tijd wordt geadresseerd tijd om aanwezig te zijn (Time To Attend, TTA) en 'hersteld' (TTR; voor functioneel/tijdelijk herstel). Zie paragraaf 2.4.8

Criteria voor incident: Niet voldoen aan de gestelde reactie en hersteltijden.

Nr	Criteria	Korting
1.	Niet voldoen aan de gestelde TTA en/of TTR-hersteltijd, zoals beschreven onder 8.	<u>Kritieke Elementen (niet zijnde de 3 Elementen die bij KPI 1 zijn genoemd):</u> Basiskorting per incident is €500,- ; plus: Variabele korting per incident van € 150,- per kalenderdag die nodig is om de TTA/TTR te realiseren. <u>Niet-Kritieke Elementen:</u> Basis korting per incident: eur 150,- en variabele korting: 100,- per kalenderdag.

Tabel 11

KPI 9: TTFR Elementen

Norm: Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat iedere Melding binnen de daartoe gedefinieerde oplostijd (voor definitief herstel) wordt 'hersteld'. Zie paragraaf 2.4.8

Criteria voor incident: Niet voldoen aan de gestelde of overeengekomen Definitief herstel (Time To Final Repair, TTFR)

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 9	<u>Kritieke Elementen (niet zijnde de 3 Elementen die bij KPI 1 zijn genoemd):</u> Basiskorting per incident is €500,- ; plus: Variabele korting per incident van € 150,- per kalenderdag die nodig is om de TTFR te realiseren. <u>Niet-kritieke elementen;</u> Basiskorting per incident is € 150,-; en Variabele korting per incident van € 100,- per kalenderdag

Tabel 12

KPI 10: BOEI, wet- en regelgeving en EMAS-informatievoorziening

Norm: Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de wet- en regelgeving (incl. tijdige informatievoorziening voor EMAS-certificering) zoals beschreven in het Handboek RVB BOEI®-inspecties. Zie paragraaf 2.4.11

Criteria voor incident: het niet voldoen aan wet- en regelgeving zoals beschreven in het Handboek RVB BOEI®-inspecties.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 10	Basiskorting per incident is € 1.000,- Variabele korting per incident van € 100,-per kalenderdag

Tabel 13

KPI 11: Bijkomend werk

Norm: Opdrachtnemer dient de BKW procedure te respecteren; met in het bijzonder de overeengekomen responsetijden in het voortraject, kwalitatief en uitvoering conform planning.

Criteria voor incident: afwijken van responsetijden (Hst. 2.5), gevraagde kwaliteit van documenten of van de planning zoals is vastgesteld.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 11	Basiskorting per incident is € 1.000,-

Tabel 14

KPI 12: Organisatie en samenwerking

Norm: Opdrachtnemer dient aantoonbaar tijd en energie te investeren in het goed functioneren van zijn organisatie (zowel op de Terreinen als daarbuiten), en in de samenwerking met Opdrachtgever, Gebruiker en zijn onderaannemers.

Consequentie: indien dit volgens Opdrachtgever, Gebruiker of onderaannemer niet of niet afdoende gebeurt, dienen partijen dit zo spoedig mogelijk met elkaar te bespreken (mogelijk in een aanvullende sessie), waarna Opdrachtnemer het initiatief neemt voor het uitwerken van gemaakte afspraken en/of voor het indienen van een verbeterplan binnen een overeengekomen redelijke termijn.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 12	Basiskorting per incident is € 2.500,-

KPI 13: Bedrijfsvoering

Norm: Opdrachtnemer dient aantoonbaar de ISO9001 certificering (jaarlijks bij kwartaal drie) in te leveren. Wanneer hier gebreken/adviezen in staan dienen dezen binnen 6 maanden verholpen te zijn, waarna aantoonbaar met een her certificering aantoonbaar gemaakt kan worden dat er weer voldaan word. Bovengenoemde geldt ook wanneer de Opdrachtgever een audit uitvoert en daaruit gebreken/adviezen zijn gevonden.

Nr	Criteria	Korting
1.	Criteria zoals beschreven onder KPI 13	Het niet binnen het gesteld termijn herstellen van de gebreken/adviezen. Variabele korting per incident van € 100,-per kalenderdag

4 Financieel management

4.1 Inleiding

Om een kloppende financiële managementprocedure uit te voeren zijn vier zaken van belang die hieronder worden geïllustreerd:

- financiële Managementinformatie;
- de opdrachtverstrekking;
- de facturatieprocedure;
- de betalingsprocedure.

4.2 Financiële managementinformatie

Om de financiële toezeggingen na te komen die voortvloeien uit de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer facturen te verstrekken voor de uitgevoerde Dienstverlening en in elke driemaandelijke Managementrapportage de volgende financiële Managementinformatie te presenteren:

- Opbouw Periodieke Vergoeding (Periodieke Vergoeding minus kortingen indien van toepassing en eventuele overeengekomen COEL mutaties);
 - o COEL mutaties dienen binnen 1 kwartaal aangeleverd te worden, zodat de periodieke vergoeding aangepast kan worden. COEL mutaties die later ingeleverd worden zullen niet met terugwerkende kracht worden verrekend.
 - o De COEL mutatie start in het kwartaal dat de COEL mutatie is aangeboden en geaccordeerd door de Opdrachtgever;
 - o De COEL mutaties (meer/minder) dienen middels Bijlage D ingeleverd te worden, inclusief openbegroting en op basis van de eerder afgeprijsde COEL.
- Gerealiseerde kosten voor verrekenbare Meldingen (indien > € 2.500 of op basis van een ondertekend VOS formulier);
- Gerealiseerde kosten voor Bijkomend Werkzaamheden en de geschatte kosten voor de volgende periode (maand en kwartaal), op basis van de ingediende offertes en de planning waarin start, einde, opleveringsrapport en factuur zijn opgenomen;
- Andere zaken die een budgettaire of financiële implicatie voor de Opdrachtgever of Gebruiker zullen hebben, zoals de meerjaren financiële planning met betrekking tot geplande vervangingen. Deze informatie is van groot belang voor de jaarlijkse budget cycle van de Gebruiker. Deze budgetcyclus beslaat een prognose van 5 jaar;
- Ingevulde en onderbouwde Social-return, Bijlage S.

Budget planning proces Gebruiker/Europol

De Gebruiker is verantwoordelijk voor de strategische, tactische en operationele managementactiviteiten van de kantoren en alle facilitaire diensten binnen de organisatie. Europol gebruikt de financiële verwachting (MJOP) voor de komende 5 jaar om de financiële middelen voor de huidige servicecontracten en nieuwe bedrijfsinitiatieven te plannen. Dit betekent dat ieder jaar de Opdrachtnemer een financiële prognoseplanning (MJOP) moet opstellen voor de komende vijf jaar. De begrotingsplanning zullen elk jaar in het derde kwartaal door Europol worden gebruikt ter voorbereiding van "Europol's Corporate Resource Planning".

4.3 Opdrachtverstrekking

Opdrachtgever verstrekt aparte inkoopordernummers aan Opdrachtnemer, op basis waarvan hij zijn facturen kan indienen:

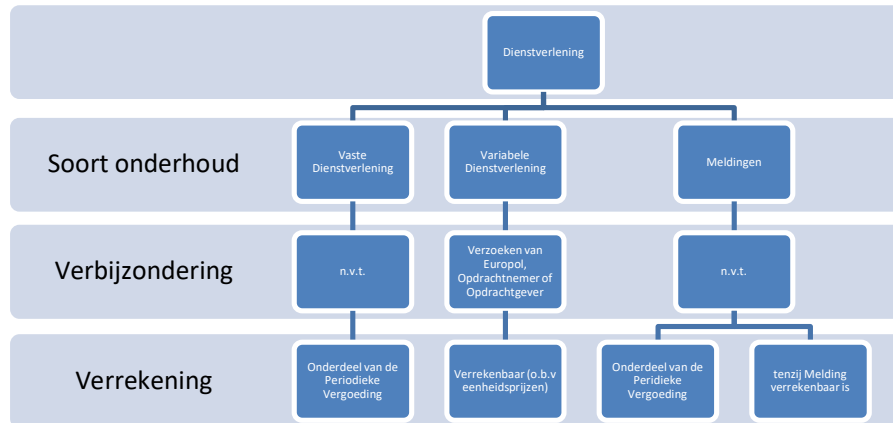
- voor de Transitiekosten;
- voor iedere Periodieke Vergoeding;
- voor verrekenbare Meldingen;
- voor alle overige Dienstverlening die via een BKW zal worden opgedragen;
- voor de Re-transitiekosten.

4.4

Facturatie

De facturatieprocedure en -vereisten worden beschreven voor zowel de Dienstverlening die op basis van een Periodieke Vergoeding wordt gefactureerd als voor de Dienstverlening die op basis van een variabele vergoeding wordt gefactureerd:

- Vaste vergoeding:
 - o Periodieke Vergoeding per kwartaal (zie paragraaf 4.4.2);
 - o Transitie vergoeding (in 1 deel, na 100% uitvoering en akkoord bevonden door Opdrachtgever).
- Variabele vergoeding:
 - o Verrekenbare Meldingen (zie paragraaf 2.4.4); (> € 2.500 of voor Meldingen waar een ondertekend VOS formulier voor kan worden overhandigd);
 - o Opgedragen Bijkomende Werkzaamheden (zie paragraaf 4.4.4).
 - o Re-transitie werkzaamheden.



Figuur 3

Dienstverlening die verrekenbaar is, zal worden verrekend op basis van de tarieven zoals vermeld op de 'Staat van Verrekenprijzen' (ingediend door Opdrachtnemer bij Inschrijving).

Deze tarieven voor Dienstverlening dienen marktconform te zijn. Leveringen van bouwmaterialen en Elementen worden verrekend met de netto prijzen.

De leverancierskortingen die door Opdrachtnemer bedongen zijn, moeten transparant gemaakt worden in de onderliggende stukken van zijn offerte en ten gunste komen van Opdrachtgever.

