



Beheer en Onderhoud Gebouw gebonden installaties

Pakket van Eisen

Datum: 18-07-2025

1 Uitvoering algemeen

Bij de uitvoering van werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met het voorkomen en herstellen van verstoring van het primaire proces, overlast en andere ongemakken voor de gebruikers van het Gebouw. Voorafgaand aan de uitvoering wordt het Gebouw c.q. het werkgebied afgezet. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen rondslingerende materialen of gereedschappen liggen. Na afloop wordt eventueel afval direct verwijderd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaak van het werkgebied. In geval van onderhoud aan liften dient minimaal één van de twee liften operationeel te blijven.

2 Uitvoering algemeen

Werknemers van Opdrachtnemer dienen zich op verzoek te kunnen legitimeren.

3 Veiligheidsmaatregelen

Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) dienen minimaal in het bezit te zijn van een Vcacertificaat als bedrijf alsmede de medewerkers dienen in het bezit te zijn van een persoonlijk VCA-certificaat.

4 Rookverbod en geluidsoverlast

Het is verboden in het Gebouw te roken. Met uitzondering van de ruimte(s) waar dit is toegestaan. Binnen (het terrein van) het Gebouw is ingeschakelde audioapparatuur niet toegestaan.

5 Meer Jaren Onderhouds Planning (MJOP)

De MJOP wordt jaarlijks (in mei/juni) op hoofdlijnen opgesteld door (een onafhankelijke derde in opdracht van) Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een nadere detailuitwerking.

6 Budget

Jaarlijks vindt afstemming plaats over benodigd budget zoals aangegeven door Opdrachtnemer in het (uitvoerings)jaarplan en het beschikbaar budget van Opdrachtgever. Het (uitvoerings)jaarplan wordt daarvoor gegenereerd uit het MJOP.

Tijdens de jaarlijkse afstemming bepaalt Opdrachtgever definitief welke onderhoudsactiviteiten zij wil laten uitvoeren op grond van het advies van Opdrachtnemer binnen de gestelde kaders. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor af te wijken van de kaders (onderhoudsniveaus/MJOP) indien de technische en/of budgettaire situatie daar aanleiding toe geeft.

7 Storingsdienst

Opdrachtnemer stelt 24 uur per dag en zeven dagen per week een storingsdienst ter beschikking voor het uitvoeren van correctieve werkzaamheden aan gebouw gebonden installaties. De storingsdienst is bereikbaar op één centraal telefoonnummer.

8 Onderaanneming

Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optiejaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.

9 Duurzaamheid

Opdrachtnemer voldoet met betrekking tot duurzaamheid minimaal aan:

- Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van de gebruikers van het Gebouw.
- Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling).
- Verantwoord energie- en watergebruik.

10 Nulmeting

Opdrachtnemer dient in het 1e contractjaar een nulmeting volgens NEN 2767 uit te voeren op de in de MJOP opgenomen delen. De nulmeting dient uiterlijk binnen zes maanden na start Overeenkomst afgerond te zijn en te worden uitgevoerd door een (aantoonbaar) opgeleid en gecertificeerde medewerker. De kosten voor de nulmeting dient u separaat inzichtelijk te maken in het Prijzenblad.

11 Resultaatgericht onderhoud

De Opdrachtnemer voert in het eerste contractjaar al het onderhoud resultaatgericht uit, op basis van de NEN 2767 conditiescore 2 (goed). Onder 'resultaatgericht onderhoud' wordt verstaan: het uitvoeren van onderhoud op basis van de conditie van de onderdelen (conditiemeting) in plaats van via van tevoren vastgestelde cycli.

De definitieve conditiescore wordt na nulmeting door Opdrachtnemer besproken met Opdrachtgever om het gewenste conditieniveau te bepalen.

De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt daarbij bepaald door van toepassing zijnde normen, regels en bepalingen uit dit Programma van Eisen en Aanbestedingsdocumenten.

12 Onderhoud installaties algemeen

De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de geldende NEN-normen.

13 Stofvrij werken

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden.

