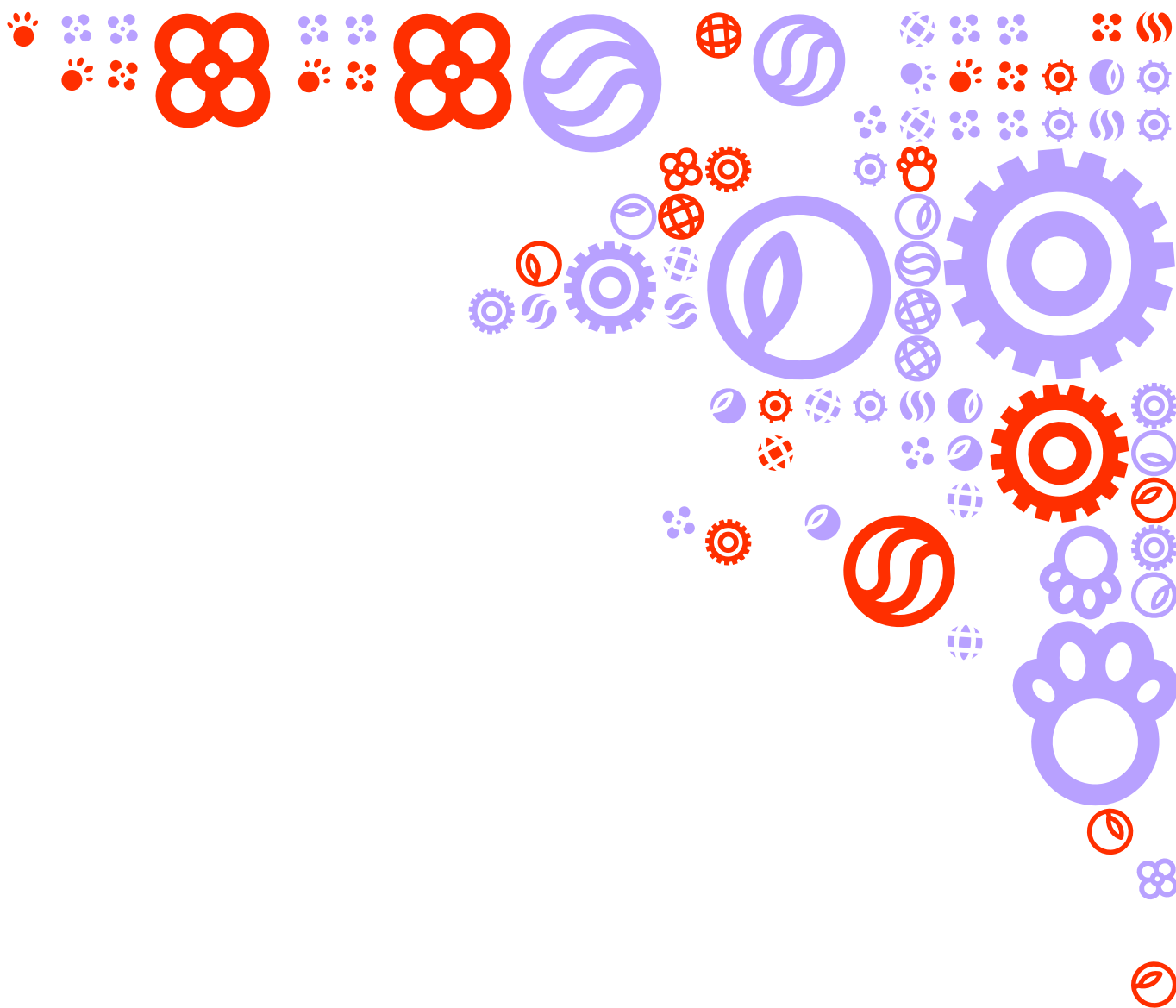




Programma van eisen

Onderhoud Brand- en inbraakinstallaties, BMI, ORI, IMI



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Opdrachtoomschrijving	3
2.	Prestatiegericht beheer en onderhoud installaties	5
2.1	Nadere detaillering werkzaamheden	5
2.2	Preventief onderhoud	6
2.3	Correctief onderhoud	9
2.4	Maatwerk / Projectmatig onderhoud	14
2.5	MJOP-advies	14
2.6	Prestatie-eisen	15
2.7	Conditie	17
2.8	Coördinatie	17
2.9	Documentatie	18
2.10	Revisiebeheer	19
2.11	Identificatiecodering installaties	19
3.	Algemene bepalingen	20
3.1	Aansturing onderhoud	20
3.2	Openingstijden gebouwen	20
3.3	Toegang	20
3.4	Huis- en gedragsregels	20
3.5	Wet- en regelgeving en veiligheid	20
3.6	Uitnemen en inleggen systeemplafonds	21
3.7	Offertes	21
3.8	Oplevering	22
3.9	Mutaties	23
3.10	Life Cycle Costing	23
3.11	Rapportage en communicatie	23
3.12	Planning	27
3.13	Aanvullende algemene bepalingen	28
4.	Prijzen en tarieven	30
4.1	Indexering	30
4.2	Kosten	30
4.3	Facturatie en betaling	30



1. Inleiding

In dit Programma van Eisen wordt omschreven wat van Opdrachtnemer wordt verlangd binnen de Opdracht en zijn de eisen behorende bij de Overeenkomst nader toegelicht.

1.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het onderhoud aan de volgende installaties en/of systemen:

- Brand-, ontruimings-, inbraak- en toegangscontroleinstallaties inclusief alle hieraan gekoppelde componenten;
- Rook warmte afvoer installatie (RWA) (ook wanneer de andere Opdrachtnemer de sprinklerinstallatie test);
- Fysiek testen van de aansturing deurmagneten, vergrendelmagneten, (elektrische)deurdrangers en/of elektrische sloten, automatische deuren, rolluiken, brandschermen en RWA.
- Het in samenwerking met de onderhoudsleverancier van de sprinklerinstallatie(s) testen van de koppeling van de brandmeld- en/of ontruimingsinstallatie met de sprinklerinstallatie (indien aanwezig);
- Blusmiddelen, – droge blusleidingen, brandslanghaspels en losse blusmiddelen;

Bovengenoemde componenten worden in dit document verder benoemd als “installaties”. Het door Opdrachtnemer uit te voeren onderhoud bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- Preventief onderhoud;
- Correctief onderhoud inclusief 24/7 meldpunt en storingsdienst;
- Vervangingsonderhoud;
- Projectmatig onderhoud;
- MJOP-advies.

In Bijlage – Locatieoverzicht zijn alle gebouwen van Yuverta aangegeven, in Bijlage - Prijzenblad staan de gebouwen aangegeven die tot de Overeenkomst behoren.

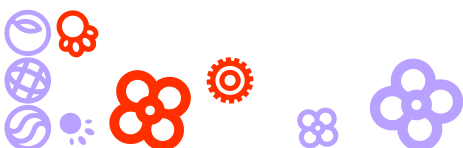
Opdrachtnemer garandeert, dat hij het werk binnen de grenzen van dit Programma van Eisen zodanig zal uitvoeren, dat zoveel mogelijk defecten en storingen worden voorkomen en dat de installaties met een zo groot mogelijke betrouwbaarheid bedrijfszeker, veilig en doelmatig functioneren.

In overleg met Opdrachtgever zal Opdrachtnemer ervoor zorgen, dat de installaties binnen de acceptatiegrenzen van de apparatuur, vastgelegd in de ontwerpwaarden (o.a. PVE BMI, ORI en sprinklerinstallatie, etc.), meetwaarden en instellingen, worden onderhouden of zo nodig worden gerepareerd.

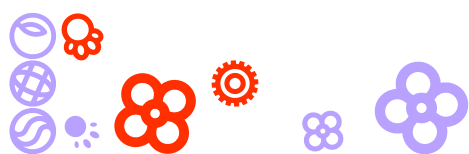
Tevens zal in het kader van het onderhoud en eventuele aanpassingen Opdrachtnemer Opdrachtgever informeren over de uit te voeren werkzaamheden en de mogelijke daaraan verbonden wettelijke eisen inspecties en keuringen.

Uitgangspunten bij deze Opdracht zijn:

- Een contractvorm op basis van resultaatverplichting.
- Het borgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
- Afhandeling van storingen conform gestelde prioriteit (zie paragraaf 2.3), ‘minimale’ verstoring van het primaire bedrijfsproces en overlast op de locatie.
- Korte communicatielijnen; 1 aanspreekpunt voor operationele tactische- en 1 aanspreekpunt voor strategische zaken.



- Een Opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de overeenkomst gaat bijdragen in kostenreductie en meer transparantie in kosten.
- Eenduidigheid in werkprocedures.
- Reductie van het aantal inkoopfacturen.
- Optimale exploitatie van technische voorzieningen.
- Inzicht in kwaliteit van dienstverlening.
- Een optimale inzet van Opdrachtnemer om te voorkomen dat de installatie terugloopt in conditie volgens de NEN 2767.



2. Prestatiegericht beheer en onderhoud installaties

2.1 Nadere detaillering werkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het onderhoud aan en het goed functioneren van de installaties conform de assetlijst zoals opgenomen in Bijlage - Prijzenblad. Het preventieve- en storingsonderhoud dient te gebeuren aan de in deze assetlijst in Bijlage - Prijzenblad omschreven onderdelen, inclusief de functioneel bij deze installaties gekoppelde componenten.

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

Alle kosten voor het preventief en correctief onderhoud dienen te zijn opgenomen in de Overeenkomst.

