



BIJLAGE 3

PROGRAMMA VAN EISEN

Liftonderhoud en -keuringen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Definities	4
2. Algemeen	7
2.1 Algemeen	7
2.1.1 Toegankelijkheid (lift)installaties	7
2.1.2 Contactpersoon Opdrachtnemer	7
2.1.3 (Lift)Installaties	7
2.1.4 Voorschriften fabrikant leverancier	7
2.1.5 Levertijden en responstijden	8
2.1.6 Communicatie over uitvoering werkzaamheden	9
3. Onderhouden installaties	11
3.1 Preventief onderhoud	11
3.1.1 Onderhoudsbeurten	11
3.1.2 Aantal preventieve onderhoudsbeurten	12
3.1.3 Spreiding onderhoudsbeurten	12
3.1.4 Duur onderhoudsbeurt	12
3.2 Correctief onderhoud	12
3.2.1 Correctief onderhoud	12
3.2.2 Melding en gereedmelding correctief onderhoud	12
3.2.3 Afkeur- en keuringspunten	13
3.2.4 Maximum aantal storingen	13
3.2.5 Urgentie verhelpen storingen en verstoringen	13
3.2.6 Communicatieprotocol bij storingen	13
3.3 Spreek-/luisterverbindingen en analyseapparatuur	14
3.3.1 Spreek-/luisterverbinding	14
3.3.2 Analyseapparatuur	14
3.4 Assistentie (her)keuringen	14
3.5 Rapportages en documenten	14
3.5.1 Controlerapporten	14
3.5.2 Liftboek	14
3.5.3 Kwartaalrapportage	15
3.5.4 Webportal	15
3.5.5 Jaarplanning onderhoud	16
3.5.6 Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad	16
3.5.7 Revisiebescheiden	16
3.6 Garantie	16

3.7	Meerwerk	17
3.7.1	Offerte meerwerk	17
3.8	Planmatig onderhoud	17
3.8.1	Uitstel planmatig onderhoud	18
4.	Evaluatie en contractmanagement	19
4.1	Inspanning- en Prestatie-eisen	19
4.2	Periodieke overleggen	19
4.3	Inspecties/Audits	19
4.4	Kritische Prestatie-Indicatoren	19
4.4.1	KPI 1: Klanttevredenheid	19
4.4.2	KPI 2: Beschikbaarheid (lift)installaties	20
4.4.3	KPI 3: Norm-, wet-, en regelgeving (lift)installaties	21
4.4.4	KPI 4: Conditie-score van liftinstallaties (volgens NEN 2767)	23
4.4.5	KPI 5: Tijdige uitvoering en spreiding van geplande onderhoudswerkzaamheden aan liftinstallaties	24
4.4.6	KPI 6: Naleving respons- en hersteltijden bij storingen aan liftinstallaties (op basis van prioriteitenmatrix)	25
4.5	Consequenties bij het niet halen van de KPI's	26
5.	VAN TOEPASSING ZIJNDE GENERIEKE EISEN	27
5.1	Prijzen	27
5.1.1	Contractprijs onderhoud	27
5.1.2	Verrekenprijzen	27
5.1.3	Implementatie	28
5.1.4	Mutatie assetlijst	28
5.1.5	Mandaat storingen	28
5.1.6	Inhoudingen	29
5.2	Facturering en betaling	29
5.2.1	Facturatie van Storingen en regieopdrachten	29
5.2.2	Facturatie van contractonderhoud	30
5.2.3	Meerwerk	30
5.3	Inzet personeel	30
5.4	Vorbereiding uitvoering	31
5.5	Verwijdering van het werk	31
5.6	Specifieke (complex)instructies	31
5.7	Bijzondere bepalingen	31

1. Definities

Accountteam	Team van Medewerkers van de Opdrachtnemer dat zich bezighoudt met het uitvoeren van de overeenkomst.
Assetlijst/elementenlijst	Overzicht van de aanwezige assets/elementen (elementenbestand).
Inspecties/Audits	Een inspectie/audit is een systematische en periodieke controle die wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe auditor. Op basis van vragenlijsten, checklists, gesprekken met Opdrachtnemer en/of onderaannemer en inspecties in de gebouwen bepaalt een auditor of de dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen.
Calamiteit	Een plotselinge, ongeplande optredende verstoring in de door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer beheerde installaties en/of aangeboden diensten die de werkzaamheden van meerdere klanten of infrastructures dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/ of risico's te voorkomen.
Contractonderhoud	Van tevoren bepaalde en geplande onderhouds- en inspectiewerkzaamheden.
Correctief onderhoud / Reparatie	Het geheel van activiteiten, na een (ver)storing en/of gebrek, waarmee de functionele kwaliteit van de (lift)installatie (of een onderdeel ervan) wordt teruggebracht tot het gewenste conditieniveau (minimaal conditieniveau 3 volgens NEN 2767).
Conditie(s) (Conditie-score)	Feitelijke technische staat van de technische installatie, vastgelegd op een zespunts conditieschaal, overeenkomstig NEN2767.
FMIS	Facilitair Management Informatie Systeem waarin de kenmerken en processen worden geregistreerd betreffende het technisch beheer van de gebouwen.
Eigen risico	Vast bedrag per installatie per gebeurtenis dat door Opdrachtnemer zelf moet worden gedragen.
Garantie	Een waarborg voor het goed functioneren van een artikel.
Garantieonderhoud	Het geheel van activiteiten waarmee de functionele kwaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) op het gewenste conditieniveau wordt gehouden.
Gebrek(en)	Omstandigheid van een bouw- of installatiedeel waarbij de (technische) toestand op een lager niveau ligt dan de (technische) toestand die bij oplevering van het bouw- of installatiedeel werd beoogd.
Gebeurtenis	Een gebeurtenis is elk voorval waarop Opdrachtnemer wordt geacht te reageren. Voorbeelden hiervan zijn (ver)storingen, klachten, keuringsrapporten.
Herstelonderhoud	Noodzakelijke reparaties en vervanging naar aanleiding van geconstateerde storing(en) (defect(en)) die worden gemeld of geconstateerd tijdens de uitvoering van het preventief onderhoud. In dit Programma van Eisen wordt gesproken van storingen.
Hersteltijd	Tijdsduur tussen het melden van een storing door Opdrachtgever en het (Functioneel) afhandelen/oplossen van de storing door Opdrachtnemer, inclusief het afmelden van de storing via ISY (voorheen TopDesk).
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een offerte heeft uitgebracht of gaat uitbrengen, op basis van dit bestek.
Inspecties/Inspecteren	Periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames die enerzijds noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de installaties te bepalen en te kunnen rapporteren aan Opdrachtnemer en die anderzijds volgens wettelijke voorschriften verplicht zijn.
Installatie(s)	De door Opdrachtnemer te onderhouden liften en hefplateaus zoals omschreven in dit document.
Keuring(en)	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de technische installatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de technische installatie is gebouwd en/of voldoet aan nieuwe wetten en regelgeving.
Keuringspunten	Alle opmerkingen gemaakt door de keurende instantie die in het keuringsrapport staan vermeld.
Klacht(en)	Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid over iets.
Maatwerkopdrachten	Opdrachten die binnen de scope van de opdracht vallen, maar die niet van tevoren zijn afgeprijsd. Onder Maatwerkopdrachten vallen onder andere: Storingen, Planmatig onderhoud en bijkomende lift werkzaamheden.
Meer- en minderwerk	Onder meer- en minderwerk wordt verstaan alle niet voorziene veranderingen in het project.
Meerjarenonderhoudsplan (MJOP)	Schematisch overzicht met een vastgestelde tijdshorizon waarin de onderhoudskosten en vervangingsinvesteringen behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen conform de NL-SfB indeling en NEN 2767. 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. De Opdrachtnemer moet verder bijdragen