14 Onderhoudsysteem

Het onderhouds-systeem voldoet aan NEN 9001 voor kwaliteitsborging

- 15 Brandveiligheid**
Brandveiligheid dient te voldoen aan de NPR 6059
- 16 Wet- en regelgeving**
De onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw worden op basis van de vigerende wet- & regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever aanvullend eisen stelt. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting. In het strategisch overleg overhandigt Opdrachtnemer de gewijzigde en/of aanvullende certificaten, wettelijk verplichte certificaten, logboeken, tekeningen (ook revisie) e.d.
- 17 Werktijden**
Werkzaamheden worden van maandag tot en met vrijdag op voor de onderhoudscontractanten normale werkuren tussen 07:00 tot 19:00 uur uitgevoerd. Incidenteel zullen werkzaamheden in het weekend moeten worden uitgevoerd. Ook zullen er werkzaamheden incidenteel na 19:00 moeten worden uitgevoerd. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met de Opdrachtnemer, vaststellen.
- 18 Opstellen jaarplanning**
Voor 1 oktober van elk kalenderjaar stelt de Opdrachtnemer een planning op waarin alle uit te voeren onderhoudstaken voor het betreffende jaar vermeldt staan. In deze planning dienen ook activiteiten te worden opgenomen die op grond van norm-, wet- en regelgeving in het betreffende jaar moeten worden uitgevoerd, maar geen onderdeel uitmaken van het vaste deel van de onderhoudsovereenkomst omdat ze een frequentie hebben die lager ligt dan één keer per jaar.
- 19 Norm-, wet- en regelgeving**
Alle verplichte keuringen aan installaties moeten worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer in het tijdvak waarvoor hij inschrijft. Het uitsluiten van bedoelde kosten is niet toegestaan.

De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij de Opdrachtgever die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.
- 20 Hulpmiddelen en materialen**
Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de benodigde (hulp)middelen en materialen die benodigd zijn voor de uitvoering van Preventief onderhoud. De middelen en materialen dienen inbegrepen te zijn in de prijs en dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen/voorschriften van de fabrikant. Afwijkende fabricaten, types en uitvoeringen mogen alleen met toestemming van de Opdrachtgever worden toegepast.
- 21 Melding gebreken**
Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van de MJOP gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes, dan moet de Opdrachtnemer deze gebreken direct melden bij Opdrachtgever. Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer direct in behandeling worden genomen.

22 Gebruik faciliteiten

Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever.

23 Genormeerde storingsafhandeling

Indien er sprake is van een storing dient Opdrachtnemer binnen vastgestelde tijdslimieten ter plaatse te zijn om deze storing te analyseren, herstellen en rapporteren. Opdrachtgever beschikt over een breed scala van gebouw gebonden technische installaties met verschillende doelen voor het bedrijfsproces. Daartoe heeft Opdrachtgever een genormeerde storingsafhandeling voor de verschillende installaties gedefinieerd. De storingsafhandeling is ingedeeld in 3 categorieën. In onderstaande tabel worden deze categorieën gedefinieerd.

Service Niveau	I	II	III
Type storing	<i>Kritisch</i>	<i>Urgent</i>	<i>Niet urgent</i>
Service Window			
ma t/m vr.	07:00-19:00	07:00-19:00	07:00-19:00
per jaar ca. 255 werkdagen	3060 uur	3060 uur	3060 uur
extra openstelling mogelijkheden	Ja	Ja	Nee
Beschikbaarheid			
Gemiddeld per jaar per installatie	Min. 99,8% binnen het service window	Min. 99,6% binnen het service window	n.v.t.
In uren (Uptime)	Min. 3057 uur	Min. 3048 uur	n.v.t.
Downtijd*			
Gemiddeld per jaar per installatie	Max. 0,2% binnen het service window	Max. 0,4% binnen het service window	n.v.t.
In uren (Downtime)	Max. 6 uur	Max. 12 uur	n.v.t.
Storing afhandeling			
Responstijd:	< 2 uur	< 4 uur	< 8 uur
Afhandeltijd (reparatietijd):	< 4 uur	< 8 uur	< 12 uur
Doorwerken buiten service window?	Ja	Ja	Nee

* Downtijd is exclusief gepland Onderhoud.