Te allen tijde is Opdrachtgever gerechtigd aanvullende informatie te vragen om het gefactureerde bedrag te kunnen verifiëren. Opdrachtnemer zal dergelijke informatie binnen 7 dagen na zo'n verzoek indienen.

4.4.1

Facturatie - Transitiefase

De transitie van de oude Opdrachtnemer naar Opdrachtnemer dient te starten vanaf het moment dat de Overeenkomst is ondertekend. De vergoeding voor de Transitie is een vaste prijs, verwerkt in het inschrijvingsbiljet.

De kosten voor de Transitie, conform de Inschrijving van Opdrachtnemer, kunnen worden gefactureerd na afronding, en na oplevering van de gevraagde bewijslast per fase (zie paragraaf 2.8).

4.4.2 *Facturatie - Periodieke Vergoeding (PV)*

De Periodieke Vergoeding is een vast bedrag per kwartaal, ter compensatie van alle kosten die Opdrachtnemer moet maken voor de uitvoering van de Dienstverlening, exclusief Bijkomende Werkzaamheden en verrekenbare Meldingen.

Opdrachtnemer dient na afronding van ieder kwartaal binnen 15 werkdagen een conceptfactuur te sturen naar Opdrachtgever ter Acceptatie. Na ontvangst van Acceptatie, dient Opdrachtnemer binnen een week de definitieve factuur in bij Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer in zijn management rapportage heeft aangetoond dat kortingen van toepassing zijn, als gevolg van het niet halen van de norm van KPI's, zal Opdrachtnemer dit aangeven op de factuur en zulke kortingen in mindering brengen op de overeengekomen Periodieke Vergoeding.

Ingeval echter tijdens het kwartaaloverleg wordt vastgesteld dat de Dienstverlening niet, of slechts gedeeltelijk, zijn uitgevoerd, is Opdrachtgever niet verplicht de factuur te betalen. Pas wanneer Opdrachtnemer heeft aangetoond dat hij al zijn verplichtingen is nagekomen, zal Opdrachtgever de factuur betalen.

4.4.3 *Facturatie - Meldingen*

Opdrachtnemer dient ieder kwartaal alle Meldingen, die voor verrekening in aanmerking komen, te factureren. En uitsluitend voor die kosten die voor betaling in aanmerking komen en zijn goedgekeurd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient binnen 15 werkdagen na einde van een kwartaal een conceptfactuur in te dienen bij Opdrachtnemer, ter Acceptatie.

De definitieve factuur, dient Opdrachtnemer binnen een week nadat het kwartaaloverleg heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, in te dienen bij Opdrachtgever.

Facturen met betrekking tot verrekenbare Meldingen moeten worden ingediend met:

- Een bericht van voltooiing;
- Registratienummer(s) van Europol en Opdrachtnemer;
- Een naar behoren ondertekend en goedgekeurd VOS-formulier;
- Een specificatie van de gemaakte kosten, met een verwijzing naar:
 - o De beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;
 - o De kosten van het gebruikte materiaal (netto, met verkregen kortingen) met een kopie van de vordering(en) in kwestie;
 - o De bestede uren, de uurtarieven (conform staat van verrekenprijzen en COEL) en loonkosten;
 - o De kosten van de Onderopdrachtnemer(s) met een kopie van de vordering;
- Eventueel van toepassing zijnde aftrekbaar overschot;
- Eventueel van toepassing zijnde korting.

4.4.4 *Facturatie - Bijkomende Werkzaamheden*

Bijkomende Werkzaamheden dienen te worden gefactureerd op basis van het BKW-nummer dat daartoe is verstrekt door Opdrachtgever, nadat het werk is voltooid en goedgekeurd en, indien van toepassing, een opleveringsdocument is ondertekend.

- Indien een opleverdocument niet vereist is, moet de factuur worden ingediend binnen 2 weken nadat het werk is voltooid.
- Indien een opleveringsdocument wel van toepassing is, moet de factuur worden ingediend binnen 2 weken na de datum van het ondertekende opleveringsdocument.
- Een oplevering dient door de Opdrachtnemer te worden aangevraagd bij Opdrachtgever en binnen 2 weken na de voltooiing van het werk plaats te vinden.
- Indien er tijdens de oplevering restpunten worden geconstateerd, moeten die eerst naar tevredenheid worden opgelost, voordat Opdrachtnemer de factuur kan indienen.

Facturen met betrekking tot BKW's waar een calculatieformulier voor is ingediend en een BKW nummer is verstrekt door Opdrachtgever, moeten worden ingediend met daarop vermeld:

- het Overeenkomstnummer;
- Het BKW nummer van Opdrachtgever;
- Het opdrachtnummer (PR en PO) van Europol (indien van toepassing);
- Het totale bedrag dat wordt gevorderd, inclusief eventueel van toepassing zijnde kortingen, en de te betalen BTW;
- Het adres waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden;
- Of het een Gebruiker of eigenaar Element betreft;
- COEL- en Elementnummer
- Het opleverdocument (indien van toepassing);
- Bijbehorende specificaties en/of andere onderliggende documentatie, zoals: calculatieformulier, openbegroting, etc.

Een deelfactuur moet worden ingediend met daarop vermeld:

- De referentie en datum van de opdrachtbrief;
- Het totale bedrag dat wordt gevorderd en de te betalen BTW inclusief eventuele van toepassing zijnde kortingen;
- Of het een Gebruiker- of eigenaar gerelateerd Element betreft;
- Het COEL- en Elementnummer.

Voordat een afbetalingsvordering wordt ingediend, moeten de volgende formulieren digitaal worden aangeleverd in Excel en MS-projecten:

- een geactualiseerd 'Algemene Planning'-formulier;
- een geactualiseerd 'Vervangingsplanning' formulier;
- een 'Overzicht van storingen'-formulier;
- Technische documentatie/revisiebescheiden.

4.4.5

Facturatie - Re-transitie

Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever een offerte indienen voor de kosten van de Retransitie, die via de BKW procedure zal lopen.

De kosten voor de Re-transitie kunnen in 1 keer worden gefactureerd nadat de re-transitie fase is afgerond en de gevraagde bewijslast van de retransitie (zie paragraaf 2.8) is geleverd en de restpunten zijn afgerond.

4.5

Betalingsprocedure

- Een factuur respectievelijk creditnota moet worden betaald uiterlijk 30 kalenderdagen na datum van ontvangst en nadat de factuur is goedgekeurd;
- Voor facturen die niet worden goedgekeurd, zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer over informeren, en dient de Opdrachtnemer een creditfactuur te sturen;
- Rente bij te laat betalen. Tenzij in de Contract expliciet anders is bepaald, moet over een te laat betaalde factuur respectievelijk creditnota vanaf de dag na het verstrijken van de betaaltermijnen rente worden vergoed gelijk aan de wettelijke handelsrente die verschuldigd is;
- Op iedere factuur respectievelijk creditnota moet het bedrag aan verschuldigde omzetbelasting vermeld zijn;
- Alle in de Overeenkomst genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting;
- Als de Opdrachtgever een aan een factuur ten grondslag liggend bedrag betwist, is hij bevoegd de betaling van dat bedrag op te schorten. In dat geval moet Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de betwisting en de redenen daarvoor;
- Euro's. Facturering en betaling op grond van de Overeenkomst geschieden in euro's.

Verrekening

- Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, mag Opdrachtgever bedragen die hij uit hoofde van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer moet betalen, verrekenen met bedragen die hij uit hoofde van de Overeenkomst van de Opdrachtnemer te vorderen heeft. Opdrachtgever zal dit schriftelijk communiceren naar Opdrachtnemer.

Communicatie

Alle facturen moeten worden geadresseerd aan:

Het Rijksvastgoedbedrijf,

t.a.v. afdeling Financiële Zaken / Crediteurenadministratie,

Postbus 16837, 2500 BV Den Haag,

onder vermelding van de datum en het kenmerk van deze brief. Het niet vermelden van de genoemde gegevens en de wettelijke factuurvereisten leidt tot afwijzing en retourzending van uw declaratie.

Email adres: Postbus.RVB.Crediteuren@rijksoverheid.nl

4.6 Indexering

Zowel de Periodieke vergoeding als de uurtarieven op de Staat van Verrekenprijzen komen voor indexatie in aanmerking.

De COEL en staat van verrekenprijzen wordt met ingang van het tweede jaar van de Dienstverleningsfase jaarlijks geïndexeerd per 1 januari conform Bijlage R.1 en R.2.

4.6.1 Algemeen

Voor de periodieke vaststelling van de wijzigingspercentages wordt de ontwikkeling van loonkosten gedurende een referentieperiode van één jaar in beschouwing genomen.

In verband met de data waarop indexcijfers worden gepubliceerd in combinatie met de ingang van wijzigingen, wordt de referentieperiode gesteld op september.

Als het basisjaar wordt verlegd, of de wijze van vaststelling, samenstelling of publicatie van een prijsindexcijfer of een SBI indeling/categorie wijzigt of een prijsindexcijfer wordt niet langer gepubliceerd, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover nadere afspraken maken.

- 5 Management organisatie
- In dit hoofdstuk wordt het belang van samenwerken (tussen de drie partijen onderling, maar ook tussen ON en haar onderaannemers) besproken dat cruciaal is voor het leveren van succesvolle Dienstverlening. Verder informatie over het belang van stakeholdermanagement en de overlegstructuur zoals die binnen de Dienstverlening georganiseerd zal worden,.

5.1 Tripartite en stakeholdermanagement

5.1.a. Samenwerking

Deze Overeenkomst brengt drie partijen bij elkaar in zowel de voorbereiding als in de uitvoering van de Dienstverlening. Het is daarom belangrijk dat partijen zich verdiepen in de missie en strategie, bedrijfscultuur en –belangen, en manier van werken (werkprocessen) van de ander.