- Installaties die door het uitvoeren van het planmatig onderhoud zijn verwijderd worden uit de Overeenkomst genomen waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de Overeenkomst worden vastgesteld.
- Installaties die nieuw zijn aangebracht en door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd, maken terstond deel uit van de Overeenkomst waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de Overeenkomst worden vastgesteld.
- Installaties die nieuw zijn aangebracht en niet door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd worden, na het vervallen van de garantietermijn, opgenomen in de Overeenkomst waarbij de kosten voor preventief en correctief onderhoud conform de voorwaarden Overeenkomst en prijzen uit het Prijzenblad worden vastgesteld.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de installaties en geeft Opdrachtgever tijdig (ongevraagd) advies over wijzigingen en/of nieuwe (relevante) ontwikkelingen met betrekking tot wet- en regelgeving.

Daarnaast heeft Opdrachtnemer de taak Opdrachtgever te adviseren en te ondersteunen in de verdere ontwikkeling van de werkzaamheden voortvloeiend uit de Overeenkomst en de daarbij behorende doelmatigheidsvoorstellen te doen. Tevens dient men, waar nodig, samen te werken met diverse Opdrachtnemers die verantwoordelijk zijn voor diverse andere werkzaamheden.

In Bijlage - Prijzenblad tabblad Assetlijst zijn de installaties opgenomen die tot de Overeenkomst behoren. Naast het preventief en correctief onderhoud aan de installaties dienen o.a. ook de keuringen aan de brandmeldinstallaties plaats te vinden en de OP-taken inclusief controle of de deuren in de brandscheidingen dichtvallen. De minimale werkzaamheden staan beschreven in paragraaf 2.2.2. en Bijlage - Werkomschrijvingen

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om kleinschalige installatietechnische werkzaamheden te verrichten. Middels het ondertekenen van de Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich in te spannen de kleinschalige installatietechnische werkzaamheden, binnen drie (3) weken, na verzoek tot uitvoering van Opdrachtgever, uit te voeren volgens de overeengekomen tarieven weergegeven in Bijlage - Prijzenblad

Op dit inspanningsdeel bestaat geen verplichte afname. De respons- en hersteltijden (prioriteiten) zijn hierop wel van toepassing.



2.2 Preventief onderhoud

Het preventief onderhoud dient zo efficiënt mogelijk te worden uitgevoerd.

2.2.1 Scope preventief onderhoud

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen 1 maand na het ingaan van de Overeenkomst een uitvoeringsplanning op weekniveau voor het uitvoeren van het preventieve onderhoud van de installaties zoals opgenomen in Bijlage - Prijzenblad tabblad Assetlijst. In de uitvoeringsplanning moeten alle verwachte activiteiten per element worden opgenomen om zodoende de installaties op de vereiste minimale condities te houden. Het uitvoeringsplan dient ter acceptatie te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Na akkoord van de locaties zal de planning definitief worden vastgesteld.

Als een installatie verouderd is of intensiever gebruikt gaat worden, dient er zo nodig meer preventief onderhoud te worden uitgevoerd. Op deze manier dient niet alleen per installatieonderdeel naar de installaties te worden gekeken, maar naar het functioneren van de installatie als geheel inclusief het energieverbruik. Opdrachtnemer dient dit per geval te onderbouwen richting Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of dit terecht is en in Opdracht wordt gegeven.

De kosten met betrekking tot de controles ten behoeve van het preventief onderhoud vallen onder de verantwoordelijkheid en voor rekening van de Opdrachtnemer. De door Opdrachtnemer uit te voeren controles hebben als doel de installaties juist te laten functioneren. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor de frequentie van de controles.

De kosten met betrekking tot wettelijke keuringen en inspecties ten behoeve van het preventief onderhoud vallen onder de verantwoordelijkheid én voor rekening van Opdrachtnemer. De certificering inclusief de inspectierapportages van de installaties maakt deel uit van het onderhoud. Het begeleiden van keurende instanties, inspecties en onderaannemers (voor zover noodzakelijk) behoort tevens tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever vindt het van groot belang dat alle inspecties en wettelijke keuringen daadwerkelijk voor 100% worden uitgevoerd. Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer deze inspecties en keuringen inzichtelijk te maken en ze ook daadwerkelijk uit te voeren. Opdrachtgever ontvangt hiervan een ondertekend (digitaal) rapport. Mogelijke afkeurpunten dienen uiterlijk binnen vier (4) weken verholpen te zijn.

Opdrachtnemer dient voor een aantal keuringen en wettelijke verplichtingen een prijs op te geven in de twee (2) jaar van de Overeenkomst. Indien tijdens het onderhoud blijkt dat deze keuringen of verplichtingen niet hoeven te worden uitgevoerd gedurende deze periode zal er een verrekening plaats vinden. Ook indien er in twee (2) jaar tijd meer onderhoud dient te worden uitgevoerd dan opgegeven zal er tevens een verrekening plaatsvinden. Verrekening vindt plaats na gespecificeerde opgave Opdrachtnemer en goedkeuring door Opdrachtgever.

Alle kosten voor het verhelpen van geconstateerde gebreken tijdens de controles en het onderhoud zijn volgens de overeengekomen tarieven als weergegeven in Bijlage - Prijzenblad. De herstelwerkzaamheden dienen zoveel mogelijk te worden uitgevoerd gedurende de openingstijden van de gebouwen en bij mogelijke overlast buiten de openingstijden of in schoolvakantieperiodes.

In de prijzen dienen tevens te zijn opgenomen alle kosten benodigd voor het onderhoud en een correcte werking van de installaties c.q. onderdelen alsmede vervangingen van onderdelen van de installaties zoals o.a.:

a. Bevestigings- en afdichtingmiddelen.



- b. Smeer-, reinigings- en conserveermiddelen.
- c. Signaallampen
- d. Keuringsstickers, legionellaseals, ed. op alle wettelijk te keuren installaties en de benodigde rapportages.
- e. Coderingen installatieonderdelen (tijdens eerste onderhoudsronde)

Tevens dienen de kosten voor de identificatiecodering van installaties conform paragraaf 2.11 in de prijs zijn inbegrepen.

2.2.2 Uitgangspunten conditie

Basisuitgangspunt voor de conditie van de installaties is dat deze dusdanig onderhouden worden dat goed functioneren geborgd is, de installaties geen ernstige gebreken vertonen en voldoen aan geldende wet- en regelgeving, daarnaast wordt de voortgang van de primaire bedrijfsprocessen niet verstoord door het disfunctioneren van de installaties.

De onderhoudsstatus (conditie, functie, etc.) van alle installaties dient gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal conditie drie (3) te bedragen. Indien de conditiescore (volgens NEN 2767) onder de minimale conditiescore komt, dient dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, te worden verholpen en/of verbeterd, zodat minimaal de gewenste conditiescore wordt behaald (tenzij schriftelijk met de Opdrachtgever anders overeengekomen).

In afwijking van de NEN 2767 mag het bepalen van de conditiescore niet plaatsvinden op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces. Het bepalen van de conditie op basis van een theoretische benadering van het verouderingsproces is een vangnetconstructie, opgenomen in paragraaf 5.3 van de NEN 2767 en mag volgens de NEN 2767 slechts in uiterste gevallen worden toegepast. Door het niet toestaan van deze benaderingswijze wordt voorkomen dat ingrepen worden verricht op basis van een theoretische levensduur, terwijl geen gebreken aan de installatie worden geconstateerd. Een onafhankelijke vaststelling van de conditiescore zal dus altijd uitgevoerd worden volgens de NEN 2767, waarbij de vangnetconstructie niet wordt toegepast.

Een verslechtering van de conditie kan dus alleen plaatsvinden op basis van werkelijk geconstateerde gebreken, waardoor wordt voorkomen dat ingrepen worden gedaan op basis van veronderstellingen. Het feit dat veroudering van een installatie kan leiden tot het ontstaan van gebreken staat niet ter discussie. Deze gebreken kunnen vervolgens leiden tot een verslechtering van de conditie. Het preventief vervangen van installaties omdat deze 75% van hun technische levensduur hebben bereikt behoort niet tot de overeenkomst en tot de doelstelling van Opdrachtgever. De doelstelling van Opdrachtgever is om installaties alleen te vervangen als uit geconstateerde gebreken blijkt dat de conditie verslechtert en daardoor vervanging noodzakelijk is. Het is aan Opdrachtnemer om de installaties zo lang mogelijk in de gewenste conditie te houden.

Indien aantoonbaar blijkt dat het niet meer mogelijk is de installatie in de gewenste conditie te houden, dan dient Opdrachtnemer schriftelijk een voorstel te doen aan Opdrachtgever hoe zij dit denken op te lossen. Mogelijke oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn: het verlagen van de gewenste conditie, reviseren van onderdelen of het geheel vervangen van de installatie. Opdrachtgever is niet verplicht het voorstel van de Opdrachtnemer te accepteren, maar behoudt zich het recht voor met een andere oplossing te komen.

De conditieprestatie wordt door de Opdrachtnemer gecontroleerd op basis van een jaarlijkse steekproef van de conditiescore conform de NEN 2767 van ca. 10% van de installaties die onder de overeenkomst vallen (vanwege de wettelijke eisen zijn brandblusmiddelen van de steekproef uitgesloten). Indien Opdrachtgever het nodig acht heeft Opdrachtgever het recht om vaker een steekproef uit te voeren. De kosten voor deze steekproef zijn voor Opdrachtgever.