	aan de circulaire bedrijfsgedachte van Opdrachtnemer
Onderhoud	Het geheel van correctief en preventief onderhoud.
Onderhoudsplanning	Schematisch overzicht met een vastgestelde horizon waarin de onderhoudsactiviteiten behorend bij de te beheren gebouwen zijn opgenomen en ingepland.
Onjuist gebruik	Er is sprake van onjuist gebruik van de (lift)installatie als er een (ver)storing of beschadiging, niet zijnde een technische storing of gebrek, wordt veroorzaakt door gebruikers zonder dat hierbij sprake is van opzet.
Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon door wie het werk is opgedragen aan Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De natuurlijke- of rechtspersoon aan wie Opdrachtgever het werk heeft opgedragen inclusief de in zijn of haar opdracht werkende derden. En waaraan Opdrachtgever het beheer van de installatie(s) heeft overgedragen.
Open-begroting	Een open-begroting bestaat minimaal uit een specificatie van de werkzaamheden, kostenopgave van de verschillende materialen per onderdeel (bij materialen moeten fabricaat en typeaanduidingen worden gespecificeerd), benodigde uren per onderdeel, loonkosten per onderdeel, kopie offerte en open-begroting onderaannemer etc. Opgenomen bedragen in de offertes zijn volgens de overeengekomen tarieven en 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 2 Prijzenblad Liftonderhoud
Oplevering	Onder oplevering wordt verstaan het moment waarop de renovatie van een (lift)installatie goed is voltooid en wordt vrijgegeven aan de (nieuwe) eigenaar.
Opsluiting	Installatie is niet operationeel inclusief persoon of personen die de (lift)installatie niet zelfstandig kan of kunnen verlaten.
Planmatig onderhoud/Renovatie	Het geheel aan activiteiten uitgevoerd op een gestructureerde wijze in de tijd ter verbetering van de (nieuwbouw) kenmerken van de installatie, zodat het functioneringspatroon duurzaam wordt verbeterd en defecten worden voorkomen.
Prestatie eisen	De minimale functionele eisen waaraan gebouwen/bouwdelen en installaties moeten voldoen met betrekking tot o.a.: beschikbaarheid, bedrijfszekerheid, wet- en regelgeving, technische kwaliteit, respons- en hersteltijden en in te dienen rapportages.
Preventief onderhoud	Het geheel van activiteiten, inclusief schoonmaken en het aanbrengen en/of vervangen van alle onderdelen, waarmee de functionele kwaliteit van de installatie(s) (of een onderdeel ervan) wordt gehouden op het gewenste conditieniveau.
Roaming simkaart	Een roaming simkaart is een simkaart die gebruik maakt van het netwerk van meerdere providers
Regievoerder B&O	Regievoerder Beheer & Onderhoud; Medewerker Yuverta, die namens de afdeling Huisvesting & Facilitair optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het betreffende werk of gebouw.
Reinigen	Het op specialistische wijze schoonmaken van installaties welke als gevolg van weersinvloeden en of het functioneren vervuild zijn geraakt. Teneinde opnieuw verontreiniging te beperken dient na schoonmaak een preventieve behandeling met toepassing van daarvoor geëigende producten te worden uitgevoerd.
Responstijd	Tijdsverloop tussen melding van een storing aan Opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur.
Stilstand	(Lift)installatie is niet operationeel.
Storing	Er is sprake van een storing op het moment dat een (lift)installatie (of een deel ervan) het vereiste niveau van functioneren niet meer kan realiseren en de installatie niet meer bruikbaar is.
Storingsafhandeling	Onvoorziene werkzaamheden aan gebouwen die worden uitgevoerd met als doel het stellen van de diagnose van de oorzaak van de storing, het zo spoedig mogelijk veiligstellen van de situatie en vervolgens geheel of gedeeltelijk herstellen van de gebreken aan het gebouw, gebouwdelen, terrein en bijbehorende installaties, systemen en elementen waarbij verstoring van de primaire onderwijsprocessen zo mogelijk wordt voorkomen of geminimaliseerd.
TCO	Total Cost of Ownership. De totale kosten tijdens de levenscyclus van het element of de installatie.
Technisch gereed	Een storingsafhandeling is technisch gereed nadat een installatie of systeem is veiliggesteld/hersteld en het primaire proces weer functioneert.
Testen	Activiteiten zoals meten, onderzoeken, beproeven, keuren met kalibers van één of meer kenmerken van een product of dienst en het vergelijken van de uitkomsten met de gestelde eisen, om te bepalen of aan deze voorwaarde is voldaan. (Definitie volgens de standaard ISO 8402.)
Teamleider AFO	Teamleider Administratieve en Facilitaire Ondersteuning (TL AFO)
Urgent	Geen uitstel kunnen lijden, van toepassing bij opsluiting.
Vandalisme	Er is sprake van vandalisme als er een bewuste handeling wordt gepleegd om de (lift)installatie te beschadigen en/of de functionaliteit van de installatie (of een onderdeel ervan) te onderbreken.

Verstoring	Er is sprake van een verstoring op het moment dat een installatie (of een deel ervan) het gewenste niveau van functioneren niet meer kan realiseren, maar de installatie nog wel bruikbaar is.
Werkdag(en)	Een maandag, dinsdag, woensdag, donderdag of vrijdag, niet zijnde een nationale feestdag.
Werktijden	Werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd binnen de standaard werktijden: van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Uitzondering zijn werkzaamheden ten aanzien van Storingen en Calamiteiten. Alleen na overleg en goedkeuring door de TL-AFO of conciërge van de locatie kan hierin worden afgeweken.
Werkterrein	Het terrein of het water dat door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor de uitvoering van het werk ter beschikking wordt gesteld, het terrein of het water waarop en waarin het werk wordt uitgevoerd daarin begrepen. Onder werkterrein wordt tevens verstaan de als zodanig aangeduide aanwezige opstallen of delen daarvan waarin, waarop of waaraan het werk moet worden uitgevoerd.

2. Algemeen

2.1 Algemeen

2.1.1 Toegankelijkheid (lift)installaties

De onderhoudswerkzaamheden, niet zijnde werkzaamheden voor het verhelpen van storingen en of uitvoeren van urgente reparaties, worden in principe door de Opdrachtnemer tijdens openingsuren (ma t/m vr 08.00-17.00 uur) uitgevoerd (en vooraf schriftelijk afgestemd met de locaties), 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.

2.1.2 Contactpersoon Opdrachtnemer

Opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

2.1.3 (Lift)Installaties

Installatiedelen van (lift)installaties waar onderhoud van toepassing is:

- Besturingskasten;
- Motoren, machines, tractieschijven en draagkabels;
- Cabines en tegengewichten, inclusief hierop/-aan bevestigde toestellen zoals (nood)verlichtingen, spreek-/luisterverbinding en drukknoppenkasten;
- Constructies in machinekamers en schachten, waaronder (nood)verlichting en verwarming;
- Veiligheidsvoorzieningen;
- Cabine- en schachtdeuren.

Installatiedelen van (lift)installaties die niet binnen de strekking van de opdracht vallen:

- Cabine-interieurs;
- Schilderwerk van cabine- en schachtdeuren;
- Bouwkundige delen van machinekamers en schachten.

2.1.4 Voorschriften fabrikant leverancier

(lift)installaties waarvoor geen werkbeschrijving voor onderhoud in dit Programma van Eisen zijn vermeld worden minimaal onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant/leverancier.

2.1.5 Levertijden en responstijden

Omschrijving	Maximale tijd
Communicatie met Opdrachtgever:	
Reactie op vragen	3 werkdagen
Melden gebreken die leiden tot afkeur bij keuring na constatering	24 u
Aanleveren documenten aan Opdrachtgever:	
Offerte naar aanleiding van melding storing categorie urgent	24 u
Overige offertes	Maximaal 10 werkdagen
Overzicht keuringspunten na keuring	Uiterlijk twee werkweken voor het kwartaaloverleg
Kwartaalrapportage na einde kwartaal	Uiterlijk twee werkweken voor het kwartaaloverleg
Jaarplanning onderhoud	1 ^e Contractjaar voor eind januari. Vervolg jaren voor 1 december
Uitvoeren werkzaamheden:	
Herstellen (technische) afkeurpunten na constatering	2 werkweken
Herstellen (technische) keuringspunten na constatering	10 werkweken
Uitvoeren (lift)renovatie na aanvraag/opdracht	18 werkweken