De verwachtingen over en weer dienen zo vroeg mogelijk te worden gedeeld met elkaar en waar nodig te worden bijgesteld en/of op elkaar te worden afgestemd.

Partijen dienen zich te realiseren dat zij tijd en energie zullen moeten steken in het opzetten en ontwikkelen van een vorm van samenwerking met, en vertrouwen in elkaar. Hierbij verdient met name het creëren van constructieve communicatie (zowel mondeling als schriftelijk), informatie uitwisseling en afstemming over de gang van zaken (en met name als het niet loopt als gewenst), en het nakomen van gemaakte afspraken veel aandacht. Alle drie partijen dienen over een lerende organisatie te beschikken. Dit alles moet het fundament vormen voor een succesvolle Dienstverlening.

De Gebruiker wordt in de Dienstverlening vertegenwoordigd door de afdeling Facilities die namens Europol verantwoordelijk is voor het waarborgen van de business continuïteit van de Terreinen voor haar gebruikers. Alle klachten, vragen en opmerkingen van werknemers van de diverse afdelingen binnen Europol (en andere gebruikers/aanwezigen) ten aanzien van het pand, komen terecht bij de afdeling Facilities. Zie par1.1 voor een uitgebreide beschrijving van Europol. De Gebruiker heeft zelf ook een aantal bedrijven gecontracteerd, die actief zijn op de Terreinen, en waar Opdrachtnemer direct of indirect mee te maken zal hebben.

De Opdrachtnemer zal jaarlijks twee Samenwerksessie organiseren waarbij de betrokkenen van deze opdracht namens de Opdrachtnemer, Europol en de Opdrachtgever aan deel zullen nemen.

De Opdrachtnemer zal bij de Opdrachtgever te maken krijgen met verschillende afdelingen binnen het Rijksvastgoedbedrijf. De exacte organisatiestructuur, communicatie- en escalatieschema's voor deze Overeenkomst, zullen tijdens de transitiefase worden besproken en gedeeld.

Op dit moment is nog niet duidelijk door wie de Opdrachtnemer vertegenwoordigd zal worden. Maar indien de Opdrachtnemer dit contract aangaat als een combinatie, dan heeft het binnen deze combinatie te maken met verschillende bedrijven, waarbij de werkprocessen geïntegreerd zullen moeten worden om de Dienstverlening effectief te kunnen leveren. Daarbij komt dat de Opdrachtnemer, (alleen of als combinatie) bovendien gebruik zal maken van Onderaannemers die op hun beurt ook weer hun eigen cultuur en bedrijfs- en werkprocessen hebben. Die ook geïntegreerd zullen moeten worden in de werkprocessen van de Opdrachtnemer.

Conclusie:

- *Partijen dienen te investeren in de relaties in de driehoek (zie figuur 1); met speciale aandacht voor de invulling van de onderste lijn van de driehoek tussen Gebruiker en Opdrachtnemer die geen juridische verbinding met elkaar hebben, maar wel dagelijks met elkaar gaan samenwerken;*
- *Opdrachtnemer dient samen met zijn/haar onderaannemers hun onderlinge samenwerking zodanig uit te werken dat dit bijdraagt en voldoet aan de eisen van de Dienstverlening (Collaborative Service Design);*
- *Gebruiker en Opdrachtnemer dienen er samen voor te zorgen dat de aanwezigheid en eventuele impact van/door werkzaamheden van side contractors, gecontracteerd door Gebruiker of Opdrachtgever, goed wordt georganiseerd.*

5.1.b Stakeholdermanagement.

Onder stakeholdermanagement verstaan we het creëren en onderhouden van de onderlinge relaties tussen alle partijen die betrokken zijn bij de Dienstverlening, om zo tot een positieve samenwerking te komen voor het efficiënt en effectief bereiken van de gestelde doelen en verwachtingen ten aanzien van de Dienstverlening.

Stakeholders zijn oa:

- *de Gebruiker, die op haar beurt weer een SLA heeft afgesloten met de lidstaten aangaande beschikbaarheid van de dienstverlening die Europol met hen heeft afgesloten;*
- *de afdeling Security.*
- *gebruikers/medewerkers/bezoekers die gebruik maken van het conferentiecentrum bij Europol en met AV te maken hebben.*
- *betrokken partijen van de Opdrachtgever (ministeries)*
- *betrokken partijen van de Opdrachtnemer.*

5.2

Overlegstructuur

In aanvulling op paragraaf 2.6.1, staat in de onderstaande tabel weergegeven welke besprekingen er zullen zijn, wat het doel is van iedere meeting, welke onderwerpen er worden besproken en welke input er nodig is (deze dient altijd uiterlijk 5 Werkdagen voor het overleg te worden ingediend bij Opdrachtgever.

Overleg	Doelstelling	Onderwerpen	Input
Operationeel Dienstverleningsoverleg 1x per maand	Dienstverlening op operationeel niveau monitoren, bespreken en bijsturen op afwijkingen. Werken aan samenwerking Escaleren naar Tactisch Dienstverleningsoverleg.	Operationele zaken zoals oa de planning, toegang/screening, Meldingen, VOS aanvragen. Security. Wat werkt wel/wat niet in samenwerking.	Notulen vorige bespreking KPI prestaties Onderhoud rapportages Overzicht en analyse vd Meldingen.
BKW overleg	Bespreken en monitoren van zowel nieuwe als aangevraagde, opgedragen en geplande BKW's. Oa ivm de budgetimplementatie bij de Gebruiker.	Stavaza tav de lopende en nieuwe BKW's (goedkeuring, planning, uitvoering, betaling)	

Operationeel beveiligingsoverleg (Change Advisory Board, CAB) – onderwerpen gerelateerd aan de automatisering van de systemen.	Om upgrades, updates, problemen en wijzigingen met betrekking tot de bestaande operationele activiteiten op één lijn te brengen van bedrijf kritische elementen en mismatches tussen de bestaande technologie en nieuwe technologieën te voorkomen.	Onderwerpen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid van het gebruik van de bedrijfskritische infrastructuur (bijvoorbeeld beveiliging, veiligheid, AV en BAS)	Lessons Learned, kennis en ervaring van technische experts van de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Leverancier.
Bilateraal overleg	Opbouwen en investeren in een constructieve samenwerking en effectieve invulling vd Dienstverlening		
Kwartaaloverleg Dienstverlening	ON legt verantwoording af over eigen prestaties tijdens afgelopen kwartaal. OG moet vaststellen of en in hoeverre ON recht heeft op betaling van Periodieke Vergoeding. Bila's: voortgang bespreken.		Management rapportage Checklist wet- & regelgeving. Samenvatting afspraken, actie punten, bila's.
Tactisch Dienstverleningsoverleg	ON en OG leggen samen verantwoording af aan Gebruiker. Dienstverlening op tactisch niveau monitoren en bespreken, en bijsturen op afwijkingen. Adviseren bij en richting geven aan ontwikkelingen, veranderingen en vernieuwingen in de Dienstverlening of bij OG, ON of Gebruiker. Werken aan samenwerking Escaleren naar Strategisch Dienstverleningsoverleg	Notulen/actiepunten vorig overleg. KPI prestaties; Trends (obv de Meldingen; Escalatie vanuit Operationeel overleg; Ontwikkelingen Dienstverlening en/of in de Overeenkomst. bespreken; Wat werkt wel/ wat niet in samenwerking	Tactisch overleg notulen en bijhorende Management-rapportage
Strategisch Dienstverleningsoverleg		Escalatie vanuit Tactisch overleg	

Tabel 15

De rapportages dienen up-to-date en betrouwbare informatie te bevatten. Desgevraagd dient de Opdrachtnemer dit aan te kunnen tonen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de duur van de Overeenkomst de opzet of omvang van de rapporten te wijzigen in overleg met Opdrachtnemer. En indien daar aanleiding toe is, of dit anderzijds gewenst is, zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende rapporten/rapportages leveren.

Naast deze geplande bijeenkomsten is het zeer belangrijk om ook tussendoor zorgvuldig en tijdig met elkaar te communiceren. Bijvoorbeeld:

- In een noodgeval of in omstandigheden die verband houden met veiligheid en gezondheid, zal Opdrachtnemer onmiddellijk contact opnemen met Opdrachtgever en Europol;
- Voor elke functie/niveau zal Opdrachtnemer een single point of contact bieden (operationeel, tactisch, strategisch);
- In het geval dat Opdrachtnemer uit meerdere bedrijven bestaat, is het van het grootste belang dat de primaire processen tussen dergelijke bedrijven op elkaar zijn afgestemd en dat effectieve communicatie wordt verzekerd via de bovengenoemde single points of contact .
- Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de communicatie met zijn Onderopdrachtnemers.

5.2.1 *Activiteit: Overleg voeren*

Het doel van overleg voeren is om informatie uit te wisselen, elkaar op de hoogte te houden, de voortgang te bespreken, inhoudelijke discussies te kunnen voeren, eventueel beslissingen te kunnen nemen, afspraken vast te leggen en om de samenwerking tussen Partijen te bevorderen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende overleggen. Deze overleggen zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 5. De overleggen hebben verschillende frequenties en rapportages. De frequenties kunnen wijzigen al naar gelang de behoefte of noodzaak.