De steekproef wordt uitgevoerd door een externe partij, deze partij wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens contractvormingsfase aangewezen. Opdrachtnemer wordt uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de conditiemeting door Opdrachtgever in kennis gesteld en dient volledige medewerking te verlenen door het beschikbaar stellen van informatie en, indien nodig, het verlenen van toegang alsmede begeleiding door een bevoegd monteur voor het openen van installaties en dergelijke. De kosten voor begeleiding en overige hiervoor door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zijn geheel voor Opdrachtnemer, ook indien Opdrachtgever meerdere controles noodzakelijk acht. Opdrachtnemer wordt vooraf niet in kennis gesteld welke installaties en/of onderdelen beoordeeld worden. Na vaststelling van de resultaten van de conditiemeting ontvangt Opdrachtnemer daarvan bericht van Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat geen van de installaties uit de steekproef een slechtere conditie mag hebben dan de gewenste conditie drie (3).

2.2.3 Werkomschrijving preventief onderhoud

Het verrichten van onderhoud en keuringen aan installaties zoals benoemd in Bijlage – Prijzenblad, tabblad Assets dient tenminste te voldoen aan:

- Conform huidige wet- en regelgeving.
- Conform onderhoudsvoorschriften fabrikant/leverancier van de installatie.
- Inclusief het informeren van instanties voor het schakelen of tijdelijk buitenbedrijfsstellen van de installaties.
- Het maken van rapportages, onderhoudskaarten en overige wettelijke documenten behoren tot de onderhoudswerkzaamheden, alsmede zorgdragen voor de benodigde wettelijke keuringen en certificeringen.
- Het maken, muteren en actueel houden van asset- en looplijsten zodat het voor medewerkers van de Opdrachtnemer duidelijk is waar de installaties zich bevinden behoren tot de opdracht. Het format voor logboeken, onderhoudskaarten, looplijsten, dient zes (6) weken voorafgaande de preventief onderhoudswerkzaamheden in samenspraak met de Opdrachtgever worden vastgesteld. Zie voorbeeld assetlijst Bijlage - Voorbeeld assetlijst Yuverta.
- Het verrichten van inspecties aan de hand van de kwaliteitsnormen en metingen en het bepalen van de daaruit voortkomende preventieve werkzaamheden, zoals reinigen, schoonmaken, uitvoeren van metingen, het verrichten van de noodzakelijk geachte werkzaamheden en het voldoen aan alle wettelijke bepalingen die zijn gesteld aan de installaties.
- Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het correct functioneren van de installatie.
- Het verrichten van onderhoud naar aanleiding van de tijdens de inspecties geconstateerde gebreken en afwijkingen van de gevraagde kwaliteitsnormen, conform paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen, en metingen om de gebreken en afwijkingen te herstellen. Het herstellen kan onder andere gebeuren door middel van reinigen, ontroesten, in-/afstellen en vervangen.
- Alle activiteiten die nodig zijn om het gevraagde onderhoudsniveau waaronder de conditiescore, op peil te houden incl. het maken van logboeken, onderhoudskaarten etc. (het format voor logboeken, onderhoudskaarten dient ruimschoots voorafgaand de preventief onderhoudswerkzaamheden in samenspraak met de Opdrachtgever worden vastgesteld.
- Het preventief onderhoud omvat tevens de uitvoering van wettelijke controles, periodieke keuringen, inspecties, certificering, (her)certificering door derden en daarmee samenhangende (administratieve) werkzaamheden, de zogenoemde registratieverplichtingen, die voor Opdrachtgever als eigenaar c.q. beheerder van de installaties verplicht én van belang zijn.
- Het testen, meten en afstellen van alle bij de installaties behorende onderdelen.
- Het testen van doormeldingen.
- Het verwijderen van vervuiling welke door regulier gebruik ontstaat en het schoonhouden van werkgebied rondom de installaties.



- Minimale werkzaamheden preventief onderhoud volgens Bijlage – Werkomschrijvingen

2.2.4 Drempelbedrag/mandaat Preventief onderhoud

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

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

2.3 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat alle handelingen die nodig zijn om de functionaliteit van installaties te herstellen. Dit kan bestaan uit reparaties of het vervangen van onderdelen, zodat de gewenste kwaliteit wordt gewaarborgd en de installatie voldoet aan geldende richtlijnen, normen en prestaties.

2.3.1. Melden van storingen

De Opdrachtnemer beschikt over een servicemeldpunt dat 24/7 bereikbaar is voor het melden en opvolgen van storingen. Dit meldpunt wordt bemand door voldoende opgeleid personeel dat in staat is om de medewerkers van de Opdrachtgever te woord te staan en een eerste analyse van de storingsmelding uit te voeren.

Meldmethoden:

- Storingen kunnen telefonisch worden gemeld of via het FMIS-systeem van de Opdrachtgever, genaamd ISY (voorheen Topdesk);
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanname, registratie, opvolging, (tussen)status, terugkoppeling en afmelden van storingen in het FMIS-systeem ISY (voorheen Topdesk) van Opdrachtgever via een Webportal.

Automatische doormeldingen:

Opdrachtnemer moet in staat zijn meldingen vanuit geautomatiseerde systemen, zoals doormeldingen van brandmeld- of beveiligingsinstallaties, te ontvangen en te verwerken. Kosten voor aansluiting en gebruik van de meldkamer van de Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de onderhoudsprijs.

2.3.1.1. Storingsafkoop

Binnen de Overeenkomst geldt geen storingsafkoop.

2.3.1.2. Herhaalstoringen

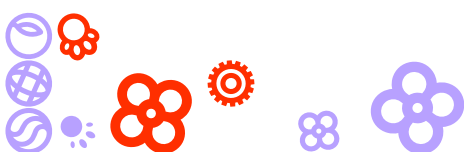
Wanneer een storing binnen zes (6) weken na herstel opnieuw optreedt door dezelfde oorzaak, worden de kosten voor de herhaling niet vergoed. De Opdrachtgever verwacht dat het correctief onderhoud professioneel wordt uitgevoerd, zodat herhaalde storingen worden voorkomen. Storingen door molest zijn uitgesloten van deze regeling.

2.3.2. Respons- en hersteltijden

Binnen de Overeenkomst zijn de volgende respons- en hersteltijden vastgesteld:

Responstijd:

De tijd tussen het melden van een storing en het moment dat een deskundige, voorzien van de juiste gereedschappen en materialen, op locatie arriveert en aanvang maakt met het oplossen van de storing.



Hersteltijd:

De tijd tussen het melden van een storing en het functioneel oplossen van de storing, inclusief het afmelden via ISY (voorheen Topdesk).

Eisen aan respons en herstel:

Aanwezigheid van een vakkundig persoon:

- Binnen de vastgestelde responstijd dient een deskundige op locatie te zijn.
- Deze persoon moet voldoende technisch opgeleid, gecertificeerd (indien van toepassing) en uitgerust zijn om de storing adequaat te verhelpen.

Technische expertise:

- De ingezette technicus moet specifieke kennis hebben van de betreffende technische discipline.
- Inschakeling van een allround technicus of handyman is onvoldoende voor specifieke installaties en wordt niet geaccepteerd als voldoen aan de responstijdverplichting.

Volledig herstel of tijdelijke maatregelen:

- Binnen de hersteltijd moet de storing volledig zijn verholpen en de installatie weer operationeel zijn.
- Indien direct volledig herstel niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer tijdelijke maatregelen te treffen om de installatie veilig te laten functioneren. Het volledige herstel dient de eerstvolgende werkdag te worden gestart.

Procesopvolging:

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van storingsmeldingen conform de grenswaarden vastgelegd in Tabel 2.



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

Tabel 2

Toepassing prioriteiten

Bij het melden van storingen wordt de prioriteit bepaald door de Opdrachtgever. Indien geen prioriteit expliciet wordt aangegeven, geldt standaard de respons- en hersteltijd van prioriteit "3". De door de Opdrachtgever vastgestelde prioriteit is leidend en dient door de Opdrachtnemer te worden gehanteerd.



De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in overleg met de Opdrachtnemer, de vastgestelde respons- en hersteltijden aan te passen indien de situatie hierom vraagt.

2.3.3. Procesbeschrijving storingsopvolging en -afhandeling

Onderstaand procesomschrijving beschrijft de richtlijnen en procedures voor storingsopvolging en -afhandeling, inclusief prioriteiten, communicatie, en verantwoordelijkheden.

2.3.3.1. Storingsmeldingen

Storingen kunnen op de volgende manieren worden waargenomen of gemeld:

- Via ISY (voorheen Topdesk): voor reguliere meldingen.
- Telefonisch: uitsluitend bij noodgevallen of spoedsituaties.
- Via geautoriseerde contactpersonen, zoals beveiligingsbedrijven, politie of brandweer (een lijst met contactpersonen wordt na opdrachtverstrekking beschikbaar gesteld).

Bij gereedmelding dient een ondertekende digitale werkbon te worden bijgevoegd, inclusief een materiaalbon indien van toepassing. Deze worden maandelijks aangeleverd tijdens het operationeel overleg, zoals beschreven in paragraaf 3.11.8. van dit Programma van Eisen.

De meldtijd van een storing wordt als volgt vastgesteld:

- Het tijdstip van melding in ISY (voorheen Topdesk).
- Het tijdstip van telefonische melding bij spoed.