Storingen:				
Prioriteit	Type	Responstijd	Hersteltijd	Omschrijving
Prioriteit 1	Kritisch / urgent/ risicovol	Binnen max. 60 minuten aanvang storingsafhandeling op locatie	Binnen maximaal 2 werkdagen (16 uur) evt. vervolgreparaties uitvoeren	<p>OPSLUITING</p> <p>Zeer urgent, mogelijke stagnatie van de bedrijfsvoering, gevaarlijke en/of risicovolle situaties, ed. Gevaar voor mens, dier en milieu.</p> <p>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.</p> <p>Kritisch: door het probleem kan een essentieel bedrijfsproces geen doorgang vinden, er is geen alternatieve en/of tijdelijke oplossing beschikbaar.</p>

Prioriteit 2	Kritisch/ minder urgent/ verhoogd risico	Binnen max. 2 uur aanvang storingsafhandelin g op locatie - tenzij later overeengekomen met de gebouwbeheerder (veelal de conciërge).	Binnen max. 5 werkdagen afhandeling van de storing.	STILSTAND 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.
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	KLACHT (INSTALLATIE IN BEDRIJF) Geen direct gevaar of risico, maar veel overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties zonder of met beperkte reserv capaciteit. 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 overeengekomen met de gebouwTeamleider AFO of Conciërge (veelal de conciërge).	Afhandeling van de aard van de storing dient herstel binnen redelijk termijn te geschieden.	VERZOEK GEBRUIKER Geen direct gevaar of risico, beperkte overlast. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reserv capaciteit. Vraag: de storing verstoort het bedrijfsproces niet. Het betreft een vraag of een verzoek om verbetering.

Prioriteitenmatrix

Om te kunnen voldoen aan de genoemde levertijden en responstijden wordt Opdrachtnemer geacht technische onderdelen in eigen voorraad te hebben om kleine reparaties tijdens onderhoud of storing ter plaatse uit te kunnen voeren.

Opdrachtgever heeft het recht de Opdrachtnemer te laten verklaren dat Opdrachtnemer de volgende zaken bij de originele fabrikant van de installatie op korte termijn kan verkrijgen:

- De onderdelen van de voorkomende merken en type installaties;
- De materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid, zoals bijvoorbeeld besturingsprinten;
- Frequentieregelingen en deurmotoren;
- De materialen die een langere levertijd dan 24 uur hebben;
- De onderdelen die relatief snel slijten.

2.1.6 Communicatie over uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever Regievoerder B&O, Teamleider AFO of Conciërge van het complex schriftelijk ten minste 5 werkdagen van tevoren over de geplande reinigings- en onderhoudsbeurten en overige werkzaamheden waarbij de installatie 4 uur of korter buiten gebruik wordt of blijft gesteld.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever Regievoerder B&O, Teamleider AFO of Conciërge van het complex schriftelijk ten minste 15 werkdagen over geplande, correctieve werkzaamheden en renovatie. Indien de installatie door deze werkzaamheden 4 uur of langer buiten gebruik wordt of blijft gesteld, verplicht Opdrachtnemer zich tot het informeren van Opdrachtgever Regievoerder B&O, Teamleider AFO of Conciërge en in algemene zin de gebruikers van het complex.

Men informeert waar mogelijk ook naar klachten over het functioneren van de te onderhouden installaties.

Voor (in de machinekamer aanwezige, elektronische) registratiesystemen geldt dat vastlegging van aankomst- en vertrektijden als volgt moet plaatsvinden.

Onderhoud

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het onderhoud betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

Storingen

- Aanmelding bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een storing betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

Reparaties

- Aanmelding direct bij aankomst. Ook dient te worden geregistreerd dat het een reparatie betreft.
- Afmelding bij vertrek na volledige afronding van de werkzaamheden.

3. Onderhouden installaties

3.1 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud dient zodanig te worden uitgevoerd dat toekomstige storingen en slijtage tot een minimum worden beperkt en dat de bedrijfszekerheid en veiligheid van de installatie te allen tijde zijn gewaarborgd. In dit kader worden de installaties gereinigd en worden onderhoudsbeurten conform planning en voorschriften uitgevoerd. Minimaal onderhoud volgens richtlijn NEN-EN 13015:2001+A1:2008 Onderhoud van liften en roltrappen - Regels voor onderhoudsinstructies.

Indien tijdens een onderhoudsbeurt wordt vastgesteld dat onderdelen niet naar behoren functioneren, worden – voor zover dit op basis van het voorgeschreven conditieniveau in bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud wenselijk of noodzakelijk wordt geacht – direct passende reparaties of vervangingen verricht tot € 1.500, -- exclusief btw (minus Eigen risico, dus € 900, -- exclusief btw) all-in kosten per locatie.

3.1.1 Onderhoudsbeurten

De onderhoudsbeurten zijn van toepassing op alle technische componenten van de installatie die in aanmerking komen voor onderhoud en die van invloed zijn op de bedrijfszekere en veilige werking.

Gebreken en (ver)storingen worden tijdens het onderhoud verholpen. Daarnaast dienen alle daarvoor in aanmerking komende onderdelen te worden gesmeerd. Ook dienen de installaties te worden gereinigd.

Waar van toepassing, dienen tijdens de onderhoudsbeurten onder meer de volgende aspecten te worden gecontroleerd:

Functionaliteit en werking:

- Besturingsfuncties;
- Bedieningsdrukknoppen, -schakelaars en signaleringen;
- Verlichting;
- Bewegingsmechanismen.

Veiligheid:

- Alarminrichting/spreek-luistervoorziening.

Veiligheidscomponenten en -voorzieningen:

- Veiligheidslijsten;
- Detectie van personen of zaken in de baan van bewegende componenten;
- Deurbeveiliging/grendels;
- Eind- en noodschakelinrichtingen;
- Vanginrichting;
- Snelheidsbegrenzer;
- Reminrichting;
- Overdruk instelling;
- Leidingbreukventiel;
- Noodverlichting;
- Noodstop voorziening.

Dragende elementen:

- Machine/motorreductor, hefcilinder;
- Tractie- of omleidwielen;
- Draagkabels, -banden of kettingen;
- Schroefspindel en wandelmoer;
- Rondsels en tandheugels;
- Frames van aandrijving en transportmiddel/drager;
- Draag- of looprails.

Algemeen technisch:

- Motor(en), reductiekast(en)/overbrenging(en);
- Aggregaat met motor, pomp en stuurblok met ventielen;
- Installatiegeheugen op geregistreeerde storingen/gebreken;
- Schakelcomponenten, (magneet)schakelaars en relais;
- Hoofd- en stuurstroomcircuits;

- Smering, smeertoestellen of -potten;
- Geleidingen (profielen, rollen, sloffen);
- Buffers, stuitingen;
- Afdichtingen, manchetten en pakkingen;
- Hydraulische slang(en);
- Oliezeven;
- Oliepeil en oliefilters.

Reinigen

Onder reinigen wordt verstaan: het schoonmaken en schoonhouden van installaties door het verwijderen van vervuiling die onder normale gebruiksomstandigheden mag worden verwacht.

De volgende onderdelen komen hierbij in aanmerking voor reiniging, voor zover van toepassing:

- De deuren, in het bijzonder looprails, looprollen en ondergeleidingen;
- De aandrijvingen (aggregaten en machines);
- De motoren, tractie-, omleid- en kabelschijven;
- Alle elektrische apparaten voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is;
- De machinekamers;
- De schachten en schachtputten;
- De buitenzijde van de cabines;
- De onderdelen in de schacht, voor zover hiertoe geen demontage anders dan van afdekkappen en dergelijke noodzakelijk is.

3.1.2 Aantal preventieve onderhoudsbeurten

Per installatie wordt minimaal het aantal preventieve onderhoudsbeurten (onderhoud en reiniging) uitgevoerd, zoals genoemd in het bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud.

De volgende werkzaamheden worden niet als onderhoudsbeurt beschouwd:

- Inspectiebezoeken;
- Veiligheidschecks;
- Assistentie van (her)keuringen;
- Opnamewerkzaamheden.

3.1.3 Spreiding onderhoudsbeurten

In de jaarlijkse onderhoudsplanning verdeelt Opdrachtnemer de onderhoudsbeurten per installatie gelijkmatig over het kalenderjaar. Na goedkeuring door Opdrachtgever mag hiervan met maximaal +3 tot -3 werkweken worden afgeweken, mits alle onderhoudsbeurten binnen dezelfde jaargrens worden uitgevoerd.