Overleg	Deelnemers	Frequentie
Operationeel Dienstverleningsoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per maand
Afstemmingsoverleg op locatie	Gebruiker, Opdrachtnemer	1x per week
BKW overleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	2x per maand
Operationeel beveiligingsoverleg (Change Advisory Board, CAB)	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer.	1x per maand
Bilateraal overleg	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	2x per maand
Kwartaaloverleg Dienstverlening	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per kwartaal
Tactisch Dienstverleningsoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per kwartaal
Strategisch contract leverancieroverleg	Opdrachtgever, Opdrachtnemer	1x per jaar
Strategisch contract gebruikersoverleg	Gebruiker, Opdrachtgever	2x per jaar
Benen-Op-Tafel sessie	Opdrachtnemer (directie), Opdrachtgever (Contractmanagement)	2x per jaar
Samenwerksessie (1 werkdag per sessie)	Gebruiker, Opdrachtgever, Opdrachtnemer, optioneel Onderaanneming	2x per jaar

Tabel 16

Opmerking:

- In het eerste jaar moet Opdrachtnemer er rekening mee houden dat het Tactisch Dienstverleningsoverleg iedere maand zal plaatsvinden, managementrapportage dient in die periode nog steeds 1x per kwartaal aangeleverd te worden;
- Tot de Dienstverlening behoort ook het ondersteunen van genoemde overleggen tussen de Opdrachtnemer, Opdrachtgever en/of Gebruiker. De ondersteuning bestaat uit onder andere;
 - o Het opstellen en bijhouden van een issue log;
 - o Het opstellen en bijhouden van een activiteiten log;
 - o Het plannen van de overleggen;
 - o Het opstellen en verstrekken van de agenda;
 - o Het notuleren tijdens het overleg;
 - o De verslaglegging van het overleg in concept rondsturen;
 - o De verslaglegging definitief maken.
- Samenwerksessie is cruciaal voor de interactie tussen Gebruiker/Opdrachtgever/Opdrachtnemer (goudendriehoek), bij mogelijke afwijking(en) binnen het contract kan het jaarlijkse aantal verhoogd worden (kosten dienen opgenomen te zijn in de Periodieke Vergoeding).

5.3

Samenwerking met voorgeschreven onderaannemer Bosch BV

Met verwijzing naar Artikel 23 van de Overeenkomst, waarin Opdrachtgever aangeeft dat Opdrachtnemer voor specifiek aangeduide installaties in de COEL een samenwerking (Onderaanneming) moet aangaan met Bosch BV (verder aan te duiden als Bosch) ter zake een deel van de technische safety en security installaties over te dragen aan Opdrachtnemer, is het voor een succesvolle implementatie van de Dienstverlening van groot belang dat Opdrachtnemer zich realiseert dat zij een sterke en goede samenwerking met deze partij, en tevens kennispartner zal moeten opbouwen. Dit geldt uiteraard ook voor Bosch jegens Opdrachtnemer.

Aangezien het hier gaat om de Dienstverlening ten aanzien van de Safety en Security Elementen, een van de kenmerken en tevens Kritieke Elementen van de Europol gebouwen, is het evident dat een constructieve samenwerking, coördinatie, afstemming met deze partij van groot belang is. Dit zal tijd, energie en inspanning kosten van zowel de Opdrachtnemer, Bosch als ook de Gebruiker en Opdrachtgever, waar de Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving rekening mee moet houden.

De samenhang van de verschillende systemen, zowel van Bosch zelf, als die van derden, welke onderdeel vormt van de totale safety- en securityoplossing is dusdanig complex, dat deze niet los van elkaar te zien zijn. Kleine, aan te brengen wijzingen in hardware, software of functionaliteit kunnen een behoorlijke impact hebben op het totale functioneren van het systeem en de safety en security policy van de Gebruiker. Iedere wijziging of uitbreiding zal uiterst secuur beoordeeld dienen te worden op de consequenties in het totale functioneren. Diepgaande kennis van de klant specifieke programmering en van de firmware is daarbij een vereiste en aanwezig bij de kennispartner op dit gebied (Bosch).

6 Randvoorwaarden

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het kader van randvoorwaarden beschreven waarbinnen de Dienstverlening dient te worden uitgevoerd.

6.2 Toegangsbeleid, geheimhouding en personeelseisen

6.2.1 *Beveiligingseisen (resource data form)*

De Opdrachtnemer dient de gegevens met een formulier (resource data form) kenbaar te maken, welke personen voor of namens de Opdrachtnemer de diensten gaat uitvoeren. Na het invullen van de persoonlijke gegevens (achternaam, voornaam, geboortedatum, nationaliteit, functietitel, functieomschrijving, verwachte start/eind datum) moet het document aan Europol worden verstrekt.

Europol heeft ten alle tijden het recht om een werknemer/onderaannemer van de Opdrachtnemer te weigeren, indien de vereiste documentatie niet is en/of tijdig is verstrekt. Evenals op basis van de informatie die vermeld staat op de VOG en/of naar aanleiding van de screening.

Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat er bij het binnenkomen of verlaten van het Terrein (als ook bij het leveren en afvoeren) oponthoud kan ontstaan als gevolg van wachttijden in verband met drukte bij de ingang van het Terrein en/of onvoorziene omstandigheden.

De kosten voor het verkrijgen en/of vernieuwen van de security clearances (C-screening), VOG en voor het invullen van de resource data form zijn voor de Opdrachtnemer en worden geacht te zijn opgenomen in de Periodieke Vergoeding.

6.2.2 *Security clearance*

Van het personeel dat wordt voorgesteld door de Opdrachtnemer voor reguliere diensten en back-ups, wordt een veiligheid screening vereist van ten minste het niveau "Confidentiel UE/EU Confidential", zie ook Bijlage G.

De veiligheidsscreeningen van het personeel moeten worden voorgelegd aan Europol ter verificatie, voordat deze diensten voor Europol kunnen verlenen.

Opdrachtnemer kan de equivalente van "Confidentiel UE/EU Confidential" en de lijst van nationale veiligheidsautoriteiten van de EU-lidstaten vinden via:
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:141:0017:0065:EN:PDF>

Veiligheidsscreeningen die niet zijn afgegeven door nationale veiligheidsautoriteiten (bijvoorbeeld afgegeven door derde landen of internationale organisaties) kunnen door Europol worden aanvaard, maar dit zal van geval tot geval worden besloten door Europol. Europol behoudt het recht om een veiligheidsmachtiging te weigeren, wanneer deze niet afgegeven is door een nationale veiligheidsautoriteit en/of EU-lidstaat.

- C-screening: dient binnen 3 maanden aangeleverd te worden bij Europol, waarna deze 5 jaar geldig is;

6.2.3 *Verklaring omtrent het gedrag (VOG)*

Personeel dat voor een tijdelijke aard wordt ingezet voor het leveren van diensten, kan het terrein betreden middels een VOG (afhankelijk van werk/werklocatie). Dit personeel moet minimaal in bezit zijn van een VOG. De VOG moet zijn uitgegeven door Ministerie van Justitie en Veiligheid (NL) en de verklaring moet minimaal de volgende nummers bevatten:

11,12,13,37,38,41,53,61 en 71.

- VOG: dient binnen 3 maanden aangeleverd te worden bij Europol, waarna deze 2 jaar geldig is.

De verklaring van het personeel moeten worden voorgelegd aan Europol ter verificatie, voordat deze diensten voor Europol kunnen verlenen. De verklaring mag niet ouder zijn dan 3 maanden en zodra ze door Europol zijn geaccepteerd, zijn maximaal 2 kalenderjaren (vanaf afgifte datum) geldig.

Europol behoudt het recht om een VOG te weigeren, bij het verlopen van boven gestelde termijnen en/of door de aard/locatie van het uit te voeren werk.

6.2.4 *Discretie- en vertrouwelijkheidsplicht*

Al het betrokken personeel van de Opdrachtnemer en onderaannemers moeten ertoe verbinden dat informatie en/of documenten die verband houden met het uitvoeren van het contract, strikt vertrouwelijk te behandelen. Er dient vooraf schriftelijke toestemming verleent te worden vanuit Europol bij het bekend maken van informatie/beeldmateriaal/fotomateriaal aan derden.

Het betrokken personeel blijft voor onbepaalde tijd aan deze verplichting gebonden, zelfs na het verstrijken of beëindigen van het contract (arbeidsovereenkomst/onderhoudscontract).

Alle betrokken werknemers van de Opdrachtnemer en zijn onderaannemer, welk diensten aan Europol levert, moeten eerst een vertrouwelijkheidsverklaring (Bijlage E.2) ondertekenen en indienen bij Europol. Het is aan de Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat zijn personeel en Onderaanneming de bovengenoemde verplichting naleeft.

6.2.5 *Personeelsvereisten*

De Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk voor de goede uitstraling en het gedrag van zijn personeel en Onderaannemers:

- Zij moeten ter alle tijden een persoonlijke identiteitskaart en/of paspoort bij zich hebben, tijdens het binnenkomen van het terrein/gebouw;
- Zij moeten voldoen aan alle instructies en beleidslijnen van Europol die nodig zijn voor de bescherming van de gebouwen, mensen en informatie;
- Zij moeten zich houden aan het sociaal mediaprotocol van Europol (zie hoofdstuk 8, Bijlage P);
- Zij zullen zich altijd professioneel, verzorgd presenteren;
- Zij moeten klantgericht, vriendelijk en beleefd zijn;
- Zij moeten altijd bereikbaar zijn via mobile telefoon (GSM);
- Roken in en rondom het terrein/gebouw en/of gebruik van alcohol/drugs is ten strengste verboden;
- Het is niet toegestaan om buiten de werkuren toegang te krijgen tot Europol;
- Een late start van de werkdag, kan worden beschouwd als een onbevredigende prestatie in kader van het contract;
- Opdrachtnemer moet alle door hem in te zetten personen verplichten om herkenbare en representatieve bedrijfskleding te dragen op de Terreinen. Voor specifieke BKW-activiteiten kunnen aanvullende eisen gesteld worden ten aanzien van bedrijfskleding (bijvoorbeeld hesjes);
- Tijdens de transitiefase geeft Europol training(en) over de interne protocollen, procedures en relevante IT-systemen;
- De Opdrachtnemer moet de continuïteit van de Diensten verzekeren tijdens bijvoorbeeld: vakantie, ziekte, personeelsverloop en ander uitval van personeel;
- Het personeel dient zichtbaar hun toegangspas te dragen middels de bijgeleverde koord. Wanneer deze wegens werkzaamheden niet veilig is om te dragen, dient deze altijd in de buurt van het personeel te zijn.