2.3.3.2. Uitvoering van storing met prioriteit 1

In geval van prioriteit 1 storing (kritisch/ urgent/risicovol):

- **Reactietijd:** binnen 15 minuten neemt Opdrachtnemer contact op met de melder, tenzij de melding telefonisch is doorgegeven.
- **Aanvang herstelwerkzaamheden:** binnen 1 uur na ontvangst van de melding op locatie.
- **Herstel:** binnen 4 uur is de storing verholpen of zijn tijdelijke maatregelen getroffen om de bedrijfsprocessen veilig te stellen. Statusupdates worden via ISY (voorheen Topdesk). gedeeld.
- **Noodmaatregelen:** indien een reguliere reparatie niet direct mogelijk is, beoordeelt Opdrachtnemer de situatie ter plaatse en stemt deze af met Opdrachtgever. Gevaarlijke situaties worden direct opgelost en vervolgschade wordt voorkomen.

2.3.3.3. Uitvoering van storing met prioriteit 2

In geval van prioriteit 2 storing (kritisch/ niet urgent/verhoogd risico):

- **Reactietijd:** binnen 1 uur contact met de melder.
- **Aanvang herstelwerkzaamheden:** binnen 8 uur na melding op locatie.
- **Herstel:** binnen 5 werkdagen na melding. Statusupdates worden via ISY (voorheen Topdesk). gedeeld.
- **Afstemming:** herstelwerkzaamheden worden in overleg met de contactpersoon van de locatie ingepland.

2.3.3.4. Uitvoering van storing met prioriteit 3

In geval van prioriteit 3 storing (niet urgent/ kritisch):

- **Reactietijd:** binnen 1 uur contact met de melder.
- **Aanvang herstelwerkzaamheden:** binnen 24 uur na melding op locatie.
- **Herstel:** binnen 10 werkdagen na melding. Statusupdates worden via ISY (voorheen Topdesk). gedeeld.
- **Afstemming:** werkzaamheden worden in overleg met de locatiecontactpersoon ingepland.



2.3.3.5. Uitvoering van storing met prioriteit 4

In geval van prioriteit 4 storing (niet kritisch/ niet urgent):

- **Reactietijd:** binnen 1 werkdag (8 uur) contact met de melder.
- **Aanvang herstelwerkzaamheden:** binnen 1 week na melding, eventueel gecombineerd met andere werkzaamheden.
- **Herstel:** binnen een redelijke termijn in overleg met Opdrachtgever. Statusupdates worden via ISY (voorheen Topdesk) gedeeld.

De doelstelling voor prioriteit 4 is werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren en de kosten voor de Opdrachtnemer te reduceren. In overleg met Opdrachtgever kan worden afgeweken van de maximale respons- en hersteltijd indien hier een geldige reden voor is.

Het oplossen van de storingen en alle bijbehorende herstelwerkzaamheden, worden uitgevoerd door de onderhoudsmonteur(s). De toe te passen materialen tijdens het verhelpen van de storing moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal.

2.3.4. Gereed melding storing

Na de uitvoering van storingen dient de Opdrachtnemer een digitale werkbond op te stellen. De werkbond moet een gedetailleerde omschrijving bevatten van de uitgevoerde werkzaamheden, inclusief de gebruikte materialen en/of materieel, de inzet van derden en de gemaakte arbeidstijden.

- **Storingen met prioriteit 1** dienen altijd direct telefonisch door de Opdrachtnemer als gereed te worden gemeld aan de melder. Daarnaast moet deze melding onverwijld via het ISY-systeem (voorheen Topdesk) worden afgemeld.
- **Storingen met prioriteit 2, 3 of 4** mogen uitsluitend via ISY (voorheen Topdesk) worden afgemeld.

De afmelding van de storing via ISY (voorheen Topdesk) is bepalend voor het vaststellen of de afgesproken hersteltijd, zoals weergegeven in Tabel 2, is nageleefd.

2.3.5. Afwikkeling storingsafhandeling

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het continu bewaken en bijhouden van de afhandeling van storingen.

2.3.6. Drempelbedragen/mandaat storingen

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

- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten, voor het opheffen van een Storing of klacht, kleiner zijn dan € 1.000, - exclusief BTW per Storing/klacht, kan direct worden overgegaan tot het opheffen van de Storing/klacht.
- Indien de Opdrachtnemer verwacht dat de all-in kosten, voor het opheffen van een Storing of klacht, groter zijn dan € 1.000, - exclusief BTW zal de Opdrachtnemer alvorens tot opheffen van de Storing/klacht wordt overgegaan, dit schriftelijk of via e-mail melden aan de Coördinator B&O. Deze schriftelijke/e-mail melding omvat een kostenraming, zoals gedefinieerd in het model open begroting, en een plan van aanpak (incl. planning) voorzien van reden. Na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer tot het opheffen van de Storing c.q. het uitvoeren van de reparatie overgaan. Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van de diensten van derden dient hij aan te tonen (d.m.v. een offerte derden) zich te hebben ingespannen de voor de Opdrachtgever economisch meest voordelige aanbidding te hebben verzorgd.
- De Opdrachtgever is bevoegd de hierboven genoemde drempelbedragen jaarlijks te wijzigen en zal indien nodig deze tijdig kenbaar maken bij Opdrachtnemer.



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

2.4 Maatwerk / Projectmatig onderhoud

Verzoek en uitvoering installatietechnische werkzaamheden

De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken om zowel kleinschalige als grootschalige installatietechnische werkzaamheden op projectbasis uit te voeren.

- Voor werkzaamheden met een totaalbedrag tot € 15.000,- excl. BTW, zal de Opdrachtgever een offerte aanvragen bij de Opdrachtnemer. Daarboven kan Opdrachtgever besluiten deze werkzaamheden buiten de raamovereenkomst te beleggen middels een meervoudig onderhandse procedure.
- De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om meerdere offertes op te vragen om de marktconformiteit van de aanbidding te toetsen. Indien de offerte van de Opdrachtnemer niet marktconform is, staat het de Opdrachtgever vrij om de werkzaamheden door een andere partij te laten uitvoeren. In dat geval heeft de Opdrachtnemer geen recht op compensatie of schadevergoeding.

Uitstel van planmatig onderhoud

De Opdrachtgever heeft het recht om planmatig onderhoud, bedoeld om de installatie in de gewenste conditie te houden of te brengen, uit te stellen, bijvoorbeeld om budgettaire redenen. In dergelijke gevallen zullen de prestatie-eisen, indien nodig, in goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden aangepast.

Vervanging van installaties

Indien een installatie dient te worden vervangen, omvatten de werkzaamheden alle noodzakelijke handelingen om de installatie correct aan te sluiten, in te stellen, te controleren op juiste werking, in bedrijf te stellen, testen doormelding naar PAC en/of RAC inclusief de installatie van alle bijbehorende delen. Eventuele vereiste keuringen of certificeringen dienen in de werkzaamheden te worden meegenomen.

Vervanging en uitschakeling van installaties

Indien installaties of onderdelen vervangen of uitgeschakeld moeten worden en dit de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever hindert, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever te verkrijgen.

Kosten en condities bij vervangingen

Indien installaties tijdens de looptijd van de overeenkomst worden vervangen, dient de conditie van de installatie volgens de NEN 2767 norm naar conditie 1 te worden gebracht.

2.5 MJOP-advies

Prognose en actualisatie van het Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het prognosticeren van de verwachte vervangingen op basis van de gemeten conditie van de installaties en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever via het MJOP-advies.

De Opdrachtgever vereist geen jaarlijkse volledige conditiemeting van alle installaties. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de monteurs van de Opdrachtnemer, die verantwoordelijk zijn voor het preventief onderhoud, over voldoende professionaliteit beschikken om de benodigde informatie aan te leveren voor het actualiseren van het MJOP. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat het MJOP op basis van een jaarlijkse storingsanalyse wordt geactualiseerd.



MJOP-advies

Het MJOP-advies omvat alle installaties die binnen de scope van de overeenkomst vallen. Dit advies wordt jaarlijks geactualiseerd en dient uiterlijk op 1 juli van elk jaar aan de Opdrachtgever te worden verstrekt. Het MJOP-advies moet een vooruitblik geven voor de komende drie (3) jaar. Voor de eerste drie jaar van de MJOP-advies zijn de kosten specifiek en voor de overige jaren zijn het begrotingsbedragen.

Na ontvangst wordt het verstrekte MJOP door de Opdrachtgever getoetst. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen door te voeren indien dit nodig is voor de bedrijfsvoering. Het MJOP-advies dient te worden aangeleverd in het door de Opdrachtgever verstrekte format, dat tijdens de implementatiefase gezamenlijk zal worden afgestemd.

2.6 Prestatie-eisen

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

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

2.6.1. Prestatie-eisen norm-, wet-, en regelgeving

- De installaties dienen geheel te voldoen aan alle van toepassing zijnde regionale en nationale normen, voorschriften, wet- en regelgeving. Alle verplichte periodieke testen en keuringen worden, in overleg met de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gepland, georganiseerd en uitgevoerd conform het gestelde in wet- en regelgeving; Wettelijk verplichte rapportages worden door de Opdrachtnemer ingediend bij de toezichthoudende instanties, binnen de geldende termijn, in overleg met de Opdrachtgever. Maandelijks bij de maandrapportage ontvangt de Opdrachtgever de kopie van de ingediende stukken;
- Wijzigingen wet- en regelgeving: de informatie aangaande wijzigingen in wet- en regelgeving dient tijdig te worden verstrekt zodat de opdrachtgever in staat is eventuele aanpassingen/ wijzigingen binnen een redelijke termijn door te voeren alvorens de Opdrachtgever in overtreding is.