De beoordeling van de spreiding vindt plaats per onderhoudsbeurt en wordt daarnaast als volgt geëvalueerd:

- Afwijking planning <15% - Goed;
- Afwijking planning 15%-25% - Voldoende;
- Afwijking planning 25-35% - Matig;
- Afwijking planning >35% - Onvoldoende.

3.1.4 Duur onderhoudsbeurt

Een onderhoudsbeurt met een duur korter dan 45 minuten wordt niet als een onderhoudsbeurt beoordeeld, en niet meegerekend in de berekening van het aantal verrichte onderhoudsbeurten.

3.2 Correctief onderhoud

3.2.1 Correctief onderhoud

Opdrachtnemer verricht correctief onderhoud. Daarmee wordt bedoeld het verrichten van proeven, metingen, vervangingen en reparaties om de storing te verhelpen, zowel binnen als buiten kantoortijden.

3.2.2 Melding en gereedmelding correctief onderhoud

Opdrachtnemer heeft ten behoeve van de storingsopvolging van Opdrachtgever een servicemeldpunt dat 24 uur per dag 7 dagen per week bezet en bereikbaar is zonder wachttijden van meer dan twee minuten. Dit servicemeldpunt bestaat uit voldoende opgeleid personeel om de medewerkers van Opdrachtgever te woord te staan en een goede eerste analyse van de storingsmelding uit te voeren.

Storingsmeldingen kunnen telefonisch of vanuit het FMIS-systeem van Opdrachtgever worden gemeld.

Opdrachtgever maakt gebruik van het FMIS-systeem ISY (voorheen TOPdesk). Opdrachtnemer dient meldingen met betrekking tot storingsafhandeling en de registratie van storingen rechtstreeks te registreren en terug te koppelen in ISY (voorheen TOPdesk).

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al deze type meldingen, vanuit het daarvoor ingerichte FMIS- systeem kunnen worden aangenomen. De opdrachtgever verzorgt de basis web-applicatie en geeft een beknopte instructie van ISY (voorheen Topdesk).

Gedurende de looptijd kan ISY een ander FMIS systeem worden. Opdrachtnemer dient hier dan verplicht naar toe over te schakelen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.2.3 Afkeur- en keuringspunten

Conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5, Lever- en responsetijden, dient Opdrachtnemer:

- De gebreken die leiden tot afkeur van de installatie aan Opdrachtgever te melden;
- Een overzicht te geven van welke keuringspunten binnen de opdracht worden opgelost, welke als meerwerk worden uitgevoerd, en welke door Opdrachtgever dienen te worden opgelost;
- Alle (lift)technische afkeur- en keuringspunten op te lossen en schriftelijk gereed te melden.

3.2.4 Maximum aantal storingen

Het maximumaantal toegestane technische storingen is o.a. gerelateerd aan het gewenste conditieniveau zoals per installatie is vastgesteld in Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud kolom "Minimaal conditieniveau volgens NEN 2767".

Bij de berekening van het aantal storingen worden storingen die Opdrachtnemer niet verwijtbaar zijn niet meegerekend, zoals:

- Vandalisme;
- Onjuist gebruik van de installatie;
- Oorzaak derden.

De totale storingscoëfficiënt van de volledige portefeuille blijft in elke kwartaalrapportage onder het landelijk gemiddelde van 2,7. Daarnaast mag in twee opeenvolgende rapportages geen stijgende trend zichtbaar zijn.

3.2.5 Urgentie verhelpen storingen en verstoringen

Opdrachtnemer onderzoekt en verhelpt de gemelde (ver)storingen van de installatie zowel binnen als buiten kantoortijden, conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf

. In alle gevallen geldt dat Opdrachtgever bepaalt in welke categorie de storing of klacht valt. De gehanteerde storingscategorieën zijn:

- Prioriteit 1, opsluiting;
- Prioriteit 2, stilstand;
- Prioriteit 3, klacht (installatie in bedrijf);
- Prioriteit 4, verzoek gebruiker (geen direct gevaar of risico, beperkte overlast).

Verder geldt:

- Alle werkzaamheden ter plaatse ten behoeve van het verhelpen van een verstoring dienen aansluitend en onafgebroken te worden uitgevoerd, voor zover de hiervoor noodzakelijke materialen beschikbaar zijn.
- Indien als gevolg van een storing aanvullende reparaties noodzakelijk zijn, dan dienen deze werkzaamheden, inclusief materiaallevering conform de levertijden en responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5, Lever- en responsetijden, te worden uitgevoerd.
- De storingsmeldingen die via de spreek-/luisterverbinding van de installatie zijn gemeld bij Opdrachtnemer en goedkeuring voor extra werkzaamheden behoeven, dienen binnen kantooruren direct te worden gemeld bij de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge.
- Indien aanwezig en/of technisch te realiseren, is Opdrachtnemer gerechtigd om de storingen aan de installatie op afstand te onderzoeken en/of op te lossen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De apparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

3.2.6 Communicatieprotocol bij storingen

Opdrachtnemer dient zich bij storingen te houden aan onderstaand communicatieprotocol. Het communicatieprotocol heeft tot doel om binnen 24 uur na melding het verticaal transport te garanderen, en bestaat uit de volgende communicatiemomenten:

- Direct na melding: bericht van Opdrachtnemer naar de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge van de betreffende locatie;

- 4 uur na melding: bericht van Opdrachtnemer naar de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge met status en verwachting;
- Wanneer de verwachting is dat de installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld: Opstarten van actie volgens paragraaf 5.1.5 Mandaat storingen om het verticaal transport te herstellen. Bericht van Opdrachtnemer naar de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge met status en verwachting;
- Indien installatie weer in bedrijf is: bericht van Opdrachtnemer naar de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge.

3.3 Spreek-/luisterverbindingen en analyseapparatuur

3.3.1 Spreek-/luisterverbinding

De installaties zijn voorzien van een spreek-/luisterverbinding (SLV) vanuit de cabine naar de storingsmeldkamer van het huidige (lift)onderhoudsbedrijf. Als er nog geen SLV aanwezig is, dient Opdrachtnemer deze aan te bieden, zie Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat automatische doormeldingen vanuit het spreek-/luistersysteem 24 uur per dag gedurende het gehele jaar worden aangenomen door een bemande post of meldkamer van Opdrachtnemer zonder wachttijden van meer dan twee minuten.

3.3.2 Analyseapparatuur

Indien Opdrachtnemer het noodzakelijk acht is deze gerechtigd analyseapparatuur in de installatie in te bouwen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De goede werking van de installatie mag hierdoor niet negatief worden beïnvloed. Ook mag de werking van de installatie niet afhankelijk worden van de ondersteuning van de bedoelde apparatuur. De analyseapparatuur mag in het geheel geen extra kosten genereren.

3.4 Assistentie (her)keuringen

Met assistentie (her)keuringen wordt bedoeld het verlenen van assistentie bij periodieke veiligheidskeuringen of herkeuringen door de keurende instantie. De inkoop, planning en assistentie wordt door Opdrachtnemer verzorgd. (Keurings-)Rapporten en certificaten worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen ingevoerd in "PeoplePower AsBuilt", het systeem waarmee alle gebouwinformatie van de gebouwen van Yuverta worden beheerd.

3.5 Rapportages en documenten

3.5.1 Controlerapporten

Controlerapporten, ook wel bezoekerapporten, van de uitgevoerde werkzaamheden per gebeurtenis aan een installatie dienen te worden ondertekend door de aanwezige Teamleider AFO of Conciërge. Opdrachtgever ontvangt per complex en per installatie in overeenstemming met de complexen-/inventarisatielijst uit Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud per bezoek een controlerapport van Opdrachtnemer waaruit ten minste blijkt:

- Naam van de monteur;
- Datum, aankomst- en vertrektijd en tijdsduur van de werkzaamheden;
- Reden van het bezoek, bijvoorbeeld onderhoud of storing;
- Welke klachten er zijn gemeld;
- Wat er is geconstateerd;
- Welke acties er zijn verricht;
- Wat de gemeten waarden zijn bij onder andere rittentellers en bedrijfsurentellers;
- Welke vervangingen van onderdelen, wenselijk of noodzakelijk worden geacht.