6.2.6 *Geheimhoudingverklaring*

De Opdrachtnemer zal aan derden geen informatie bekendmaken die hij/zij in het kader van de uitvoering van de Dienstverlening heeft verkregen over medewerkers van Europol, de bij Europol gevolgde procedures, geplande bouwwerkzaamheden, bouwtekeningen en blauwdrukken, plattegronden en (onder)bouwdelen van de Terreinen (geheimhoudingsplicht).

Niet-inachtneming van de geheimhoudingsplicht kan naast beëindiging van de Dienstverlening ook leiden tot civiele en/of strafrechtelijke vervolging.

Vertrouwelijke data met betrekking tot Europol of de Dienstverlening mag het gebouw niet verlaten en mag buiten het niet verspreid worden. Het updaten van documenten (bijv. revisiebescheiden), die onderdeel vormen van de Dienstverlening, mag alleen na overleg en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever en Gebruiker, buiten het gebouw plaatsvinden met in achtneming van de geheimhoudingsverklaring van de Gebruiker.

De partijen zullen vertrouwelijke informatie alleen bekendmaken aan hun respectievelijke medewerkers, agenten, Opdrachtnemers, Subcontractors, adviseurs en bijbehorende ondernemingen indien en in voor zover deze betrokken zijn bij en dit noodzakelijk is voor de Dienstverlening.

6.3

Wet- en regelgeving

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving (incl. informatielevering voor EMAS-certificering), waaronder de vereiste inspecties en certificering en overige activiteiten om een dergelijk certificaat te verkrijgen (bijvoorbeeld het bijhouden van logboeken), voor die Elementen die onderhevig zijn aan dergelijke wettelijke vereisten (waaronder ondersteuning en het inschakelen van inspectie- en certificeringsinstanties).

Ingeval tijdens de inspectie blijkt dat onmiddellijke actie vereist is om de veiligheid en/of gezondheidsomstandigheden of de bedrijfscontinuïteit in het gebouw te waarborgen, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever en Europol onmiddellijk op de hoogte te stellen, de situatie veilig te stellen en niet te wachten op aanlevering van het inspectierapport.

Wetgeving en aanvullende regelgeving, onder andere:

- Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie – 2013 (VIRBI 2013) en NIS2;
- Het Bouw bouwwerken leefomgeving (BBL) en het Gebruiksbesluit;
- De NEN-EN- en ISO-standaarden en -normen op grond van het BBL;
- De Nederlandse wetgeving, waaronder de bepalingen van de Arbeidsomstandighedenwet, de Archiefwet en de Hinderwet;
- de regeling die de rechten van werknemers beschermt;
- De Arbo-Informatiebladen (AI-bladen), uitgegeven door de Arbeidsinspectie;
- HACCP (hygiëne norm);
- De RVB BOEI ® handboeken;
- Richtlijnen voor tolken/faciliteiten conform de International Association of Conference Interpreters (AIIC), ISO 2603 and ISO 4043; (www.AIIC.org);
- BRL 6010 (legionellapreventie);
- Norm voor technisch revisietekenwerk (www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten);
- Handboek voor ICT-huisvesting en bekabeling (HIB) (www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten);
- VEWIN-Werkbladen;
- NEN 3140: Laagspanningsinstallaties, Bepalingen voor Veilig Werken, Inspectie en Onderhoud;
- NEN-EN 50173-6:2018: Informatietechnologie, Generieke Bekabelingsystemen. Algemene eisen;
- NEN-EN 50174-1: 2018: Informatietechnologie – Installatie van bekabeling – Deel 1: Specificatie en kwaliteitsborging;
- NEN-EN 50174-2: 2018: Informatietechnologie – Installatie van bekabeling – Deel 2: Planning en gebruiken in gebouwen;
- NEN-EN 50174-3:2017: Planning en gebruiken buiten gebouwen;
- Mede van toepassing zijn de documenten voor "Maatschappelijk Verantwoord Inkopen" van Agentschap NL (zie ook: <http://www.piano.nl>). Het is aan de Opdrachtnemer om aantonen dat minimaal stap 3 (Verbreding), tijdens de transitiefase. Format actieplan MVOI dient daarvoor gehanteerd te worden.

Waar geen specifieke versie is genoemd, geldt dat Opdrachtnemer de meest recente versie aanhoudt.

6.3.1 *EMAS-Certificering*

De Opdrachtnemer dient tijdig afstemming te zoeken met de Gebruiker inzake het tijdig en compleet aanleveren van de benodigde informatie m.b.t. de EMAS-certificering van Europol. En dient daarvoor alle gebouw gebonden installatie informatie aan te leveren, waar de EMAS-certificering om vraagt, denk aan bijvoorbeeld:

- Bijhouden van gasgevulde installatie onderdelen, incl. lekverliezen afgelopen jaar(en), CO2 uitstoot (Bijlage V);
- Monitoren van elektra/gas verbruik;
- Verduurzamingsadviezen, incl. haalbaarheid studie(s);
- Etc.

https://green-business.ec.europa.eu/emas_en

6.3.2 *Verplichting Social Return*

De Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk jaar, bij het managementrapport, een geheel ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return toe. Dit verantwoordingsformulier social return is opgenomen in Bijlage S.

a) De Opdrachtnemer verbindt zich toe, gedurende de uitvoeringsduur van de overeenkomst, 5% van de waarde van de loonsom te besteden aan werk(ervarings)plaatsen voor personen uit de doelgroep:

- I. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan het werk kunnen komen;
- II. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekosting oudere werknemers;
- III. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- IV. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gelden;
- V. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- VI. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;
- VII. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- VIII. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- IX. Wet Social Werkvoorziening (WSW) geïndiceerde;
- X. Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekende (nuggers);
- XI. Leer-/werkplekken of lonen voor vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- XII. Leer-/werkplekken in kader van beroepsopleidende leerweg (BOL) / beroepsbegeleidende leerweg (BBL), Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) of partijtscholen. Als de in deze bepaling voortaan naar die nieuwe wetten.

b) De Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk contractjaar (gedurende de uitvoeringsduur), laatste Managementrapportage, een geheel ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return toe.

c) De Opdrachtgever controleert op basis van het verantwoordingsformulier social return of de Opdrachtnemer voldoet aan de verplichting genoemd in sub b;

- d) Constateert de Opdrachtgever op basis van het verantwoordingsformulier social return dat de Opdrachtnemer gedurende de uitvoeringsduur van de overeenkomst tweemaal achtereen niet het percentage haalt genoemd als verplichting in sub a, dan kan de Opdrachtgever naar rato van bijlage S die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de overeenkomst.

6.4 Afvoer

- Voor zover niet anders tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen, zijn de uit de Dienstverlening komende oude bouwstoffen niet van waarde voor de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer dient contact op te nemen met de Gebruiker voor alles wat hij af wil cq moet voeren van de Premies;
- De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat emballage, afval en eenmaal vervangen Elementen, of onderdelen hiervan, worden afgevoerd. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer een stortingsbewijs verstrekken;
- Kosten voor het afvoeren van materiaal dienen opgenomen te zijn in de Dienstverleningskosten;
- Conform C02 prestatie ladder vereisten.

6.5 Onderhoudsvoorschriften fabrikant en leverancier

De onderhoudsvoorschriften van de fabrikanten en leveranciers van de Elementen, dienen door de Opdrachtnemer gerespecteerd en nageleefd te worden als onderdeel van de Dienstverlening (naleving ervan is onderdeel van de Periodieke Vergoeding). Deze zullen als onderdeel van het gebouwdossier (handboek gebouw) worden overgedragen tijdens de Transitiefase. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het actueel maken en houden van deze onderhoudsvoorschriften.

6.6 Veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden

Opdrachtnemer dient de noodzakelijke maatregelen te treffen om te voldoen aan de wet- en regelgeving inzake veiligheid, milieu, gezondheid en het "SHE-handboek" (safety, health, environment) van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de Dienstverlening milieuvriendelijke middelen, materialen en methoden zullen worden gebruikt. De Dienstverlening zal geen gevaar voor de volksgezondheid vormen en zal voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke vereisten en voorwaarden. In het geval dat Opdrachtnemer overweegt gebruik te maken van materialen die schadelijk zijn voor het milieu, zal de Opdrachtnemer schriftelijke toestemming moeten verkrijgen van Opdrachtgever alvorens dergelijke werkzaamheden uit te voeren.

Alle personen die bij de dienstverlening betrokken zijn, moeten de locatieregels lezen (en ervan op de hoogte zijn) en indien nodig het relevante (Engelse) document ondertekenen voordat ze aan het werk gaan.

Uiterlijk 10 dagen voor de start van de fase Services dient Opdrachtnemer een "V&G-plan" in bij Opdrachtgever. Bovengenoemd "V&G-plan" dient tenminste de volgende beschrijving te bevatten:

- De wijze waarop wordt voldaan aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, normen en overige eisen op het gebied van veiligheid en gezondheid;
- Het risicoregister en de wijze van risico inventarisatie en evaluatie met betrekking tot V&G-risico's;
- Wijze van melding, rapportage en afhandeling van incidenten en (bijna) ongevallen;
- Beschrijving van de wijze waarop het V&G-dossier actueel gehouden wordt;
- De Opdrachtgever voldoet aan de eisen bijhorende bij laddertrrede 3 van het Certificatieschema Veiligheidsladder (SCL). Voor meer informatie over de Veiligheidsladder: <http://gc-veiligheid.nl>.
 - o De Opdrachtnemer verstrekt, uiterlijk 90 dagen na de datum van opdrachtverlening, een geldig (SCL-certificaat) op ten minste het vereiste niveau dat ziet op de onderneming van de Opdrachtnemer of, in het geval van de samenwerkingsverband, op elke onderneming in het samenwerkingsverband;
 - o De Opdrachtnemer kan verwijzen naar het bewijsmiddel in het register van certificaathouders op: www.safetycultureladder.com/nl/certificaathouders

6.7 Kwaliteit materialen

De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Dienstverlening materialen te gebruiken van ten minste dezelfde kwaliteit, esthetiek, technologie en functionaliteit ("form, fit and function") zoals deze reeds zijn toegepast. En zodanig dat in het geval een update of wijziging van een element, het geheel compabitable blijft. De Opdrachtnemer dient bij iedere vervanging met de Opdrachtgever en Gebruiker te overleggen of like for like is gewenst, of dat op basis van nieuwe inzichten, een nieuwere versie/nieuwe technologie gewenst is. Op het moment dat de fabrikant de software niet meer onderhoudt of iets niet meer leverbaar is, dient Opdrachtnemer maatregelen te nemen zodat de businesscontinuïteit blijft gewaarborgd.