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

2.6.2. Prestatie-eisen Preventief onderhoud



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

Doel:	Het krijgen van inzicht in het nakomen van geplande onderhoudswerkzaamheden door Opdrachtnemer.
Norm:	98% - Dit is het percentage van alle geplande onderhouds- werkzaamheden t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactivitei- ten waarbij de onderhoudswerkzaamheden van de installa- ties zijn uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.
Toetsing	Het resultaat wordt bepaald door de geplande onderhoudswerkzaamheden te vergelijken met de gereali- seerde onderhoudswerkzaamheden.
Presentatie resultaten	Opdrachtnemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage/Kwartaalrapportage/Jaarrapportage

2.6.3. Prestatie-eisen respons- en Hersteltijden

- De Opdrachtnemer dient herstelmeldingen binnen de daarvoor gestelde respons- en Hersteltijden af te handelen; De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de storings- werkorder binnen vijf (5) werkdagen te verwerken door een e-mail, inclusief de bijbe- horende werkbond, te sturen naar hibo@yuverta.nl met de betreffende Coördinator B&O in de cc.

Doel:	Het krijgen van inzicht in de respons- en Hersteltijden van de Opdrachtnemer.
Norm:	95% <u>Responstijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij binnen de gestelde Responstijd is begonnen met de herstelwerkzaam- heden. <u>Hersteltijden:</u> Dit is het percentage van alle storingen waarbij het functio- neren van de werktuigbouwkundige installaties binnen de gestelde Hersteltijd is hersteld.



Toetsing	<u>Responstijden:</u> Bij iedere melding wordt door Opdrachtgever Responstijd aangegeven. De daadwerkelijke Responstijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van melding en de datum/tijd van aanvang van herstelwerkzaamheden. <u>Hersteltijden:</u> Bij iedere melding wordt door Opdrachtgever Hersteltijd aangegeven. De daadwerkelijke Hersteltijd wordt vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding en de datum/tijd waarbij het functioneren van de werktuigbouwkundige onderdelen binnen de Hersteltijd is hersteld.
Presentatie resultaten	Opdrachtnemer
Controle resultaten door:	Opdrachtgever
Presentatie van de resultaten:	Maandrapportage/Kwartaalrapportage/Jaarrapportage

2.7 Conditie

Alle installaties dienen minimaal in conditie 3 te verkeren. Binnen drie (3) maanden na aanvang van de opdracht zal de Opdrachtnemer de installaties inspecteren van alle onderdelen die zijn opgenomen in de assetlijst in Bijlage - Prijzenblad. Indien installaties niet in deze bijlage zijn opgenomen, dienen deze alsnog toegevoegd te worden.

Bij inschrijving gaat de Opdrachtnemer akkoord met de huidige staat van de installaties. Indien de Opdrachtnemer constateert dat een installatie niet voldoet aan de minimale conditie 3, dient de Opdrachtnemer binnen drie (3) maanden na aanvang van de opdracht een onderbouwing aan de Opdrachtgever te overleggen. Deze onderbouwing dient vergezeld te gaan van een offerte met een open begroting voor het verbeteren van de betreffende installatie tot de minimale conditie 3.

Geschillen over Conditieniveaus

Indien er onenigheid bestaat over de conditieniveaus, wordt in gezamenlijk overleg een onafhankelijke keuringsinstantie aangewezen, die uitsluitsel zal geven. De kosten van deze extra keuring komen voor rekening van de partij die in het ongelijk wordt gesteld.

Vanaf dit moment verplicht de Opdrachtnemer zich om de brand- en ontruimingsinstallaties op minimaal conditie 3 te houden. De storingsafkoop geldt per direct voor alle installaties die zich in conditie 3 bevinden.

Preventief Onderhoud en Conditie Vaststelling

Tijdens de preventieve onderhoudswerkzaamheden zal de monteur van de Opdrachtnemer de huidige conditie van de installatie vaststellen en deze vermelden in de onderhoudsrapportage.

De Opdrachtnemer garandeert dat aan het einde van de looptijd van de overeenkomst alle installaties die behoren tot de opdracht, minimaal in conditie 3 verkeren. Indien tegen het einde van de overeenkomst blijkt dat bepaalde installaties niet aan conditie 3 of hoger voldoen, zal de Opdrachtnemer de betreffende installaties kosteloos naar de minimaal vereiste conditie 3 brengen.

2.8 Coördinatie

Verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer



De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie en communicatie met betrekking tot de installaties. Dit omvat het opstellen van diverse rapportages en het monitoren van klachten over de installaties.

Daarnaast valt ook de coördinatie en begeleiding van onafhankelijke keuringsinstanties voor keuringen en inspecties onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Vervangingen en uitschakeling van installaties

Indien installaties en/of onderdelen vervangen of uitgeschakeld moeten worden, waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever wordt belemmerd, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever te verkrijgen. Dit is noodzakelijk om een goede afstemming te waarborgen met de gebruikers van het betreffende gebouw.

Directe melding van kritieke situaties

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om direct melding te maken van situaties die onmiddellijke actie vereisen, zoals kwesties met betrekking tot veiligheid, aanzienlijke gevolgschade of onterecht hoge kosten voor de Opdrachtgever.

Samenwerking met derden

De Opdrachtnemer dient, waar nodig, samen te werken met andere partijen die verantwoordelijk zijn voor aanvullende werkzaamheden. Dit omvat onder andere aannemers die het bouwkundig onderhoud of het onderhoud van andere installaties uitvoeren. De Opdrachtnemer zal zich volledig inzetten om een productieve samenwerking te waarborgen met andere Opdrachtnemers die betrokken zijn bij verschillende werkzaamheden.

2.9 Documentatie

Toegang tot en beheer van documentatie

Na ondertekening van de overeenkomst krijgt de Opdrachtnemer toegang tot alle relevante analoge en digitale informatie en documentatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Dit omvat tekeningen, technische en operationele eisen, logboeken, certificaten en andere documenten. Het kan voorkomen dat bepaalde documenten, zoals Programma's van Eisen (PvE's), tekeningen, enz., niet beschikbaar zijn.

Controle van documentatie

Gedurende de eerste zes (6) maanden na de contractaanvang zal de Opdrachtnemer alle logboeken en overige noodzakelijke documentatie controleren. Indien de Opdrachtnemer constateert dat bepaalde documenten ontbreken of niet (deugdelijk) aanwezig zijn, zal de Opdrachtnemer, in overleg met de Opdrachtgever, een Plan van Aanpak (PvA) opstellen om te zorgen dat de wettelijk vereiste documentatie wordt aangevuld.

Vanaf dat moment is de Opdrachtnemer verplicht om de documentatie ter plaatse van de te onderhouden installaties doorlopend actueel te houden.

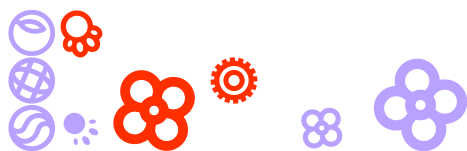
Digitale beschikbaarheid en actualisatie van documentatie

Alle voorhanden zijnde documentatie, inclusief logboeken, dient te allen tijde voorzien te zijn van de meest recente informatie en digitaal beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever. De documentatie moet 24/7 digitaal toegankelijk zijn voor de Opdrachtgever in een beveiligde, niet-openbaar toegankelijke omgeving. De informatie blijft te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever en dient jaarlijks aan de Opdrachtgever te worden overgedragen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle documenten die van toepassing zijn bij wijzigingen in het systeem. Na elke wijziging dient de Opdrachtnemer de bijgewerkte documenten ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voor te leggen.

Bijwerking van gegevens na vervangingswerkzaamheden of wijzigingen

Binnen maximaal één (1) maand na de oplevering van vervangingswerkzaamheden of wijzigingen aan installaties, is de Opdrachtnemer verplicht de aanwezige gegevensbestanden bij de



Opdrachtgever bij te werken. Aan het einde van elk contractjaar zal de Opdrachtnemer alle voorhanden zijnde documenten digitaal verstrekken aan de Opdrachtgever.

Documentoverdracht bij beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging van de overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht alle documentatie die betrekking heeft op de overeenkomst minimaal drie (3) maanden vóór de beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever over te dragen.

2.10 Revisiebeheer

Revisiebescheiden en documentatiebeheer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de revisiebescheiden (tekeningen, schema's, onderhouds- en bedieningsvoorschriften) bij aanpassingen of vervangingen van installaties, conform de richtlijnen in Bijlage Tekeningenprotocol Yuverta. Bij vervanging van een installatie of onderdeel dient de wijziging in de tekeningen te worden doorgevoerd en dient deze wijziging te worden opgenomen in de prijsstelling. De geactualiseerde revisiegegevens dienen uiterlijk één (1) maand na oplevering van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.

Goedkeuring door keurende instanties

De kosten voor het onderhoud omvatten tevens de goedkeuring van de tekeningen van brandveiligheidsinstallaties door de bevoegde keuringsinstanties, ten behoeve van gebruiksvergunningen en veiligheidsmaatregelen.

2.11 Identificatiecodering installaties

Installatiecodering en identificatie

Voor het onderhoud dienen alle installaties te worden voorzien van identificatieplaatjes met een duidelijke codering. Deze codering draagt bij aan een overzichtelijke administratie van de verschillende installaties in de gebouwen en vergemakkelijkt de bijbehorende administratieve processen. Bovendien wordt het eenvoudiger om storingen snel en nauwkeurig op te sporen, waardoor de continuïteit van de installaties zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.

Verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer

Het coderen en identificeren van alle installaties die onder de overeenkomst vallen, inclusief het aanbrengen van (nieuwe) identificatieplaatjes, maakt deel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Let wel, de codering betreft uitsluitend de installaties en niet de individuele componenten. Bij het aanbrengen van de identificatieplaatjes dient de Opdrachtnemer eventuele verouderde stickers, zoals oude identificatiegegevens, onderhoudsinformatie of certificeringsmerken, te verwijderen.

De codering van de installaties dient door de Opdrachtnemer te worden verwerkt in Bijlage - Prijsblad, Tabblad 'Assetlijst'. Iedere regel in de lijst moet een installatie en bijbehorende codering bevatten, gekoppeld aan een identificatieplaatje.

Goedkeuring van identificatieplaatjes

De identificatieplaatjes dienen vóór het aanbrengen ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.



3. Algemene bepalingen

3.1 Aansturing onderhoud

De aansturing voor het onderhoud van de gebouwen ligt bij afdeling Huisvesting & Facilities, van Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft belang bij een goed beheer van het vastgoed, waarin het onderhoud een belangrijke rol speelt.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat binnen het contract afzonderlijk gecommuniceerd wordt met diverse partijen over operationele zaken. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient Opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtnemer.

3.2 Openingstijden gebouwen

De onderhoudswerkzaamheden worden in principe door de Opdrachtnemer tijdens openingsuren (ma t/m vr 08.00-17.00 uur) uitgevoerd, behalve wanneer sprake is van mogelijke overlast tijdens les- en tentamenuren. In dat geval dienen onderhoudswerkzaamheden buiten deze uren gepland te worden.

Opdrachtnemer stemt daartoe zijn werkzaamheden af op het les- en toetsrooster van Opdrachtgever. Grote onderhoudswerkzaamheden dienen bij voorkeur in onderwijsluwe periodes plaats te vinden, zoals in de schoolvakanties.

3.3 Toegang

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde, voor het betreden van het gebouw, te melden bij de conciërge/facilitair medewerker en indien niet aanwezig bij de facilitair medewerker of de receptie.

Zaken die die door Opdrachtgever in bruikleen gegeven worden (sleutels, magneetkaart, e.d.) dienen bij het verlaten van het gebouw te worden ingeleverd bij de centrale balie. Bij niet correct handelen door Opdrachtnemer zullen de kosten van de consequenties van dit handelen op Opdrachtnemer worden verhaald.

Medewerker van Opdrachtnemer dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gekleed te zijn in bedrijfskleding, welke is voorzien van een bedrijfslogo.

3.4 Huis- en gedragsregels

Op de Overeenkomst is Bijlage - Huisregels Yuverta van Opdrachtgever van toepassing. Deze huisregels zijn opgesteld om het werk- en leefklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken.

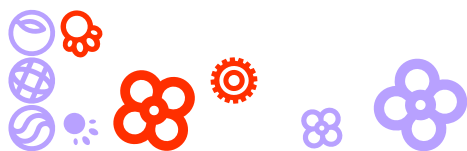
Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

Bij de voorbereidingen van het werk op de locatie en de uitvoering van de werkzaamheden dient er rekening mee gehouden te worden dat deze worden uitgevoerd in een schoolomgeving waar sprake is van minderjarigen en leken. Bouwplaats en de locatie van de werkzaamheden dienen afgeschermd te zijn en niet toegankelijk voor derden anders dan de Opdrachtnemer. Tijdens de werkzaamheden dient overlast voor de locatie tot een minimum te worden gereduceerd.

3.5 Wet- en regelgeving en veiligheid

De in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening voldoet, zover onderstaande items van toepassing kunnen zijn op onderhavige dienstverlening, aan:

- Inschrijver voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving



- Voor zover in de Selectieleidraad en de Inschrijvingsleidraad niet anders is vermeld, zijn van toepassing, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken e.d.
- Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR- en NTR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Tenzij anders vermeld, zijn van kracht de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.
- Werkzaamheden en periodieke keuringen aan brandmeldinstallaties moeten door het Nationaal Centrum voor Preventie erkende bedrijven/medewerkers worden uitgevoerd.
- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de orde en veiligheid op de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarnaast wordt ervan uitgegaan dat:
- Inschrijver voldoet aan kwaliteitsborging van werkprocessen (bijvoorbeeld ISO 9001, BRL 6000, of gelijkwaardig).
- Inschrijver beschikt over VCA*-certificaat. Monteurs beschikken over geldig VCA*-certificaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Contractmanager, projectleider en overige leidinggevenden dienen in het bezit te zijn van een VCA**-certificaat

Uitgangspunt is dat er geen veiligheidsincidenten voordoen tijdens de werkzaamheden aan de installaties. Mocht dit onverhoopt wel het geval zijn dient hier direct melding van gemaakt te worden en vastgelegd te worden in vereiste rapportages (zie 3.11.2).

Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van werkzaamheden op locatie waar nodig aan de aanwijzingen en orders van Opdrachtgever gevolg te geven.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hij beschikt over alle publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, die voor de voorbereiding en de uitvoering van het werk zijn vereist.

3.6 Uitnemen en inleggen systeemplafonds

Voor die onderdelen die zich boven een systeemplafond bevinden dient Opdrachtnemer rekening te houden met het uitnemen en inleggen van systeemplafonds, nodig om het desbetreffende onderdeel te onderhouden.

Opdrachtnemer dient daarbij zorg te dragen voor:

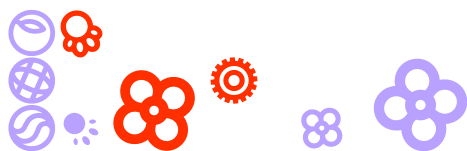
- Het per plafond ingreep fotografisch vastleggen van de betreffende plafonds die reeds vóór de ingreep beschadigd of vies zijn. Hiervan dient tevens een melding te worden gemaakt bij Coördinator Beheer & Onderhoud.
- Het dragen van daartoe bestemde handschoenen.
- Het beperken van overlast bij uitnemen en inleggen van plafonds.
- Het tijdelijk beschermd opslaan van de uitgenomen plafondplaten.
- Indien plafondplaten door de Opdrachtnemer beschadigd worden zal deze de beschadigde platen kosteloos vervangen.

3.7 Offertes

3.7.1. Aanbieden van offertes

Aanbiedingen tot € 1.500, - exclusief BTW mogen in de vorm van een raming aangeboden te worden, waarbij de catalogusprijzen wel worden gespecificeerd.

Aanbiedingen vanaf € 1.500, - exclusief BTW moeten op basis van een offerte onderbouwd met open begroting (gespecificeerd op netto materiaal, materieel, werk derden en uren) op installatie onderdeelniveau aangeboden worden. Een offerte met open begroting bestaat minimaal uit een specificatie van de werkzaamheden, kostenopgave van de verschillende materialen, benodigde uren per onderdeel, loonkosten per onderdeel, een eventuele open begroting met adresgegevens van de onderaannemer etc. Bij vervangingen dient het identificatienummer van de te vervangen onderdelen te worden vermeld. Opgenomen bedragen in de offertes zijn volgens de overeengekomen tarieven en toeslagen conform Bijlage - Prijzenblad.



Aanbiedingen dienen prijsvast te zijn tot einde werk. Materialen dienen aangeboden te worden tegen de netto catalogusprijs (bruto catalogusprijzen minus de voor Opdrachtnemer geldende kortingen). Over deze netto catalogusprijs mag Opdrachtnemer een vaste toeslag rekenen die dient te worden opgegeven in Bijlage - Prijzenblad.

Na het door Opdrachtgever aanleveren van een offerteaanvraag/kostenraming dienen de offertes afhankelijk van de complexiteit binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Eenvoudige offertes (1 op 1 vervanging, 1 discipline, ed.) binnen 10 werkdagen. Complexe offertes (van ontwerp tot definitief voorstel incl. engineering) binnen 20 werkdagen of in overleg met de Opdrachtgever.

Offerteaanvragen worden geformuleerd met als doel tot een optimaal resultaat (prijs-kwaliteit) te komen. De offerte zal altijd vergezeld zijn van een gespecificeerde open begroting. De offerte is gespecificeerd en allesomvattend en dient alle kosten zoals engineering, transport, tekenwerk, revisiebescheiden, inspecties, vergunningen, softwareoverdracht, werkzaamheden buiten normale werktijden i.v.m. overlast en dergelijk te bevatten.

3.7.2. Marktconformiteit

Alle prijzen dienen marktconform te zijn. Bij twijfel dient Opdrachtnemer aan te tonen dat deze prijzen marktconform zijn.

Opdrachtgever is gerechtigd de offertes van Opdrachtnemer te allen tijde te toetsen op marktconformiteit, op zowel prijs als kwaliteit.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij planmatig onderhoud en/of projectmatige werkzaamheden te allen tijde concurrerende offertes op te vragen. Bij projecten die het bedrag van € 15.000, - exclusief BTW overschrijden kunnen Opdrachtgever meerdere offertes worden opvragen, waarbij Opdrachtnemer zal worden uitgenodigd. Bij vastgestelde afwijkingen op deze offertes is Opdrachtgever vrij om de opdracht te verstrekken aan een derde partij, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding ontstaat voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan dus aan een derde partij de opdracht gunnen, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding ontstaat voor Opdrachtnemer.