Na verstrekking van het controlerapport offreert Opdrachtnemer de noodzakelijke of gewenste vervangingen of onderhoud van onderdelen conform de responstijd genoemd in paragraaf 2.1.5 Levertijden en responstijden.

Zolang door Opdrachtnemer voorgestelde vervangingen niet zijn uitgevoerd, dienen deze bij herhaling op de rapporten te worden vermeld. Rapporten en overzichten worden uiterlijk 10 werkdagen na uitvoering aan Opdrachtgever Regievoerder B&O verstrekt.

Rapporten dienen altijd door een Teamleider AFO of Conciërge te worden ondertekend.

3.5.2 Liftboek

Onderhoud, inspecties en overige werkzaamheden dienen duidelijk leesbaar te worden aangetekend in het liftboek, waarbij minimaal wordt vermeld:

- Naam van de monteur;
- Datum van de werkzaamheden;
- Indien van toepassing de melding van Opdrachtgever Regievoerder B&O, Teamleider AFO of Conciërge;
- Korte beschrijving van de staat waarin de installatie is aangetroffen;
- Bevindingen van de monteur;
- Welke werkzaamheden zijn verricht ten behoeve van onderhoud of reparatie.

In het liftboek dienen de bedrijfsnaam, het adres, het telefoonnummer en storingsnummer van Opdrachtnemer duidelijk te worden vermeld.

Onderhoudsbeurten die niet aantoonbaar zijn vastgelegd in het liftboek, worden aangemerkt als niet uitgevoerd.

Als er nog geen liftboek aanwezig is, dient Opdrachtnemer deze aan te bieden, zie Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud. Na opdracht dient het nieuwe liftboek dan binnen 1 maand op locatie in de liftmachinekamer te liggen.

3.5.3 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer rapporteert per installatie en minimaal per kwartaal. De rapportage wordt minimaal twee werkweken voor het kwartaaloverleg toegestuurd. Een en ander conform de responstijden genoemd in paragraaf 2.1.5 (Levertijden en responstijden). Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over minimaal het volgende:

(lift)installatiegegevens

- (Lift)installatiegegevens zoals weergegeven in het Prijzenblad Onderhoud, aangevuld met het onderhoudsnummer van Opdrachtnemer.

Onderhoudsbeurten

- Overzicht van alle uitgevoerde beurten, per installatie, met vermelding van de initiële plandatum;
- Werkordernummer van de onderhoudsbeurt;
- Type uitgevoerd onderhoud;
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur;
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur.

Storingen

- Overzicht van alle storingen per installatie;
- Datum en tijdstip van de melding van de storing;
- Datum en tijdstip van de aankomst van de monteur;
- Datum en tijdstip van het vertrek van de monteur (einde storing);
- ISY opdrachtnummer Opdrachtgever per storing;
- Oorzaak en oplossing van de storing;
- Urgentie van de storing en verstoring;
- Indicatie wanneer responstijd met toestemming van Opdrachtgever mag worden overschreden;
- Storingsanalyse.

Assistentie keuring

- Data van alle geplande keuringen inclusief afloopdatum keuring per installatie;
- Status keuringen;
- Overzicht afkeur- en keuringspunten.

Aandachtspunten norm-, wet-, en regelgeving

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

Offertes

Overzicht en status ingediende offertes, met een minimale vermelding van:

- Status offerte, omschrijving en kenmerknummer;
- Aanvraag datum, datum ingediend en aantal openstaande dagen;
- Aanvrager en locatie;
- Offertebedrag.

Kritische Prestatie-Indicatoren

- KPI's zoals beschreven in Paragraaf 7.

3.5.4 Webportal

Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien beschikbaar, toegang tot de webportal, waarin de realtime stand van zaken over de (lift)installaties kan worden nageslagen. De webportal vervangt de eerdere gevraagde rapportages niet deze blijven van toepassing.

3.5.5 Jaarplanning onderhoud

Opdrachtnemer overlegt jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 2.1.5 Levertijden en responstijden in Excel-format een Jaarplanning onderhoud en keuringen voor het daaropvolgende kalenderjaar op minimaal weekniveau van de uit te voeren onderhoudsbeurten en keuringen. Opdrachtgever beoordeelt de jaarplanning op onder meer het aantal en de spreiding van onderhoudsbeurten. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer volgens deze jaarplanning de werkzaamheden te verrichten. Eventueel noodzakelijk geachte afwijkingen dienen vooraf door Opdrachtgever schriftelijk te zijn goedgekeurd.

3.5.6 Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad

Opdrachtnemer overlegt; 1e Contractjaar voor eind Q1 en voor vervolg jaren voor 1 december jaarlijks conform de levertijden genoemd in paragraaf 2.1.5 Levertijden en responstijden een voorstel met een overzicht van de aan te schaffen reservematerialen ten behoeve van de calamiteitenvoorraad van Opdrachtgever. Dit zijn:

- Materialen die essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid zoals besturingsprinten, frequentieregelingen en deurmotoren;
- Materialen die een langere levertijd hebben dan 24 uur;
- Onderdelen die relatief snel slijten.

3.5.7 Revisiebescheiden

Ten behoeve van het bijwerken of wijzigen van de tekeningen en/of voorschriften worden op verzoek van Opdrachtnemer door Opdrachtgever, voor zover in bezit van Opdrachtgever, de bestaande tekeningen ter beschikking gesteld. De bij de installaties behorende revisietekeningen, bedienings- en onderhoudsvoorschriften en dergelijke dienen in goede staat te worden gehouden. Indien door reparaties en/of vervangingen de installatie zodanig wordt gewijzigd dat de revisietekeningen en/of bedieningsvoorschriften hiermee niet meer in overeenstemming zijn, verstrekt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, gewijzigde tekeningen en/of voorschriften eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Wanneer door Opdrachtnemer wijzigingen in de tekeningen worden aangebracht wordt dit op het origineel bij het onderschrift aangegeven door middel van een nummer- en datumwijziging. Opdrachtnemer registreert, bewaart en distribueert deze tekeningen. Voorgaande tekeningen komen daarmee te vervallen.

De revisiegegevens met betrekking tot de installatie moeten ten minste bevatten:

- Gewijzigde opstelling van de installatie;
- Aanzichten van fronten en deuren;
- Cabine-interieur;
- Signalering en bedieningstableau;
- Elektrische werkingsschema's.

Door Opdrachtnemer dienen aan Opdrachtgever vooraf ter goedkeuring tekeningen en revisiebescheiden van bovengenoemde stukken te worden aangeleverd. Richtlijnen hiervoor staan in Bijlage 9 CAD Procedureboek Yuverta.

Als er geen revisiebescheiden aanwezig zijn, dient Opdrachtnemer deze binnen 10 weken aan te bieden volgens de tarieven uit Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud.

3.6 Garantie

Voor alle nieuw geleverde aan te brengen onderdelen en of apparatuur en bijbehorende voorzieningen, dient de goede werking door Opdrachtnemer ten minste 60 maanden te worden gegarandeerd.

Aanvullend geldt:

- Alle werkzaamheden dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen volgens alle geldende normen en aan de eis van goed en deugdelijk werk;
- De werkzaamheden dienen als zodanig worden gegarandeerd door Opdrachtnemer in combinatie met de (lift)leverancier;
- Opdrachtnemer garandeert dat de nieuwe onderdelen geen negatieve invloed hebben op de bestaande onderdelen;
- Gedurende de garantieperiode verhelpt Opdrachtnemer in en buiten werktijden, waaronder eveneens te verstaan op zaterdagen, zon- en feestdagen, kosteloos alle gebreken en storingen die hem worden gemeld;
- Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de bruikbaarheid en deugdelijkheid van alle materialen en onderdelen van de nieuw aan te brengen delen, waaruit de installaties zijn opgebouwd, gedurende deze periode;
- Na oplevering dienen reserveonderdelen ten minste 15 jaar beschikbaar te zijn.