- 6.7.1** *Keuren arbeidsmiddelen – persoonlijke elektrische apparaten*
Onderdeel van de Dienstverlening is het keuren van arbeidsmiddelen volgens de NEN3140, scope 10. De arbeidsmiddelen zijn in dit geval losse elektrische apparatuur die medewerkers van Europol in gebruik hebben. Opdrachtnemer moet rekening houden met keuringen op locatie gedurende 40 uur (aaneengesloten in een week) per jaar. Goedkeur of afkeur moet door de Opdrachtnemer door middel van stickers worden aangegeven zodat gekeurde apparatuur herkenbaar is. Hieronder volgt meer gedetailleerde informatie over de gewenste Dienstverlening gerelateerd aan het beleid van de Gebruiker.
- 6.7.2** *Diensten gerelateerd aan het beleid van gebruik met elektrische apparaten*
De Arboret en Nederlandse regelgeving bevat specifieke persoonlijke werkgeversverplichtingen van Europol met betrekking tot milieu, veiligheid, gezondheid en brandveiligheidseisen (Due Diligence). In overeenstemming met de "Due Diligence" principes, bevorderen de Opdrachtgever/Gebruiker preventieve maatregelen.
- In overeenstemming met de uiteengezette principes binnen Europol Environmental Health and Safety-voorschriften, beveiligingshandboek en afgestemd op de technische voorschriften van de EU (d.w.z. gecertificeerd en op de markt gebracht met CE-logo) en NEN3140 van toepassing op gebouwen in Nederland.
- Om te voldoen aan de regelgeving moeten de (particuliere) elektrische apparaten die in het kantoor worden gebruikt jaarlijks* worden gecontroleerd, gelabeld en geregistreerd door een gekwalificeerde deskundige van de Opdrachtnemer. Bij afkeur van de elektrische apparatuur (niet voldoen aan gestelde eisen) zal de Opdrachtgever de Gebruiker verzoeken de apparatuur uit het gebouw te verwijderen. Na controle en bij goedkeur, dient er een goedkeuringssticker met keuringsdatum te worden aangebracht.
- *Eenmaal per jaar worden op elke verdieping alle (particuliere) elektrische apparaten opgehaald door de Gebruiker, voor de jaarlijks technische kwaliteitscontrole. De apparaten bestaan uit b.v. koffiezetapparaten, waterkokers, broodroosters, magnetrons, fiets oplaadapparatuur, etc.
- 6.8** **Format**
De Opdrachtnemer moet de documenten (modellen en formulieren) gebruiken zoals voorgeschreven in de bijlagen van dit Programma van Eisen. Het is uitsluitend toegestaan deze documenten te wijzigen met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 6.9** **Parkeervoorzieningen**
Indien er parkeerruimte is, kunnen vaste medewerkers van Opdrachtnemer, die werkzaam zijn op de locatie van Europol, met een toegangspas parkeren in de parkeergarage van het World Forum op basis van beschikbaarheid.

6.10 Software, installatiecodes

Opdrachtnemer dient de toegang tot softwarelicentievoorwaarden en installatiecodes in verband met de dienstverlening voor Opdrachtgever op verzoek en te allen tijde te garanderen voor de gehele duur van de Contract. De Opdrachtnemer moet zelf zorg dragen voor toegang tot de software en (bron)codes van Elementen, of onderdelen daarvan, waar dit van toepassing is, voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Opdrachtgever zal deze niet verstrekken.

De Opdrachtgever is en blijft altijd eigenaar van software het element.

6.11 Werkzaamheden door derden

Als er werkzaamheden aan Elementen plaatsvinden die door een derde partij wordt uitgevoerd, en waarvan het de bedoeling is dat Opdrachtnemer na oplevering de Dienstverlening hierover hervat, dan:

- dient Opdrachtnemer vooraf te worden gekend in de wijze van uitvoering;
- heeft Opdrachtnemer het recht om in alle redelijkheid het opleverprotocol vast te stellen in samenwerking met de derde en Opdrachtgever;
- dient Opdrachtnemer aanwezig te zijn bij de oplevering;
- zal Opdrachtnemer inzichtelijk moeten maken wat de eventuele consequenties zijn voor de Dienstverlening;
- dient Opdrachtnemer het opgeleverde werk/de werkzaamheden na de oplevering (en op basis van een ondertekend opleverdocument), vervolgens te aanvaarden.

Ten aanzien van opdrachten die in opdracht van Opdrachtgever door derden worden uitgevoerd, kan de Opdrachtnemer worden gevraagd alle taken en werkzaamheden uit te voeren van de directie zoals bedoeld in de UAV 2012.

Het kan voorkomen dat door werkzaamheden door derden aan Elementen tijdelijk geen Dienstverlening hoeft plaats te vinden. De consequenties hiervan –zoals ook minder werk- zal per geval vooraf besproken worden.

Als Bijkomende Werkzaamheden worden uitgevoerd door derden, dan kan dit zijn inclusief het verwerken van de aanpassingen in de revisiebescheiden. Indien dit niet het geval is, kan de Opdrachtnemer gevraagd worden om dit te doen op basis van een opdracht voor Bijkomende Werkzaamheden.

6.12 Garanties

De dienstverlening moet worden uitgevoerd met inachtneming van de garantieverplichtingen en de voorschriften/instructies van de fabrikant/producent.

Voordat werkzaamheden worden uitgevoerd aan Elementen dient Opdrachtnemer te verifiëren of er een garantie van toepassing is en te handelen in overeenstemming met de garantievoorwaarden.

De garantietermijn voor geleverd werk, leveringen en/of diensten is 12 maanden. De garantietermijn voor bouwstoffen en elementen is conform de door de fabrikant/leverancier afgegeven productgarantie(s).

7 Definities en begrippenlijst

Opdrachtnemer	[Naam en rechtsvorm Opdrachtnemer]
Acceptatie	Schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin de het Rijksvastgoedbedrijf verklaart geen bezwaar te hebben tegen door de Opdrachtnemer ter acceptatie voorgelegde documenten of wijzigingsvoorstellen.
Accepteren, Geaccepteerd	Een document of voorstel dat in het kader van de Acceptatieprocedure is geaccepteerd, d.w.z. waartegen Opdrachtgever geen bezwaar heeft.
Acceptatieprocedure	Procedure zoals beschreven in artikel 10 van de Overeenkomst
AK (Algemene Kosten)	Het monteur uurtarief is inclusief alle directe en indirecte kosten, hierdoor is het niet mogelijk om AK (algemene kosten) op te voeren. Dit betreft onder andere: loon, sociale lasten, algemene, reis- en voorrijkosten, werkvoorbereiding, coördinatie met Beheerder en Opdrachtgever, intern transport, technische begeleiding onderaannemers, afvoer oude materialen/afval. Dit exclusief de verschuldigde omzetbelasting.
BAS	Building Automation System (BAS); oftewel het Gebouw Beheer Systeem (GBS). Dit systeem dient dagelijks (zowel binnen als buiten kantoor tijden), actief te worden gebruikt, onderhouden, uitgelezen en beheerd ten einde de business continuïteit te ondersteunen. Zoals het adresseren van all Meldingen (aan Elementen) die het systeem genereert; gegevens te analyseren, gegevens in trend te zetten, setpoints optimaal in te regelen etc etc.
BKW (Bijkomende Werkzaamheden)	Bijkomende werkzaamheden. Onderdeel van de Dienstverlening, zoals beschreven in artikel 12 van de Overeenkomst. Zijnde alle bijkomende werkzaamheden en/of aanvullende diensten, die de Opdrachtgever, op basis van de hiervoor bedoelde autorisatieprocedure (zie paragraaf 2.5 van dit PvE), op wil dragen aan Opdrachtnemer of aan een derde partij.
BKW-procedure	Autorisatieprocedure (zie par. 2.5 PvE) voor Bijkomende werkzaamheden en of aanvullende diensten die de Opdrachtgever wil opdragen aan Opdrachtnemer of een derde partij.
Bijlagen	De bijlagen die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst
BOEI	Inspectiemethodiek voor Brandveiligheid, Onderhoud, Energie en Inzicht in het voldoen aan wet- en regelgeving zoals beschreven in het Handboek RVB BOEI: - RVB BOEI Deel 1 Algemeen, versie 2018; - RgdBOEI handboek Deel 2a: Bouwkundig, versie 2012 - RgdBOEI handboek Deel 2b: Elektro, versie 2012 - RgdBOEI handboek Deel 2c: Werktuigbouwkundig, versie 2012 - RgdBOEI handboek Deel 2d: Transport, versie 2012 - RgdBOEI handboek Deel 3: Van inspecties naar een MUP, versie 2010
Clouddienst Opdrachtnemer	Een digitaal platform waarin zowel de Opdrachtnemer, Gebruiker en de Opdrachtgever de stukken digitaal kan benaderen, denk aan: Operationele/kwartaal overleggen, revisie beheer, wettelijke verplichtingsdocumenten, etc.
COEL	Contract Object Elementen Lijst. Een lijst van de Elementen waarop deze Overeenkomst betrekking heeft, die onderscheid maakt tussen gebruikers gerelateerde Elementen (Europol) en eigenaars gerelateerde (Rijksvastgoedbedrijf) Elementen en die onderdeel vormt van deze Overeenkomst.
COEL-mutatie	Contract Object Elementen Lijst mutatie, conform standaardformulier (Bijlage D), uitgesplitst aanbieden een openbegroting/NEN2699-niveau 5.
Contractmanager	Een medewerker van Opdrachtgever of Gebruiker, die verantwoordelijk is voor het toezien op naleving van de Overeenkomst.
Correctief Onderhoud	Een onderdeel van de Dienstverlening dat betrekking heeft op alle werkzaamheden die nodig zijn aan het betreffende Element, of onderdelen hiervan, nadat Opdrachtnemer hierover een melding heeft ontvangen, om de Melding weer te kunnen afsluiten.
Dag	Kalenderdag
Dagelijks Beheer	Een onderdeel van de Dienstverlening, als onderdeel van het Preventief Onderhoud, zoals beschreven in het Programma van Eisen
Dienstverlening	Het leveren van het geheel der geïntegreerde diensten en werkzaamheden zoals beschreven in het Programma van Eisen