3.8 Oplevering

Van alle installaties die worden vervangen of nieuw geplaatst dient een Procesverbaal van Oplevering te worden opgemaakt. Deze dient te worden ondertekend door Opdrachtnemer en door de coördinator beheer & onderhoud van Opdrachtgever of een daartoe aangewezen persoon.

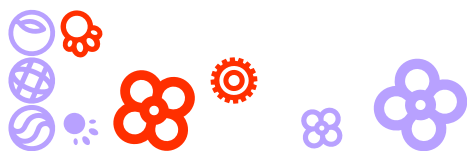
De nieuwe installaties, dan wel vervangen componenten dienen binnen 1 maand fysiek te worden opgeleverd. Tijdens de oplevering dienen alle benodigde bescheiden aanwezig te zijn, revisietekeningen, groepenverklaringen, stuks/assetlijst, keuringsrapporten, logboeken, software, codes, handleidingen en gebruik- en bedieningsvoorschriften, ed. Voorts dienen indien noodzakelijk de betrokkenen op locatie (veelal de conciërge/facilitair medewerker) een instructie te ontvangen.

3.8.1 Oplevering bij einde contract

Drie (3) maanden voor afloop van dit contract dienen kosteloos de volgende bijgewerkte gegevens aan de

Opdrachtgever aangeleverd te worden:

- complete assetlijsten
- bijbehorende looplijsten
- overzicht van laatste keuringtype en -data
- revisiegegevens zoals tekenwerk, bedieningsvoorschriften, certificaten e.d.



- inlog/codes van installaties
- keuring en onderhoudsrapportages

3.9 Mutaties

Mutaties van installatie(onderdelen) dienen te worden vastgelegd op de assetlijst. Ook mutaties die door derden in opdracht van Opdrachtgever zijn uitgevoerd dienen door Opdrachtnemer worden vastgelegd.

3.10 Life Cycle Costing

Life Cycle Costing is een methode om de kosten van een gebouw(deel) over haar gehele levenscyclus vast te stellen en te optimaliseren door middel van het vergelijken van alternatieven die financieel zijn onderbouwd, met als doel het bieden van geoptimaliseerde huisvestingsoplossingen passend bij de organisatiedoelstellingen van Opdrachtgever in tijd, kosten en duurzaamheid.

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

3.11 Rapportage en communicatie

Het opstellen van de rapportage door de Opdrachtnemer behoort eveneens tot de dienstverlening. In het kader hiervan dient al - uit hoofde van het af te sluiten overeenkomst - uitgevoerd Onderhoud aan de Opdrachtgever gerapporteerd te worden. Alle rapportages dienen per email aangeleverd te worden aan Vastgoed Databank Nederland (VGDB). Via yuverta@vgdb.nl. In Q1-Q2 van 2025 zal hiervoor een andere leverancier worden geselecteerd. Waar norm-, wet- en regelgeving van toepassing is, dienen de rapportages te voldoen aan de gestelde eisen daarin. De Opdrachtnemer levert de volgende rapportages aan.

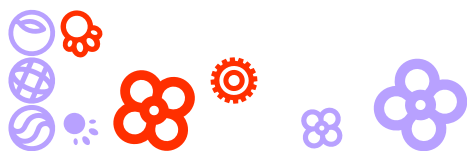
3.11.1. Rapportage Preventief onderhoud/keuringen

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

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

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

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



3.11.2. Maandrapportage

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

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

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

3.11.3. Kwartaalrapportage

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

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

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

3.11.4. Managementrapportage

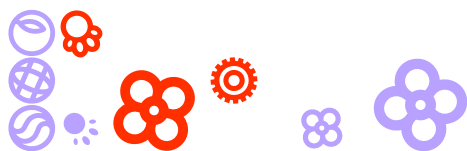
De opdrachtnemer zorgt voor een jaarlijkse managementrapportage (totaalrapportage) per gebouw. Management rapportages worden in het eerstvolgende strategisch overleg besproken. In een management rapportage dient te zijn opgenomen:

Correctief onderhoud:

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

Preventief onderhoud:

- Overzicht en status Preventief onderhoud, met een minimale vermelding van:
 - Onderhoudsplanung (afwijkingen en oorzaken);
 - Nieuw of herhaald ingeplande activiteiten;



- Vooruitblik op komende jaarplanning;
- Aanbevelingen in het kader van het Meerjarenonderhoudsplan.

Aandachtspunten norm-, wet-, en regelgeving:

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

Financiën:

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

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

3.11.5. Overige rapportages

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

3.11.6. Actualiseren assetlijst

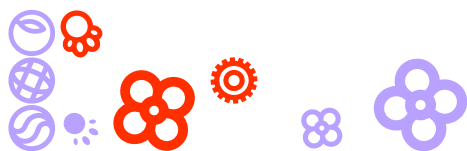
Gedurende de Overeenkomst dient Opdrachtnemer de assetlijst in Bijlage - Prijzenblad te completeren en actualiseren met gegevens zoals, bouwjaar, hoeveelheid, fabricaat (merk), type, capaciteit, bijzonderheden en dergelijke volgens voorbeeld assetlijst Bijlage - Voorbeeld assetlijst Yuverta. Opdrachtnemer zal tevens de mutaties van installaties in de assetlijst bijhouden. Wanneer de Opdrachtnemer gedurende onderhoudsactiviteiten een asset aantreft, die nog geen onderdeel uitmaakt van de assetlijst, of een asset is vervangen dan zal Opdrachtnemer de asset toevoegen/aanpassen in de assetlijst. Het jaarlijks zorgdragen voor een complete assetlijst is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

3.11.7. Communicatie

Ter bevordering van de communicatie hecht Opdrachtgever aan 'vaste' contactpersonen van Opdrachtnemer. Bij langdurige afwezigheid van deze 'vaste' contactpersonen dient met vaste vervangers gewerkt te worden. Indien, bij hoge uitzondering, een andere contactpersoon wordt aangesteld, dan dient voor een goede overdracht van het project de overdrachtsperiode minimaal één (1) maand te zijn.

Er dient door Opdrachtnemer onderscheid gemaakt te worden in de contactpersoon ten behoeve van het contractmanagement (proces) en voor de specifieke uitvoering (projectleider). De contractmanager is te allen tijde eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De projectleider is verantwoordelijk voor alle in uitvoering zijnde projecten tot en met het moment van oplevering.

De contactpersonen dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.



Bij ieder project dient te allen tijde ten minste één (meewerkend) uitvoerder aanwezig te zijn die de Nederlandse taal in woord en schrift beheerst.

Opdrachtnemer zorgt voor de volgende communicatiemogelijkheden:

- Eén (1) vast aanspreekpunt ten behoeve van het contractmanagement (proces), strategisch niveau.
- Eén (1) vast aanspreekpunt ten behoeve van de uitvoering, operationeel en tactisch niveau
- Eén (1) e-mailadres en één (1) telefoonnummer per contactpersoon.
- Eén (1) postadres.
- Eén (1) e-mail adres tbv storingen.
- Eén (1) e-mail adres tbv offerte (eventueel te combineren met storingen)
- Eén (1) e-mail adres tbv inkooporders vanuit Opdrachtgever.

Onveilige situaties dienen altijd direct gemeld te worden bij de coördinator beheer & onderhoud van de Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de installatietechnische werkzaamheden gebreken constateert welke vallen onder de disciplines van een andere Opdrachtnemer, dan dient Opdrachtnemer hiervan direct melding te maken bij de coördinator beheer & onderhoud van de Opdrachtgever.

3.11.8. Overlegstructuur

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

Operationeel overleg

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

Tactisch overleg:

- Het tactisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn, de algemene dienstverlening en escalaties vanuit het operationeel overleg. Tijdens dit overleg wordt o.a. de voortgang, planning, kwaliteit, resultaten (KPI's), financiën, status norm-, wet-, en regelgeving en specifieke afspraken tussen partijen besproken, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
- Op basis van: kwartaalrapportages



- Frequentie: éénmaal (1) per kwartaal totaal driemaal (3) per jaar
- Vertegenwoordigd door:
 - Van Opdrachtnemer de uitvoerder/voorman, projectleider, contractmanager
 - Van Opdrachtgever de Adviseur B&O, Coördinator B&O, contractmanager en Teamleider vastgoedbeheer aanwezig.
- Organisatie/voorzitterschap/notulen: Opdrachtnemer vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een verslag op van het overleg en verstrekt dit uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg aan de adviseur B&O, contractmanager. De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.
- Zaken die overleg overschrijdend zijn, worden ingebracht in het strategisch overleg.

Strategisch overleg:

- Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. Ook wordt in dit overleg de omvang van de werkzaamheden voor het daaropvolgend kalenderjaar besproken.
- Tijdens dit overleg staan o.a. de volgende punten op de agenda:
 - Ontwikkelingen Opdrachtnemer
 - Ontwikkelingen Yuverta
 - Managementrapportage
 - Prestatieafspraken
 - Duurzaamheidsafspraken
 - Hoe kunnen we komend jaar de samenwerking verbeteren
 - Op basis van: jaarlijkse managementrapportage (totaalrapportage)
- Frequentie: éénmaal (1) per jaar
- Vertegenwoordigd door:
 - Van Opdrachtnemer een vertegenwoordiger van de Directie en de contractmanager
 - Van Opdrachtgever Adviseur B&O, Contractmanager, Teamleider vastgoedbeheer en/of Manager Huisvesting & Facilitair
- Organisatie/voorzitterschap/notulen: Opdrachtnemer vervult het voorzitterschap en is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg. De Opdrachtnemer stelt een verslag op van het overleg en verstrekt dit uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg aan de adviseur B&O en contractmanager.