3.7 Meerwerk

Voor het verrichten van meerwerk is voorafgaand schriftelijke toestemming noodzakelijk van Opdrachtgever. Onderstaande werkzaamheden worden beschouwd als meerwerk:

- Het reinigen van het interieur evenals de voor gebruikers toegankelijke delen van cabine- en schachtafsluitingen, en het wassen van spiegels en ruiten;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van onjuist gebruik of vandalisme;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van storingen veroorzaakt door derden;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van wijzigingen van overheidsvoorschriften;
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet bindende adviezen en/of bindende niet (lift)technische adviezen gedaan door bevoegde personen van Opdrachtgever;
- Werkzaamheden die voortkomen uit een overmachtssituatie, brand, explosie, waterschade, (tijdelijke) spanningsuitval en bouwkundige werkzaamheden.
- Het verschil (per installatie en per gebeurtenis) tussen het 'eigen risico' van € 600,00 excl. btw en de werkelijke kosten voor het oplossen van technische storingen en het verhelpen van technische keuringspunten en de daaruit volgende reparaties en vervangingen.

Verrekening moet worden toegepast zoals in het onderstaande voorbeeld is aangegeven.

Meerwerkkosten:	Bedrag
Materiaalkosten:	
Bruto materiaal kosten	€ 500,00
Korting .. (20% voorbeeld)	€ 100,00
Netto materiaal	€ 400,00
Storingskosten:	
Netto materiaal (van hierboven)	€ 400,00
Materiaaltoeslag .. (5% voorbeeld)	€ 20,00
Werk Derden	€ 200,00
Toeslag werk Derden .. (5% voorbeeld)	€ 10,00
Arbeid (uren)	€ 100,00
Subtotaal	€ 730,00
Aftrek o.b.v. Eigen risico	€ 600,00
Kosten van het meerwerk voor rekening van Opdrachtgever (exclusief BTW)	€ 130,00

3.7.1 Offerte meerwerk

Voor een offerte werk geldt dat:

- De door Opdrachtnemer opgegeven verrekentarieven voor materialen en uren gehanteerd worden;
- Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren;
- Offerte altijd inclusief Open-begroting is;
- Kopie offerte en Open-begroting onderaannemer;
- Expliciet wordt vermeld dat de levering van goederen en diensten plaatsvindt conform de voorwaarden van dit onderhoudscontract;
- Het origineel per e-mail naar Opdrachtgever Regievoerder B&O wordt gestuurd.

3.8 Planmatig onderhoud

Planmatig onderhoud maakt geen vast onderdeel uit van deze overeenkomst. Werkzaamheden in het kader van planmatig onderhoud worden separaat en op projectbasis uitgevoerd. De jaarlijkse programmering vindt plaats op basis van de door Opdrachtgever en/of de adviseur opgestelde meerjaren-onderhoudsbegroting (MJOB), waarbij Opdrachtgever zich uitdrukkelijk het recht van gunning voorbehoudt.

De werkzaamheden betreffen het planmatig uitvoeren van vooraf vastgestelde activiteiten aan installaties en/of installatieonderdelen, voortkomend uit toestandinspecties, moderniserings-behoeften en/of noodzakelijke aanpassingen. Het doel hiervan is het behoud van de installaties op het door Opdrachtgever gewenste conditieniveau (zie Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud kolom "Minimaal conditieniveau volgens NEN 2767")

Voor werkzaamheden voortkomend uit het preventief onderhoud en het planmatig onderhoud uit het

(meerjaren)onderhoudsplan > € 25.000, - excl. btw per opdracht behoud Opdrachtgever zich het recht om (indien wenselijk) op een andere manier aan te besteden.

3.8.1 Uitstel planmatig onderhoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om planmatig onderhoud, gericht op het behouden en/of herstellen van de conditie van de installatie, uit te stellen, bijvoorbeeld om budgettaire redenen. In dergelijke gevallen worden de prestatie-eisen met betrekking tot de betreffende installatie(s), indien noodzakelijk, in goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aangepast.

4. Evaluatie en contractmanagement

4.1 Inspanning- en Prestatie-eisen

De werkzaamheden van Opdrachtnemer worden geëvalueerd in de kwartaaloverleggen. De prestaties van Opdrachtnemer worden beoordeeld op basis van:

- Het aantal, de spreiding en de duur van de uitgevoerde onderhoudsbeurten. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 3.1 (Preventief onderhoud);
- Het aantal en de afhandeling van storingen. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 6.2 (Correctief onderhoud). Verder dient het de storingscoëfficiënt over de gehele portefeuille onder het landelijk gemiddeld van 2,7 te worden gehouden en mogen de opvolgende rapportages geen stijgende trend vertonen;
- De lever- en responstijden. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 2.1.5 Levertijden en responstijden;
- Aanwezigheid assistentie keuring. De wensen en eisen ten aanzien van dit punt worden genoemd in paragraaf 3.4 (Assistentie keuringen);
- Voortgang in de uitvoering van meerwerk;
- Klanttevredenheid;
- Beschikbaarheid;
- Norm-, wet-, en regelgeving;
- Conditie-score
- Tijdige uitvoering en spreiding van geplande onderhoudswerkzaamheden;
- Naleving respons- en hersteltijden bij storingen.

4.2 Periodieke overleggen

Gedurende de onderhoudsperiode van de installaties plant Opdrachtgever ieder kwartaal een evaluatief overleg in. Het overleg vindt plaats op een locatie van Opdrachtgever of op een locatie van de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de voortgang van de werkzaamheden en de prestaties van Opdrachtnemer besproken. De beoordeling vindt onder meer plaats op basis van de overeengekomen inspannings- en prestatie-eisen genoemd in paragraaf 4.1 (Inspanning- en Prestatie-eisen), alsmede op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde kwartaalrapportages.

4.3 Inspecties/Audits

Opdrachtgever en/of de adviseur voert technische inspecties/audits uit ter beoordeling van de kwaliteit en volledigheid van het uitgevoerde onderhoud, uitgevoerde herstel- en renovatiewerkzaamheden, etc.. Opmerkingen en bevindingen die door of namens Opdrachtgever tijdens deze inspecties worden geformuleerd, dienen door Opdrachtnemer binnen tien werkdagen te worden opgelost en kunnen niet apart worden verrekend.

Indien na de tien werkdagen door herinspectie blijkt dat de eerdere opmerkingen en bevindingen nog niet hersteld zijn, dan komen de hieruit voorkomende inspectiekosten voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen door Opdrachtgever worden verrekend met openstaande facturen.

Het uitvoeren van deze inspecties/audits ontslaat Opdrachtnemer op geen enkele wijze van zijn contractuele verantwoordelijkheden en verplichtingen.

4.4 Kritische Prestatie-Indicatoren

Naast de overige in dit document opgenomen eisen heeft Opdrachtgever zes Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) gedefinieerd. Opdrachtgever hecht groot belang aan deze KPI's en zal hierop nadrukkelijk monitoren en sturen. In het Plan van Aanpak dient Opdrachtnemer concreet te beschrijven op welke wijze aan deze KPI's wordt voldaan, inclusief maatregelen ter borging en verbetering gedurende de looptijd van de opdracht.

4.4.1 KPI 1: Klanttevredenheid

In de gevallen waarin (planmatig) onderhoud conform paragraaf 2.1.6 (Communicatie over uitvoering werkzaamheden) tijdig moet worden aangekondigd, dient tevens de eventuele schooldirectie in de communicatie te worden meegenomen. Dit geldt ook voor calamiteiten die langer dan vier uur aanhouden, een en ander conform paragraaf 3.2.6 (Communicatieprotocol bij storingen).

Opdrachtnemer behaalt voor het onderwerp klanttevredenheid minimaal een rapportcijfer 7. Opdrachtgever monitort dit zelfstandig via een enquêtesysteem. De uitkomsten van deze enquêtes worden besproken tijdens de kwartaal overleggen.