24 Service Niveau I: Kritisch

Hieronder vallen sowieso calamiteiten en alle storingen aan de volgende installaties:

- Centrale elektra verdeling
- No-break installatie (UPS)
- Koeling server ruimte

Een Calamiteit wordt gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende storing in het door de Opdrachtgever beheerde Gebouw die de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen zoals (niet limitatief) lekkage (gevolgschade), wateroverlast, brand, explosie, blikseminslag en problemen met de noodstroomvoorziening.

25 Service Niveau II: Urgent

Hieronder vallen sowieso alle storingen aan de volgende installaties:

- Centrale warmte en koude opwekking en distributie
- Centrale luchtbehandeling en distributie

26 Service Niveau III: Niet urgent

Hieronder vallen alle storingen die niet direct verstorend werken op de gebruikers van het Gebouw en de werkzaamheden.

27 Inspecties

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uit te voeren inspecties en advies. Onder inspecties wordt verstaan het periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames, welke enerzijds noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de installaties te bepalen en om deze te kunnen rapporteren aan Opdrachtgever en welke anderzijds volgens wettelijke voorschriften verplicht zijn. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het contractjaar een overzicht aan van de uit te voeren inspecties, veelal gecombineerd uitgevoerd met preventief onderhoud ten einde een efficiënte uitvoering te realiseren. De noodzakelijke geachte uitvoering van aanvullend onderhoud, voortkomend uit de inspecties, valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

28 Preventief Onderhoud (Instandhoudingsonderhoud)

Onder preventief onderhoud wordt verstaan het onderhoud dat wordt uitgevoerd met als doel het optreden van storingen op een acceptabel niveau te houden en de installaties op het overeengekomen niveau te houden waarbij:

1. Minimaliseren van verstoringen van het primaire proces van Opdrachtgever;
2. Sparringpartner van de Opdrachtgever en met name de Facilitaire afdeling van Opdrachtgever;
3. Het vaststellen van reparatie(s) en / of vervanging(en) die wel of niet met spoed moeten worden uitgevoerd;
4. Het eventueel vervangen van (klein) materiaal c.q. onderdelen van de installatie of conform onderhouds- en gebruiksvoorschriften van de fabrikant;
5. Uitvoeren van keuringen en wettelijke inspecties;
6. Het voorkomen van ernstige gebreken op grond van NEN 2767;
7. Het vaststellen van de installatieconditie op grond van NEN 2767; 8. Het bewaken van de MJOP begroting;
9. Het opbouwen van een historie op basis van installatielogboeken.

29 Correctief / curatief onderhoud (Storingsonderhoud)

Onder correctief / curatief onderhoud wordt verstaan het verhelpen van opgetreden storingen waarbij (voorlopig) herstel van de functie centraal staat. Onder correctief onderhoud wordt verstaan het verhelpen van storingen en het uitvoeren van reparaties waarbij:

1. Het stellen van de diagnose van de oorzaak van de storing;
2. Het zo spoedig mogelijk (conform overeengekomen responstijd); veiligstellen van de installaties en het herstellen van de functie van de installatie;
3. Hierbij inbegrepen en indien mogelijk het efficiënt combineren van onderhoud in het kader van keuringen, wettelijke inspecties of Preventief onderhoud;
4. Het minimaliseren van de verstoring van de primaire processen;
5. Het vaststellen van vervolgcities;

30 Regie werkzaamheden

Hieronder wordt verstaan projectmatige aanpassingen aan gebouw gebonden installaties en bijbehorende coördinatie van activiteiten. Op regelmatige momenten dient de opdrachtnemer hiervoor een overleg te laten plaatsvinden met opdrachtgever, bijvoorbeeld 1 keer per 2-3 maanden.