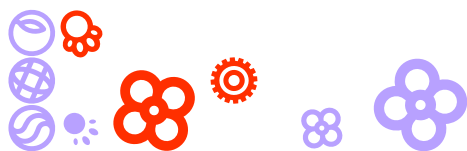
De goedkeuring en of opmerkingen worden in de eerstvolgende vergadering vastgelegd.

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

3.12 Planning

Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer uiterlijk zes (6) weken na het ingaan van de Overeenkomst een uitvoeringsplanning op weekniveau voor het uitvoeren van het preventieve onderhoud en keuringen en inspecties van de installaties zoals opgenomen in de assetlijst in Bijlage - Prijzenblad

Uiterlijk 1 november levert Opdrachtnemer een complete uitvoeringsplanning aan voor het preventief onderhoud van het komende jaar. De planning wordt in een MS Excel-bestand verstrekt. De volledigheid van de planning is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal deze planning gebruiken om consequenties voor de bedrijfsvoering vast te stellen. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever is deze planning leidend. Afwijkingen worden alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.



In een weekplanning komen per locatie, bouwdeel en installatiehoofdgroep conform NL-SfB classificatie, tot uiting de tijdstippen waarop Opdrachtnemer de onderhoudswerkzaamheden, keuringen en metingen ter plaatse uitvoert. Hierbij dient te worden opgenomen of de installatie in bedrijf of buiten werking wordt gesteld (overlast gebruikers).

De planning dient te allen tijde actueel te zijn en door Opdrachtgever geraadpleegd te kunnen worden. Opdrachtnemer blijft nadrukkelijk zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en de conditie van de installaties en kan zich nimmer beroepen op het feit dat de onderhoudsplanningen zijn voorgelegd aan Opdrachtgever.

3.12.1. Vertraging

Opgetreden vertraging, mogelijkheid tot vertraging of vermoeden van vertraging in de overeengekomen planning, geconstateerd door Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever, dient direct aan de andere partij schriftelijk gemeld te worden.

Opdrachtnemer zal direct na constatering van een (verwachte) vertraging Opdrachtgever op de hoogte stellen van:

- De duur van de vertraging.
- De oorzaak van de vertraging.
- De maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt om vertraging te voorkomen, te beperken of te herstellen.
- Consequenties ten aanzien van wet- en regelgeving en voorschriften fabrikant.
- Consequentie voor de gebruiker.

3.13 Aanvullende algemene bepalingen

Tot de uit te voeren werkzaamheden behoren tevens de volgende bepalingen:

3.13.1. Levering van materiaal en onderdelen

Indien onderhoud aan onderdelen niet kan worden uitgevoerd doordat er geen materialen/onderdelen leverbaar zijn, dan moet Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op tijd op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal direct een passende oplossing aan Opdrachtgever bieden.

3.13.2. Beschadiging van geleverde onderdelen

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vervanging en/of reparatie van een beschadigd onderdeel of onderdelen te eisen, zonder extra kosten voor Opdrachtgever. In dat geval kan er nog geen sprake zijn van oplevering c.q. goedkeuring van het betreffende onderdeel of onderdelen.

3.13.3. Garantie

Opdrachtnemer dient een garantie af te geven voor een periode van ten minste één (1) jaar op alle uitgevoerde werkzaamheden binnen de Overeenkomst. Indien fabrikant op onderdelen een langere garantietermijn hanteert, dient dit door Opdrachtnemer te worden overgenomen. Indien componenten binnen de garantieperiode defect gaan niet meer te repareren zijn, dienen deze op kosten van de Opdrachtnemer vervangen te worden.

Indien voor werkzaamheden geen garantiecertificaat wordt afgegeven, dan geldt de ingediende factuur als bewijs van garantie.

Opdrachtnemer dient de bepalingen die zijn afgegeven bij levering van een installatie en/of onderdelen ten aanzien van de geldende garanties en (service)afspraken na te leven en overeenkomstig te handelen. Organisatiekosten, werkzaamheden en/of vervangingskosten etc. welke voortvloeien uit het repareren/vervangen van in garantie vallende werkzaamheden, komen niet voor rekening van Opdrachtgever.



Het beroepen op geldende garantietermijnen behoort tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer. Contractuele verplichtingen en lopende garanties die Opdrachtgever heeft met andere partijen dienen gerespecteerd te worden. Het aansturen van derde partijen voor het verhelpen van klachten en/of storingen welke vallen onder garantie van derde partijen behoren tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

3.13.4. Vergunningen

Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor eventuele benodigde vergunningen.

3.13.5. Afvoeren van materialen

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

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

Opdrachtnemer dient alle afval, reststoffen verpakking- en overtollige materialen, installaties en installatieonderdelen op een milieuvriendelijke manier voor zijn kosten af te voeren conform de geldende regelgeving. Dit omvat tevens het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde installaties, defecte installaties en/of installatieonderdelen, gereedschappen en steigermaterialen, maar ook verpakkingsmateriaal en overig afval. Opdrachtnemer mag hierbij geen gebruikmaken van de afvalstromen en -voorzieningen van Opdrachtgever. De benodigde vergunningen en milieubewijzen dienen digitaal opgeslagen te worden en op verzoek getoond en/of online versterkt te worden aan Opdrachtgever. De kosten voor vergunningen en milieubewijzen dienen in de aanneemsom opgenomen te zijn.

3.13.6. Toe te passen materialen

Materialen die tijdens het onderhoud of het verhelpen van een storing worden gebruikt moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als het te vervangen materiaal en van een dusdanige kwaliteit, dat het de gemiddelde levensduur in vergelijking met gelijksoortige (professionele-) materialen/componenten behaalt.

De toe te passen materialen en componenten dienen duurzaam, milieuvriendelijk en energiezuinig te zijn. De materialen en componenten dienen te voldoen aan moderne technieken en voorzien zijn van Europese en eventuele Nederlandse certificeringen of gelijkwaardig.



4. Prijzen en tarieven

Inschrijver dient alle bedragen in euro's op te geven. Alle geldbedragen in Bijlage - Prijzenblad zijn exclusief omzetbelasting en dienen te zijn gebaseerd op de in de Aanbestedingsleidraad met Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde specificaties.

4.1 Indexering

Eventuele toe te passen indexering wordt beschreven in de Bijlage- Concept (raam)overeenkomst.

4.2 Kosten

Alle activiteiten benoemd in dit PvE maken onderdeel uit van de uitvraag en dienen verrekend te zijn in de aanbieding, tenzij expliciet vermeld staat dat bepaalde activiteiten verrekenbaar zijn.

Zijn genoteerd in euro's, exclusief BTW en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: engineering, voorbereiding, beheer- en begeleidingswerkzaamheden, uitvoering, nazorg, overhead, vergaderingen, vakantietoeslag, gratificaties, wettelijk verzuim, vakantie- en feestdagen, kosten voor het werken buiten reguliere werktijden, wettelijke sociale lasten, pensioenfondsen en overige branche fondsen, regeling ATV, reis- en verblijfkosten, parkeergelden, reizen vergoeding en voorrijkosten, gereedschap- en kleed- en koffiegeld, werkvoorbereiding en administratie, engineering, veiligheidsmiddelen, montage leiding, kosten voor opruimen, kosten voor het verzorgen en inkopen van materiaal, materieelkosten voor uitvoering van de werkzaamheden, bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6m1, winst en risico, kosten voor verzorgen van inkoop, algemene bouwplaats kosten, kosten voor precario en andere kosten (niet-limitatief).

4.3 Facturatie en betaling

Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.

In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de (raam)overeenkomst.

Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer (zie bijlage) inclusief achterliggende facturen van onderaannemers/materiaalkosten.

4.3.1. Facturatie van Storingen en regieopdrachten

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

- ISY melding nummer;



- Datum en tijdstip van de melding en de herstelactie.
- Aankomst- en vertrektijd, totaal aantal gewerkte uren.
- De naam van de persoon die de storing heeft gemeld.
- De naam van de uitvoerende medewerker
- Locatie en gebouw waarin de storing is opgetreden.
- De NL-SFB hoofdcodering van de betreffende installatie.
- Een duidelijke beschrijving van de storing en van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Overzicht van gebruikte materialen en materieel.
- Inzet van eventuele onderaannemers.
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en uurprijzen.

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

4.3.2. Facturatie van contractonderhoud

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

4.3.3. Facturatie van Maatwerkopdrachten

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

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

- Inkoopordernummer (uniek factuurnummer);
- BTW specificatie;
- De aard van de goederen of diensten;
- Adres uitvoering van de werkzaamheden;
- Factuurdatum;
- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, gespecificeerd per pand of activiteit;
- Overzicht van toepassing zijnde prijzen, kortingen en uurprijzen;
- Kopie ondertekende werkbond dient verwerkt te zijn in hetzelfde bestand als de factuur.

Opdrachten tot € 15.000, - excl. BTW:

Eén (1) Termijn binnen vier (4) weken na voltooien van de werkzaamheden.

Opdrachten > € 15.000, - excl. BTW:

- | | |
|--------------------|---|
| 1e termijn van 25% | bij opdracht van de werkzaamheden. |
| 2e termijn van 30% | bij start van de werkzaamheden. |
| 3e termijn van 35% | bij oplevering van de werkzaamheden. |
| 4e termijn van 10% | na volledige afhandeling restpunten c.q. opleverpunten en schriftelijke goedkeuring revisiebescheiden door de opdrachtgever |