Doel:	Het doel van deze KPI is het meten en verbeteren van de klanttevredenheid over de geleverde dienstverlening. Door periodiek inzicht te krijgen in de beleving van gebruikers, kunnen gerichte verbeteracties worden genomen.
Norm:	Streefwaarde: Gemiddelde klanttevredenheid $\geq 7,0$ op een schaal van 1 t/m 10. Ondergrens (signaalwaarde): $< 6,0$ – vereist directe analyse en verbetermaatregelen.
Toetsing:	Instrument: Digitale enquête die gebruikers ontvangen tijdens gebruik van de dienstverlening. Frequentie: De enquête wordt per kwartaal verstuurd, en de resultaten worden per kwartaal geanalyseerd. Inhoud: Enquête bevat minimaal 3 algemene tevredenheidsvraag (1-10 schaal) en optioneel open feedback. Doelgroep: Teamleider AFO, conciërges en regievoerders B&O gebruikers van de dienstverlening in het betreffende kwartaal. Responsvereiste: Minimaal 15% respons van actieve gebruikers per kwartaal voor geldige meting.
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	De opdrachtnemer presenteert de resultaten per kwartaal in een beknopt rapport met: <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde tevredenheidsscore • Aantal respondenten en responspercentage • Trend ten opzichte van vorige kwartalen • Uitleg bij afwijkingen van de norm • Eventuele open opmerkingen van gebruikers • Concrete verbeteracties (indien score < 6 of trending omlaag)
Controle resultaten door Opdrachtgever:	De opdrachtgever valideert de metingen aan de hand van: <ul style="list-style-type: none"> • Controle op gebruikte meetmethode (objectiviteit, validiteit) • Validatie van responspercentages • Inhoudelijke beoordeling van voorgestelde verbetermaatregelen Bij twijfel of afwijkingen kan de opdrachtgever een eigen steekproef uitvoeren of aanvullende toelichting eisen.
Presentatie van de resultaten:	De KPI wordt standaard opgenomen in de kwartaalrapportage van de opdrachtnemer, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • KPI-score (grafisch en cijfermatig) • Vergelijking met vorige kwartalen • Analyse van trends • Acties die zijn of worden ondernomen De resultaten worden besproken in het kwartaaloverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4.4.2 KPI 2: Beschikbaarheid (lift)installaties

Onder de beschikbaarheid van (lift)installaties wordt verstaan: de feitelijke functionele beschikbaarheid van de betreffende installatie, gemeten op jaarbasis en exclusief geplande stilstand. Onder geplande stilstand wordt verstaan: preventief onderhoud, planmatig onderhoud, inspecties en keuringen.

De totale stilstandtijd per (lift)installatie per jaar betreft de optelsom van de stilstand ten gevolge van storingen, correctief onderhoud en reparaties. Deze stilstandtijd wordt gemeten vanaf het moment waarop de installatie niet meer functioneert tot het moment waarop de installatie weer volledig operationeel is.

De gemiddelde beschikbaarheid van alle (lift)installaties gezamenlijk dient minimaal 99,8% per jaar te bedragen. En voor totale storingscoëfficiënt gehele protefeuille niet boven landelijk gemiddelde van 2,7 blijven (zie 3.2.4 Maximumaantal storingen)

Doel:	Zorgen voor een betrouwbare en continue werking van alle (lift)installaties, zodat gebruikers niet worden gehinderd in hun mobiliteit. De beschikbaarheid is een directe graadmeter voor de kwaliteit van beheer en onderhoud.
Norm:	<p>Doelstelling: De gemiddelde beschikbaarheid van alle (lift)installaties gezamenlijk dient minimaal 99,8% per kalenderjaar te bedragen. En voor totale storingscoëfficiënt gehele protefeuille niet boven landelijk gemiddelde van 2,7 blijven.</p> <p>Toegestane uitval: Maximaal 17,5 uur uitval per installatie per jaar (0,2% van 8.760 uur = ±17,5 uur).</p> <p>Ondergrens (signaalwaarde): Bij beschikbaarheid < 99,5% dient een analyse en verbeterplan te worden overlegd.</p>
Toetsing:	<p>Meetformule per lift:</p> $\text{Beschikbaarheid (\%)} = \left(\frac{\text{Totale operationele tijd} - \text{Uitvaltijd}}{\text{Totale operationele tijd}} \right) \times 100$ <p>Tijdseenheid: Jaarbasis (365 dagen = 8.760 uur per installatie). Inbegrepen uitvaltijd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storingen (alle niet-geplande uitval) • Onvoorziene onderhoudswerkzaamheden • Calamiteiten met impact op werking <p>Uitsluitingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gepland onderhoud (mits vooraf gemeld en binnen afgesproken vensters) • Overmachtssituaties (mits onderbouwd en erkend door opdrachtgever) <p>Bron: Automatisch gegenereerde storings- en servicegegevens uit het liftmonitoringsysteem of meldingssysteem van Opdrachtnemer.</p>
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	<p>Frequentie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportage met cumulatieve jaarstand <p>Inhoud rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheidspercentage per installatie én gemiddeld • Overzicht uitvaltijd per installatie (in uren/minuten) • Aantal storingen en duur • Toelichting op storingen > 2 uur • Oorzakenanalyse bij afwijking • Corrigerende/preventieve maatregelen
Controle resultaten door Opdrachtgever:	<ul style="list-style-type: none"> • Berekening en meetmethode (steekproefgewijs) • Juistheid van de gerapporteerde uitvaltijden • Herleidbaarheid naar storingsmeldingen/onderhoudsverslagen • Effectiviteit van voorgestelde verbetermaatregelen • Consistentie met SLA-afspraken
Presentatie van de resultaten:	<p>De KPI wordt standaard opgenomen in de kwartaalrapportage van de opdrachtnemer, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabel: beschikbaarheid per lift en het gemiddelde • Grafiek: trend per kwartaal richting jaardoel • Actielijst indien norm (99,8%) niet gehaald dreigt te worden • Eind Q4: definitieve beoordeling van de jaarprestatie

4.4.3 KPI 3: Norm-, wet-, en regelgeving (lift)installaties

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. Per maand 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 door Opdrachtnemer zodat Opdrachtgever in staat is eventuele aanpassingen / wijzigingen binnen een redelijke termijn door te voeren alvorens de Opdrachtgever in overtreding is.

Doel:	Zorgdragen voor volledige naleving van alle relevante wet- en regelgeving, normen en keuringseisen die van toepassing zijn op liftinstallaties. Dit ter waarborging van de veiligheid, betrouwbaarheid en aansprakelijkheid.
Norm:	Doelstelling: 100% naleving van de relevante wet- en regelgeving voor liftinstallaties, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Warenwetbesluit liften (Rijksoverheid) • NEN-EN 81-20/50 (ontwerp en veiligheid) • Verplichte periodieke keuringen (conform artikel 5 Warenwetbesluit liften) • Machinerichtlijn (indien van toepassing) • Bouwbesluit (voor bestaande bouw) • Eventuele aanvullende eisen vanuit de opdrachtgever of gemeente Ondergrens (signaalwaarde): Elke geconstateerde non-conformiteit (bijvoorbeeld verlopen keuring, ontbreken van documentatie) wordt gezien als een afwijking van de KPI en vereist directe opvolging.
Toetsing:	Middelen: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht met actuele keuringscertificaten per installatie • Keuringsrapportages van onafhankelijke keuringsinstantie (bijv. TÜV, Liftinstituut) • Onderhoudslogboeken en werkbonden • Checklists op basis van wettelijke verplichtingen en normen • Auditverslagen (indien uitgevoerd) Toetsing: Minimaal eenmaal per kwartaal door de opdrachtnemer en steekproefsgewijs of jaarlijks door de opdrachtgever. Afwijking: Een installatie zonder geldige keuring, of met openstaande tekortkomingen, betekent directe KPI-afwijking.
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	De opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage met: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van alle installaties en status van wettelijke keuringen • Expiratiedata keuringen • Bevindingen uit uitgevoerde audits of inspecties • Melding van (mogelijke) afwijkingen en tijdige opvolging • Corrigerende maatregelen en planning
Controle resultaten door Opdrachtgever:	De Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage met: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van alle installaties en status van wettelijke keuringen • Expiratiedata keuringen • Bevindingen uit uitgevoerde audits of inspecties • Melding van (mogelijke) afwijkingen en tijdige opvolging • Corrigerende maatregelen en planning
Presentatie van de resultaten:	De KPI wordt per kwartaal gerapporteerd in een overzichtstabel met: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal installaties • Aantal met geldige keuring • Aantal afwijkingen • Status opvolging afwijkingen • Eventuele risico's of juridische consequenties

	Bij afwijkingen wordt het incident opgenomen in de actielijst met deadline voor herstel en opvolging in het volgende kwartaal.
--	--

4.4.4 KPI 4: Conditie van liftinstallaties (volgens NEN 2767)

Het behouden van een minimaal acceptabel technisch kwaliteitsniveau van alle liftinstallaties.