31 Bedrijfszekerheid

Ten aanzien van de bedrijfszekerheid en daarmee de continuïteit van de primaire bedrijfsprocessen wordt voor de installaties een onderverdeling aangebracht in installatieklassen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke systemen 1, 2 of 3 - kritisch zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en operationeel beheer van zowel de categorie 1, 2 als 3. De planning van alle soorten onderhoud, voor zowel categorie 1, 2 en 3, wordt afgestemd met de Opdrachtgever. Uitgangspunt daarbij is dat primaire processen niet verstoord dienen te worden of dat gebruikers van het Gebouw hiervan hinder ondervinden.

De onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk afgestemd op de dienstverlening van de gebruikers van het Gebouw. Indien mogelijk is dat binnen de aangeven kantoortijden en eventueel worden financiële consequenties van werkzaamheden buiten kantooruren in beeld gebracht.

32 Beheertaken Opdrachtnemer

Opdrachtgever zal zich concentreren op de aansturing van en controle op de uitbestede operationele activiteiten. Opdrachtnemer zet hiertoe beheer in om Opdrachtgever te ontzorgen. Uitgangspunt is dat Opdrachtgever hierbij het aanspreekpunt blijft voor de gebruiker. Onder dit beheer worden expliciet de volgende taken verstaan;

- Aanmelden en begeleiden van onder/nevenaannemers in het Gebouw en benodigde coördinatie hierbij verzorgen bij uitvoering van onderhoudswerkzaamheden, eventueel op aanwijzing van Opdrachtgever.
- (technische) Kwaliteitscontrole op onderaannemers en gegevens verwerken.
- Monitoren technische conditie van installaties.
- Opstellen van investeringsvoorstellen of wijzigingsvoorstellen (indien conditie onvoldoende blijkt of ongewenst veel storingen optreden aan installaties).
- Adviseur en sparringpartner voor Facilitaire afdeling van Opdrachtgever.
- Beheren van spare-parts (d.w.z. verstrekken van adviezen aan Opdrachtgever voor aanschaf en verbruiksbeheer t.b.v. het Gebouw).
- Het bewaken van juiste oplossing na gemelde storingen (het bewaken van vervolgacties).
- Het beheren van de installatielijst (verwijderen en toevoegen van installaties).
- Het optimaliseren van de Onderhoudsstrategie (preventief, conditieafhankelijk of correctief onderhoud).
- Voeren van het operationeel overleg met Opdrachtgever wat betreft technische onderwerpen (conditie, uitgevoerd onderhoud, storingen en technische verbetervoorstellen)
- Opstellen storingsrapportage en onderhoudsrapportage

33 Overlegstructuur

De overlegstructuur betreft een:

- a. Maand overleg (operationeel);
- b. Kwartaal overleg (tactisch);
- c. Halfjaarlijks overleg (strategisch).

34 Organisatie

Er dient vanuit de Opdrachtnemer een medewerker aangewezen te worden die als aanspreekpunt fungeert richting de Opdrachtgever. Deze medewerker zal ook tijdens de kwartaal- en jaar overleggen aanwezig zijn.

35 Storingsbon

De werkzaamheden dienen door middel van een service bon (digitaal) afgerond te worden waarin de volgende punten in vermeld worden;

- Datum, responstijd, starttijd aanvang diagnose, starttijd aanvang reparatie en reparatietijd.
- Type installatie.
- Type storing.
- Oorzaak storing.
- Oplossing storing.
- Rapportage uitgevoerde werkzaamheden.
- Mogelijk vervolgactie en tijd en datum van vervolgactie.

36 Storingsrapportage (maandelijks)

In de maandrapportage storings dienen de volgende onderwerpen verwerkt te zijn:

- Installatiedeel storing.
- Oorzaak storing
- Oplossing storing.
- Aantal gewerkte uren per storing.
- Ingezette onderaannemers.
- Aantal storings per categorie.
- Aantal binnen en buiten de in de SLA gestelde responstijd
- Aantal binnen en buiten de in de SLA gestelde reparatietijd

37 Verrekenstaat correctief en curatief onderhoud (per kwartaal)

Ieder kwartaal wordt ter onderbouwing van de voorschotnota correctief en curatief onderhoud de gemaakte kosten in een gespecificeerd overzicht weergegeven, waarin opgenomen;