Element/bouwdeel/asset	Een op zichzelf staand of samengesteld geheel van bouw- en/of installatiedelen – dat een functie in het object vervult – met inbegrip van alle daaraan gerelateerde onderdelen ten behoeve van opwekking, opslag, regeling, distributie en afgifte
EMAS	EU Eco-Management and Audit Scheme. Zie ook: www.ec.europa.eu/environment/emas
Gebruiker	Europol
Inschrijving	de door Opdrachtnemer op [datum] ingediende inschrijving met kenmerk [kenmerk inschrijving] – ook voor zover het een variant betreft – die door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
KAM systeem	Kwaliteitsmanagement-, arbeidsomstandigheden- en milieumanagementsysteem.
Kantoortijden	Onder kantoortijden wordt verstaan de periode tussen 07.00 en 20.00.
Kernpersoneel	De permanente bezetting voor uitvoering van de Dienstverlening door medewerkers van Opdrachtnemer (incl. onderaannemers). Alleen na goedkeuring van de Opdrachtgever aan te passen.
KPI	Key Performance Indicator. KPI's zijn geformuleerd voor het beheren en meten van de kwaliteit van de Dienstverlening door Opdrachtnemer, op diverse niveaus. Op basis van deze metingen kan Opdrachtnemer bepalen in hoeverre een bepaald doel van de Dienstverlening is behaald.
Nevenaannemers en/of Derden	Aannemers en andere opdrachtnemers die naast de Opdrachtnemer werkzaam zijn op het Terrein (in opdracht van Europol en/of Opdrachtgever) en waarbij de Opdrachtnemer bedacht moet zijn op raakvlakken (met het oog op het doel Garanderen van de Bedrijfscontinuïteit van Europol).
Managementinformatie	Informatie die inzicht geeft in de ontwikkeling en prestaties van processen, mensen, middelen, kapitaal en kennis om de organisatie te beheersen, bij te sturen en te ontwikkelen
Managementrapportage	Rapportage als bedoeld in paragraaf 2.1.1, waarin de resultaten van de uitvoering van de Dienstverlening worden beschreven
Melding	Een melding is een bericht dat de Opdrachtnemer ontvangt van de Gebruiker of Opdrachtgever (via een informatiesysteem, email, mondeling of per telefoon), of zelf opmerkt en aanmaakt in de hier voor aangewezen systemen. Een melding kan gaan over klachten, storingen, vragen, wensen, opmerkingen, of andere observaties ten aanzien van de Dienstverlening en/of het Terrein. Opdrachtgever dient iedere melding binnen de hiervoor vastgestelde response- en hersteltijden te adresseren, erover te rapporteren en af te sluiten (zie par.2.4.4).
Meer / Minderwerk	Dienstverlening die kan worden toegevoegd of die niet meer uitgevoerd hoeft te worden. Dit zal op basis van de prijs van het Element, zoals in de COEL is overeengekomen, worden verrekend.
MJOP / MJVP/ Vervangingsplanning	Meer Jaren Onderhouds Planning (MJVP), conform BOEI handboeken.
Monteur	Een vakbekwaam persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden. En uitgesplitst in diverse monteur definities, in de Inschrijfstaat/COEL-lijst.
Monteur AV	Een vakbekwaam persoon die gespecialiseerd is in het AV systeem, incl. bijhorend AV support (Bijlage N) kan leveren.
Monteur Bouwkundig	Een vakbekwaam persoon die gespecialiseerd is in bouwkundige werkzaamheden en in bezig van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de bouwkundige elementen (in COEL uitgesplitst).
Monteur E & K (Elektra en werktuigbouwkundig)	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de technische elektra en werktuigbouwkundige installaties (in COEL uitgesplitst).
Specialistisch monteur E&K (Elektra en Werktuigbouwkundig)	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan elementen, conform COEL regels met in de omschrijving aangegeven: Specialistisch monteur (in COEL uitgesplitst).
Monteur liften	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de lift installatie(s) (in COEL uitgesplitst).

Monteur groenvoorziening en tuin bestrating	Een vakbekwaam groen onderhoud persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden (Bijlage M.1 en M.2) aan de groenvoorziening en tuinbestrating (in COEL uitgesplitst).
Monteur Stralingsdeskundige (radiatie expert)	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden conform Hst. 2.4.5 (in COEL uitgesplitst).
Monteur gebouwbeheersysteem	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan alle installatie onderdelen van het gebouw beheer systeem (GBS) (in COEL uitgesplitst).
Monteur Bosch	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de Bosch installatie onderdelen op niveau: field service technici, admin support (in COEL uitgesplitst).
Monteur Bosch specialistisch	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de Bosch installatie onderdelen op niveau: field service coördinator, field service engineers (in COEL uitgesplitst).
Monteur Bosch Zeer specialistisch	Een vakbekwaam technisch onderlegd persoon die minimaal in het bezit is van vereiste opleidingen en/of certificaten die noodzakelijk zijn voor alle de door hem/haar uit te voeren werkzaamheden aan de Bosch installatie onderdelen op niveau: System engineers, project implementation manager (in COEL uitgesplitst).
Opdrachtnemer	Naam en rechtsvorm Opdrachtnemer
Onderopdrachtnemer	Een (rechts)persoon die door de Opdrachtnemer (direct of indirect) ten behoeve van de Werkzaamheden wordt ingeschakeld.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Rijksvastgoedbedrijf)
Open begroting	Een <u>open begroting</u> is een uitgewerkte offerte waarin gedetailleerd per bouwonderdeel of activiteit staat aangegeven wat de kosten zijn. Tevens staat hier vaak bij aangegeven hoeveel eenheden materiaal (streckende, vierkante- of kubieke meters) of manuren zijn gerekend die het uiteindelijke offertebedrag bepalen.
Overeenkomst	Het ondertekende document tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met de voorwaarden en bepalingen, inclusief de bijbehorende Bijlagen waaronder dit Programma van Eisen.
Partij	De Opdrachtgever of de Opdrachtnemer
Periodieke Vergoeding	De vergoeding per kwartaal aan de Opdrachtnemer van alle kosten voor verlening van de Diensten, exclusief de kosten voor BKW's en verrekenbare Meldingen.
Preventief Onderhoud	Alle activiteiten en deliverables die nodig zijn om de Elementen, ruimtes en apparatuur te onderhouden conform de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant en leverancier, zodat de business continuïteit wordt gegarandeerd en . Het onderhoud dient in overeenstemming te zijn met de BOEI-methodologie, zoals beschreven in het Programma van Eisen
Projectcoördinator, bubbeldekvloer	De Opdrachtgever gaat een groot project uitvoeren (medio Q2 2026) voor de bubbeldekvloeren te herstellen, gezien dit een aanmerkelijke impact zal hebben op locatie, heeft de Opdrachtgever een aanvullende uurtarief toegevoegd. De projectcoördinator zijn taken zullen zijn: • Het bijwonen van vergaderingen, georganiseerd door derden; • Het analyseren de werkzaamheden en de risico's vanuit het onderhoud en de gebruiker te kwantificeren; • Het organiseren van toegang voor personeel van deze derden, deze derden dient zelf wel alle stukken correct aan te leveren; • Het organiseren van de mogelijke aanvullende werkzaamheden vanuit beheer, voor bijvoorbeeld: afschakelen van installaties, het steekproefsgewijs controleren van de uitvoering, het opleveren en accepteren van de geleverde status, etc. • Maandelijks rapporteren van bovengenoemde werkzaamheden aan de Opdrachtgever. Project binnen de Opdrachtgever ook wel bekend als: herinrichting, versterking breedplaatvloeren en groot onderhoud Europol MTHS