- Storingsnummers
- Datum storing
- Omschrijving storing
- Oplossing storing
- Categorie storing
- Kosten gemaakt uren
- Kosten materiaal
- Kosten onder aanneming
- Totale kosten per storing

38 **Analyses**

Elk kwartaal dient er een analyse van de storingen aangeleverd te worden door Opdrachtnemer waarin te zien is of er afwijkingen van de normen zijn inclusief de afgesproken respons tijden. Indien er afwijkingen van de normen zijn dient er gelijktijdig een verbeter voorstel aangeleverd te worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert jaarlijks in juni een analyserapport waar het functioneren van de installaties wordt vastgelegd. Uit die rapportage wordt een verbetervoorstel voorgelegd voor het functioneren van de installaties. Opdrachtnemer levert een jaarplan op voor werkzaamheden voortkomend uit de MJOP.

39 **Verwerking revisie**

Indien Opdrachtnemer uitbreidingen of wijzigingen aanbrengt aan de installatie dient deze de aanwezige tekeningen, bibliotheek evenals de cartotheek te wijzigen en digitaal zowel als hardcopy aan de Opdrachtgever voor acceptatie en goedkeuring voor te leggen.

40 **KPI - Veiligheid**

KPI: Uitgangspunt is dat de Opdrachtgever overtuigd is dat het gebouw veilig is en dat werkzaamheden veilig worden uitgevoerd. Dat betekent dat aan alle wettelijke eisen is voldaan en dat zaken tijdig zijn vastgelegd.

Norm:	100% van alle afgesproken dan wel benodigde controles zijn uitgevoerd; Alle certificaten zijn tijdig afgegeven; ontwerp RI&E en uitvoering RI&E zijn aanwezig.
Meetmethodiek:	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.
Procedure herstel:	Indien de norm niet wordt behaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, binnen 5 (vijf) werkdagen na rapportage een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) moet worden gestart met implementatie van het verbeterplan. Een her-controle vindt plaats 6 weken na start implementatieplan op kosten van de Opdrachtnemer. Indien de norm voor een tweede keer gedurende de contractperiode niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

41 **KPI - Beschikbaarheid**

KPI: Uitgangspunt voor beschikbaarheid is dat de gebouwinstallaties niet verstoord dienen te worden zodat gebruikers van het Gebouw geen hinder ondervinden bij de uitoefening van hun bedrijfsvoering. Voor het Gebouw van Opdrachtgever is aangegeven wat van belang is voor de bedrijfsvoering en welke werktijden voor onderhoud redelijk zijn.

Vervolgens is voor zowel storingen als preventief onderhoud aangegeven welke ruimten dan wel installatieonderdelen kritisch zijn. Deze zijn in 3 categorieën ingedeeld. Afhankelijk van de categorie is de responstijd en hersteltijd bepaald. Per installatieonderdeel is tevens bepaald hoeveel storingstijd op mag treden.

Norm:	100% van de installaties zijn alleen buiten bedrijf geweest gedurende het geplande onderhoud / tijdsopgave naar de Opdrachtgever en het afgesproken maximaal aantal storingen.
Meetmethodiek:	Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over de downtime per installatie/element en rapporteert in het jaarlijks analyserapport.

Procedure herstel: Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden uitvoeren om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Her-meting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer.

Indien blijkt dat bij de eerste her-meting de norm niet wordt behaald zal een volledige conditiemeting conform NEN 2767 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

Indien bij de tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden.

Tevens heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk op te zeggen.

Voorraadbeheer: Indien voor bovengenoemde beschikbaarheid het nodig is om specifieke onderdelen op voorraad te hebben dan is dit de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om dit te adviseren. De Opdrachtnemer stelt een strategie op met betrekking tot levertijden van materialen en welke onderdelen van installaties essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het aanschaffingsadvies, de kwaliteit van de inkoop en het beheer van de reserveonderdelen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het benodigde budget en blijft eigenaar van de reserveonderdelen.

Mocht Opdrachtgever besluiten om geen gehoor te geven aan het aanschaffingsadvies dan worden de consequenties voor bovengenoemde KPI vastgelegd.

42 KPI - Energieverbruik

KPI: Uitgangspunt voor energieverbruik is om bewust om te gaan met energie en daar waar mogelijk onnodig energieverbruik terug gedrongen wordt.

Norm: Voor het Gebouw van Opdrachtgever zijn de energieverbruiken van gas, water en elektra aan het eind van het eerste contractjaar 100% gemeten. Deze waarden zijn vergeleken met een soortgelijke Gebouwen die de Opdrachtnemer beheerd. Aan het eind van het eerste contractjaar heeft de Opdrachtnemer op basis van de meetgegevens een voorstel voor energiereductie overlegd aan Opdrachtgever.

Meetmethodiek: Aan het eind van het eerste contractjaar heeft de Opdrachtnemer op basis van de meetgegevens een voorstel voor energiereductie overlegd aan Opdrachtgever.

Procedure herstel; Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer actie ondernemen om het afgesproken voorstel binnen 6 weken na rapportage alsnog te realiseren.

Indien na 6 weken de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd eenmalig 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden.

43 KPI - Technische kwaliteit

KPI: Uitgangspunt voor de technische kwaliteit is dat de gebouwinstallaties doelmatig onderhouden worden waardoor de totale beheerkosten over de gehele levensduur van het gebouw beperkt worden.

Norm:	100% van de installatieonderdelen voldoen aan de gewenste installatieconditie (NEN 2767) De wijze van onderhouden en rapporteren voorkomt symptoombestrijding en heeft als doel bronbestrijding (analyses en advies); de opzet van onderhoud voorkomt extra overlast of onnodige werkzaamheden (inspecties); Er is een goed financieel overzicht en een trendlijn over de jaren heen voor de benodigde en gebruikte kosten voor storingen, onderhoud en MJO en een analyse hoe het budget efficiënter kan worden ingezet om een budgetverlaging op termijn te realiseren.
Meetmethodiek:	Jaarlijks wordt een technische conditiemeting (steekproefsgewijs op basis van NEN 2767) uitgevoerd door een onafhankelijke derde op kosten van Opdrachtgever. Aan het eind van de overeenkomst wordt een volledige conditiemeting conform NEN 2767 uitgevoerd, op kosten van Opdrachtnemer en dient aangetoond te worden dat het conditieniveau minimaal gelijk is gebleven. Voor het eerste contract jaar is in de KPI uitgegaan van conditiescore 2 (goed) voor alle installatieonderdelen. Aan het eind van dit jaar verwacht Opdrachtgever een verbetervoorstel om de integrale onderhoudskosten te verlagen. Hiertoe dient Opdrachtnemer een projectvoorstel te doen dat zal leiden tot efficiëntere onderhoudsconcepten en verbeteringen van de installaties op de gebieden die door Opdrachtgever te beïnvloeden zijn.
Procedure herstel:	<i>Indien de norm niet wordt behaald tijdens de looptijd van de overeenkomst:</i> Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden uitvoeren om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Her-meting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer. Indien blijkt dat bij her-meting de norm niet wordt behaald zal een volledige conditiemeting conform NEN 2767 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Indien bij een tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk op te zeggen. . <i>Indien de norm niet wordt behaald aan het einde van de looptijd van de overeenkomst:</i> Opdrachtnemer zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, herstelwerkzaamheden uitvoeren om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Her-meting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer.

44 KPI - Gebouwdocumentatie

KPI: Uitgangspunt voor deze prestatie is dat ten alle tijden de gegevens over het gebouw of lopende zaken snel, actueel en eenduidig boven water te halen zijn. Dit scheelt tijd bij storingen, klachten of aanpassingen.

Norm:	100% van de technische gegevens, zoals bouwtekeningen, keuringen, wettelijke inspecties, inregelrapporten en certificaten, zijn aanwezig. Alle logboeken en rapportages zijn actueel en volledig bijgehouden.
Meetmethodiek:	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.
Procedure herstel:	Indien de norm niet wordt behaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, binnen 5 (vijf) werkdagen na rapportage een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) moet worden gestart met implementatie van het verbeterplan. Een her-meting vindt plaats 6 weken na start implementatieplan op kosten van de Opdrachtnemer. Indien bij een tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden.