Redundantie	Redundantie is het meer dan benodigd (in overvloed) voorkomen van iets. Bijvoorbeeld twee of meer compleet onafhankelijke systemen, waarbij de functionaliteit van het systeem/installatie, bij uitval van één systeem tenminste door kan gaan.
Regelgeving	Elke toepasselijke bepaling die is neergelegd in een wettelijke bepaling (waaronder begrepen wetten in formele zin, lagere wetgeving en bepalingen van internationaal recht of EG-recht) of in een ander algemeen verbindend voorschrift of in een vergunning of een besluit van enig overheidsorgaan, op nationaal, supranationaal of intergouvernementeel niveau (waaronder ook begrepen een bestuursorgaan of toezichthoudende of beleidsbepalende instantie) die bindend is voor de Opdrachtnemer
Representativiteit	Aanvullende beoordeling op de BOEI inspectiemethode, waarbij gekeken wordt naar de visuele aantasting van een oppervlakte op bouw delen zoals genoemd in Bijlage O.
Retransitie	Onderdeel van de Dienstverlening, zoals beschreven in paragraaf 2.8.4 van het PvE
Revisiebescheiden	Onder revisiebescheiden wordt verstaan: - Tekeningen, onderhoudsvorschriften, bedieningsvorschriften, - Software en broncodes; - Logboeken waarin opgenomen: certificaten, keuringsrapporten, onderhoudsrapportages etc. Revisiebescheiden zijn eigendom van de Opdrachtgever.
SEL	Standaard Elementen Lijst – lijst van mogelijk in een bject aanwezige Elementen.
Services	Het Engelse woord voor Dienstverlening.
SMS	Security Management System; dit wordt beheerd en gebruikt door de Gebruiker. Het onderhoud hieraan valt onder de Dienstverlening.
Terreinen (Premises)	Omvat de terreinen bij: (i) Europol hoofdkwartier (HQ); Eisenhowerlaan 73; (ii) Elementen parkeergelegenheden in openbare parkeergarage aan de Johan de Wittlaan, zoals benoemd in de COEL; (iii) TSB2, Jan Willem Frisolaan 3; (iv) TSB3, Scheveningseweg 64; (v) TSB4, Johan de Wittlaan 15, indien daar middels de herzieningsclausule gebruik van wordt gemaakt; (vi) Indien gewenst, andere in de toekomst toe te voegen SAT's; (vii) Gym/medical center, Catsheuvel 6; en (viii) de technische en veiligheidsinstallaties binnen een straal van 30 meter in de openbare ruimte rondom het hoofdkwartier van Europol, zoals benoemd in de COEL. Al deze terreinen bevinden zich in de regio van Den Haag.
TIER	The Tier classification system is a general used system that classifies the reliability of the technical infrastructure of data centres, based on qualitative (not quantitative) reliability aspects and maintainability of e.g. electrical supply and air-conditioning systems, but also regarding the quality of management and security.
Transitiefase	Fase die start na gunning van de Overeenkomst en doorloopt tot de start van de fase Dienstverlening, met als doel om: - De vereiste documenten te verkrijgen om toegang tot het Object te verkrijgen; - Het Kwaliteitsplan goedgekeurd te krijgen door Opdrachtnemer; - Het Managementinformatiesysteem zo in te regelen dat Opdrachtnemer op april 2026 met de fase Dienstverlening kan starten; - Op een constructieve manier samen te werken met Opdrachtgever, Gebruiker en de huidige contractor (CWJP), om kennis overdracht te borgen ten aanzien van de werkwijze tussen partijen, het Object en haar gebruikers, en de aanwezige Elementen. - Te beginnen met het vaststellen van de feitelijke situatie;
Trends	Ontwikkeling op lange termijn van een statistisch vast te leggen verschijnsel, of van bepaalde gegevens in relatie tot het functioneren van een Element.
SAT (TSB)	Tijdelijke Satelliet Gebouw (SAT), ook bekend TSB (Temporary Satellite Building).
TTA (Time to Attend)	De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan de Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer, vertegenwoordigd door een gekwalificeerd persoon mbt de gedane Melding, ter plekke is (in de ruimte cq op de plek op het Terrein waar de Melding

	betrekking op heeft (dus in ieder geval voorbij Security) om aan te vangen met de benodigde Werkzaamheden.
TTR (Time to Repair)	De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer de Melding als 'functioneel of esthetisch hersteld' heeft geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer.
TTFR (Time to Final Repair)	De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer de Melding als 'definitief functioneel of esthetisch hersteld' heeft geregistreerd in het systeem van Opdrachtnemer.
TTI (Time to Invoice)	De tijd tussen het geregistreerde tijdstip van de Melding aan Opdrachtnemer en het geregistreerde tijdstip dat de Opdrachtnemer de Melding facturable heeft gemaakt.
Update	Bij software onderhoud: een nieuwe release van software, die nodig is om gelijkblijvende functionaliteit te borgen en te optimaliseren. Updates zijn tevens bedoeld om compatible te blijven met hardware ontwikkelingen, en die wordt voorgeschreven door de provider.
Upgrade	Enhancing or extending functionality or capacity of Elements, not being an Update. Oftewel: Het uitbreiden of toevoegen van een (nieuwe) functionaliteit van een Element (bijv. de gebruikte software), niet zijnde een update, op verzoek van de Opdrachtgever of de Gebruiker.
Vaststellingsfase	Het eerste jaar van de dienstverleningsfase, met als doel om: - De feitelijke situatie af te ronden voor wat de kwantitatieve/functionele vaststelling tov de elementen van de COEL betreft en; - Ten behoeve van de oplevering en acceptatie van nog lopende bijkomende werkzaamheden vanuit de vorige Opdrachtnemer.
Verborgene gebrek	Het niet voldoen van een Dienst (Element of ruimte) aan de daaraan in het Programma van eisen gestelde eisen voor zover de Opdrachtnemer aantoont dat dit het gevolg is van een omstandigheid die door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van het "vaststellen van de feitelijke situatie" niet onderkend had kunnen worden en niet het gevolg is van een tekortkoming Opdrachtnemer.
Verificatie	Het leveren van objectief bewijs dat aan de gestelde eis is voldaan.
Vervanging	Onderhoud dat wordt uitgevoerd omdat een Element aan het einde van zijn technische of economische levensduur is. Onder Vervanging wordt uitsluitend verstaan het vervangen van een Element door een zelfde Element en de term dient te worden onderscheiden van Upgrades.
VOS	Afkorting voor: V - Verkeerd gebruik door Opdrachtgever en/of Gebruiker; O - Overmacht; S - fysieke Schade aan Elementen die op grond van de wet of de Overeenkomst voor rekening van Opdrachtgever komt.
VOS-formulier	Een formulier dat de Opdrachtnemer invult indien hij van mening is dat door hem verricht correctief onderhoud naar aanleiding van een Melding, in aanmerking komt voor verrekening; en dat ON indient bij de Opdrachtgever ter goedkeuring. De Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken dat het onderhoud nodig was (tekstueel en met foto voor/na uitvoering onderhoud) als gevolg van Verkeerd gebruik, Overmacht of Schade, niet aangericht door Opdrachtnemer
VOS-procedure	Procedure die wordt gevolgd indien Opdrachtnemer van mening is dat een Melding voor verrekening in aanmerking komt, in geval van Verkeerd gebruik, Overmacht of Schade.
Waarborgen van de bedrijfscontinuïteit	Waarborgen van de bedrijfsvoering van Europol en reputatieschade van Europol te voorkomen. Beheersing mogelijk door bijvoorbeeld: Risicobeheersing, beperken van storingen, snel storingsherstel, tijdige vervanging en wettelijke naleving, etc.
WAV	Wet arbeid vreemdelingen.
Werkdagen	De kalenderdagen, niet zijnde weekeinden en door Europol erkende feestdagen, waarop de overeengekomen diensten worden geleverd. Een werkdag omvat 8 uur, exclusief reistijd en pauzes. Verordening (EEG, Euratom) Nr 1182/71 van de Raad van 3 juni 1971, PbEG L124/1, is van toepassing op alle termijnen, datums en tijdslimieten genoemd in deze Overeenkomst. Het

	Rijksvastgoedbedrijf zal de Opdrachtnemer een lijst toezenden met de feestdagen erkend door Europol. En gezien de aard van sommige werkzaamheden van de Dienstverlening en om de overlast van de werkzaamheden voor de medewerkers van Europol tot een minimum te beperken, kan het gewenst zijn om de werkzaamheden in het weekend of tijdens feestdagen uit te voeren. Zie Bijlage H.; <i>Opdrachtnemer wordt geacht de kosten voor werkzaamheden die buiten de kantoortijden dienen plaats te vinden, opgenomen te hebben.</i>
Webbased applicatie Opdrachtgever	Een informatiesysteem van Opdrachtgever ten behoeve van registratie van Element gegevens (te gebruiken en in te vullen door Opdrachtnemer).
Wijziging feitelijke situatie	Een wijziging naar aanleiding van geconstateerde afwijkingen bij het vaststellen van de feitelijke situatie volgens artikel 18.1 of artikel 18.2 van de Overeenkomst.
Wijziging Opdrachtnemer	Wijziging zoals bedoeld in artikel 11.3.
Wijziging Rijksvastgoedbedrijf	Wijziging zoals bedoeld in artikel 11.2.

Bijlage	Omschrijving	Versienummer/datum
A.1	Format weekplanning & voorbeeld weekplanning	1 december 2024
A.2	Format kwartaalplanning	1 december 2024
A.3	Format jaarplanning	1 december 2024
B	Format Calculatieformulier	1 december 2024
C	Format VOS formulier	1 december 2024
D	Format COEL mutatieformulier	1 december 2024
E.1	Security Service Level Questinnaire document	Versie 10
E.2	Security Service Level Questinnaire declartion	Versie 7
F	RVB totaalijst wet- en regelgeving	12 februari 2024
G.1	Security Confidentiality requirements (Engels)	Versie 6
G.2	Security Confidentiality requirements (Unofficial translation in Dutch)	Versie 1
H	Kritieke Elementen	1 december 2024
I	MJOP-format met ingevuld voorbeeld	1 december 2024
J	Afwijkingenregister en format Afwijkingsrapport	1 december 2024
K	TIER Data Center Services	1 december 2024
L	Beheersplan IV Europol, voorbeeld	Versie 2.2
M.1	Groen & tuin onderhoud	1 december 2024
M.2	Plantoverzicht Europol	1 december 2024
N	Dagelijks AV support	1 december 2024
O	Normdocument Representativiteit	1 december 2024
P	EP Social media protocol	Maart 2015
Q.1	OEL uitdraai 101051G01	1 december 2024
Q.2	OEL uitdraai 101051G02	1 december 2024
R.1	Indexering uurtarieven	21 juni 2023
R.2	Indexering onderhoudsprijzen	21 juni 2023
S	Model Verantwoordingsformulier Social Return	1 december 2024
T	Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienstbijzondere informatie 2013	12 juni 2013
U	CO2-prestatieladder, Handreiking aanbesteden	30 september 2021
V	EMAS data template	1 december 2024