45 KPI – Dienstverlening / contractmanagement

KPI: Uitgangspunt voor prestatie is dat de Opdrachtgever met vertrouwen het beheer overlaat aan de Opdrachtnemer en de gebruikers van het Gebouw tevreden zijn over de prestaties van de gebouwinstallaties. De gebouwinstallaties functioneren zoals afgesproken; Het toegestane aantal storingen wordt snel en adequaat opgelost (respons- en afhandeltijden) met een goede terugkoppeling richting Opdrachtgever; De afgesproken informatie wordt tijdig aangeleverd en indien nodig gaat deze gepaard met een deskundig advies.

Norm:	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld aan de hand van de meetschaal: Zeer goed, goed, voldoende, onvoldoende, slecht. Daarna dient de tevredenheid na het eerste contractjaar minimaal voldoende te scoren en vanaf het tweede contractjaar minimaal (en blijvend) goed.
Meetmethodiek:	Operationele audit minimaal eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.
Procedure herstel:	Indien de norm in enig contractjaar niet wordt gehaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm tweemaal gedurende de initiële looptijd van het contract niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

46 Indexering

De door Opdrachtnemer te offrenen tarieven staan vast gedurende het eerste contactjaar. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, kunnen de door u geoffreerde tarieven worden herzien. De tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS: cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2000=100) indexcijfer van Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, particuliere bedrijven, van kwartaal 4 ten opzichte van kwartaal 4 van het voorgaande jaar.

[Index:http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70640ned&D1=0,3,10&D2=a&D3=9&D4=0&D5=249-%20264,266-279&HDR=G3,G2,T,G1&STB=G4&VW=T](http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70640ned&D1=0,3,10&D2=a&D3=9&D4=0&D5=249-%20264,266-279&HDR=G3,G2,T,G1&STB=G4&VW=T)

Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit voor 1 oktober voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Het met terugwerkende kracht doorvoeren van prijsverhogingen wordt niet geaccepteerd.

47 Storingsafkoop

In het eerste contractjaar is er geen sprake van storingsafkoop. Genoemde periode zal worden gebruikt om inzage te krijgen in het soort storingen en de kosten ervan. Opdrachtnemer hanteert hiervoor marktconforme tarieven.

48 Verplichtingen, ketenaansprakelijkheid

Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.

49 Verzekering

De Opdrachtnemer is verplicht een naar de aard en omvang van het werk gebruikelijke W.A.- en CAR-verzekering aan te gaan. Opdrachtnemer overlegt zo spoedig mogelijk een kopie van de verzekeringspolis en een bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever.

50 Meerwerk

Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien tot €500,00.

Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Meerwerk moet altijd vallen binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.

Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Meerwerkkosten boven €10.000 mag Opdrachtgever bij andere partijen in concurrentie aanvragen.

Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven.

Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het

uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.

51 Open begroting

De Opdrachtnemer dient te werken met een open begroting en een open gebouwdossier. Dit dient te allen tijde inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever. Meer of minder werkzaamheden kunnen nooit leiden tot het aanpassen van uurtarieven, stuksprijzen of anders dan in de overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.

52 Offertes

Offerte aanvragen dienen binnen 14 dagen na aanvraag aan Opdrachtgever overlegt te worden. Dit is evenwel afhankelijk van de betreffende complexiteit van de aanvraag waarover Opdrachtnemer direct in overleg treedt indien zij verwacht de gestelde termijn niet te kunnen behalen. Opdrachtnemer neemt in haar rol als beheerder de toetsing van marktconformiteit op zich. Dit zal zich uiten in het aanvragen van meerdere offertes in geval van onder aanneming. Offertes dienen volledig transparant te zijn en gebaseerd op de overeengekomen toeslagen en tarieven.

53 Prijzen

De door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en uitgesplitst in loon en materiaal.