Doel:	Het behouden van een minimaal acceptabel technisch kwaliteitsniveau van alle liftinstallaties, zodat de veiligheid, betrouwbaarheid en levensduur gewaarborgd blijven. Deze KPI is gericht op preventief onderhoud en tijdige vervanging/herstel.
Norm:	<p>Doelstelling: Alle liftinstallaties dienen een conditie te hebben van minimaal score 3 (redelijk) conform NEN 2767.</p> <p>Ondergrens (signaalwaarde):</p> <p>Score 4 (matig) → herstelmaatregelen binnen 6 maanden</p> <p>Score 5 of hoger (slecht of zeer slecht) → directe actie vereist binnen 1 maand</p> <p>Toelichting scores (NEN 2767):</p> <p>1 = uitstekend 2 = goed 3 = redelijk 4 = matig 5 = slecht 6 = zeer slecht (einde levensduur)</p>
Toetsing:	<p>Meetmoment: Tijdens uitvoeren Preventief onderhoud; een visuele inspectie en conditiemeting door een deskundig monteur conform NEN 2767.</p> <p>Methode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspectie van componenten en installaties van de lift • Toepassing van de gebrekenlijst en ernstklassen uit NEN 2767 • Vastlegging in inspectierapport met foto's, gebrekenclassificatie en score per onderdeel
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	<p>Frequentie: Jaarlijks in Q4 en bij ingrijpende wijzigingen (modificatie installatie/vervanging)</p> <p>Inhoud rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht per installatie met actuele conditiescore • Vergelijking met vorige meting • Toelichting op eventuele achteruitgang • Adviezen voor herstelmaatregelen • Geplande werkzaamheden om score ≥ 3 te behouden <p>Data-invoer: Resultaten worden opgenomen in onderhoudsbeheersysteem O-Prognose. Opdrachtnemer levert hiervoor een Excel bestand aan volgens template van O-prognose.</p>

Controle resultaten door Opdrachtgever:	<p>De opdrachtgever controleert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Of inspectie is uitgevoerd door een erkend inspecteur volgens NEN 2767 • Juistheid en onderbouwing van score • Doorgevoerde correctieve maatregelen bij scores 4 of hoger • Of conditiescores consistent zijn met andere prestatiegegevens (storingen, klachten) <p>Indien nodig kan een second opinion of contra-expertise worden uitgevoerd.</p>
Presentatie van de resultaten:	<p>KPI wordt jaarlijks geëvalueerd en samengevat in kwartaalrapportage Q4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien bij tussentijdse inspectie score <3 is vastgesteld, wordt dit direct meegenomen in de eerstvolgende kwartaalrapportage • Rapportage bevat: <ul style="list-style-type: none"> ○ Overzicht conditiescore per lift ○ Aantal installaties onder de norm ○ Voortgang van herstelmaatregelen ○ Verwachte kosten

4.4.5 KPI 5: Tijdige uitvoering en spreiding van geplande onderhoudswerkzaamheden aan liftinstallaties

Zekerstellen dat alle periodiek geplande onderhoudswerkzaamheden aan liftinstallaties tijdig en conform planning worden uitgevoerd.

Doel:	Zekerstellen dat alle periodiek geplande onderhoudswerkzaamheden aan liftinstallaties tijdig en conform planning worden uitgevoerd. Dit is essentieel om de betrouwbaarheid, beschikbaarheid en levensduur van de liften te waarborgen en onverwachte storingen te voorkomen.
Norm:	<p>Doelstelling: Minimaal 98% van de geplande onderhoudswerkzaamheden aan liftinstallaties wordt daadwerkelijk uitgevoerd op de vooraf afgesproken datum.</p> <p>Ondergrens (signaalwaarde): Bij < 95% naleving wordt directe toelichting en verbetermaatregel verwacht.</p> <p>En spreiding gelijkmatig over het kalenderjaar.</p>
Toetsing:	<p>Brongegevens:</p> <p>Geplande onderhoudsdata uit het onderhoudsbeheersysteem of jaarplanning</p> <p>Werkbonnen, servicerapporten of digitale onderhoudslogs met uitvoeringsdata</p> <p>Berekening:</p> $\text{Nalevingspercentage} = \left(\frac{\text{Aantal uitgevoerde onderhoudsbeurten op afgesproken datum}}{\text{Totaal aantal geplande beurten}} \right) \times 100$ <p>Voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alleen onderhoudsactiviteiten die gepland en schriftelijk bevestigd zijn, tellen mee • Verschuivingen van de datum zonder geldige reden worden als "niet op tijd" beschouwd • Acceptabele uitzonderingen (zoals calamiteiten of overmacht) mogen expliciet gemarkeerd worden maar moeten onderbouwd zijn <p>De beoordeling van de spreiding vindt plaats per onderhoudsbeurt en</p>

	<p>wordt daarnaast als volgt geëvalueerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afwijking planning <15% - Goed; • Afwijking planning 15%-25% - Voldoende; • Afwijking planning 25-35% - Matig; • Afwijking planning >35% - Onvoldoende.
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	<p>De Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht aan met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal geplande onderhoudsbeurten • Aantal onderhoudsbeurten uitgevoerd op de afgesproken datum • Aantal beurten te laat of niet uitgevoerd • Redenen voor afwijkingen • Corrigerende acties bij ondergrens-overschrijding
Controle resultaten door Opdrachtgever:	<p>De Opdrachtgever controleert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juistheid van planning en uitvoeringsdata aan de hand van werkbonnen of logs • Onderbouwing van afwijkingen • Toereikendheid van corrigerende maatregelen • Indien nodig steekproefsgewijze controle ter plaatse
Presentatie van de resultaten:	<p>KPI wordt opgenomen in elk kwartaalrapport met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nalevingspercentage in tabelvorm • Totaalaantallen en afwijkingen • Trendanalyse over meerdere kwartalen • Acties bij onderprestatie

4.4.6 KPI 6: Naleving respons- en hersteltijden bij storingen aan liftinstallaties (op basis van prioriteitenmatrix)

Het waarborgen van een snelle, adequate en prioriteitsafhankelijke afhandeling van storingen aan liftinstallaties.

Doel:	Het waarborgen van een snelle, adequate en prioriteitsafhankelijke afhandeling van storingen aan liftinstallaties. Deze KPI bewaakt of de opdrachtnemer storingen afhandelt binnen de afgesproken tijdsaders, zoals vastgelegd in de prioriteitenmatrix.																				
Norm:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Responstijd (max.)</th> <th>Hersteltijd (max.)</th> <th>Nalevingsnorm</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prioriteit 1 (Opsluiting / kritiek)</td> <td>1 uur</td> <td>2 werkdagen (16 werkuren)</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 2 (Stilstand / kritiek)</td> <td>2 uur</td> <td>5 werkdagen</td> <td>≥ 98%</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 3 (Klacht / overlast)</td> <td>24 werkuren</td> <td>10 werkdagen</td> <td>≥ 95%</td> </tr> <tr> <td>Prioriteit 4 (Verzoek / niet urgent)</td> <td>5 werkdagen</td> <td>Redelijke termijn</td> <td>≥ 95% (op basis van maatwerktoetsing)</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Responstijd (max.)	Hersteltijd (max.)	Nalevingsnorm	Prioriteit 1 (Opsluiting / kritiek)	1 uur	2 werkdagen (16 werkuren)	100%	Prioriteit 2 (Stilstand / kritiek)	2 uur	5 werkdagen	≥ 98%	Prioriteit 3 (Klacht / overlast)	24 werkuren	10 werkdagen	≥ 95%	Prioriteit 4 (Verzoek / niet urgent)	5 werkdagen	Redelijke termijn	≥ 95% (op basis van maatwerktoetsing)
Prioriteit	Responstijd (max.)	Hersteltijd (max.)	Nalevingsnorm																		
Prioriteit 1 (Opsluiting / kritiek)	1 uur	2 werkdagen (16 werkuren)	100%																		
Prioriteit 2 (Stilstand / kritiek)	2 uur	5 werkdagen	≥ 98%																		
Prioriteit 3 (Klacht / overlast)	24 werkuren	10 werkdagen	≥ 95%																		
Prioriteit 4 (Verzoek / niet urgent)	5 werkdagen	Redelijke termijn	≥ 95% (op basis van maatwerktoetsing)																		
Toetsing:	<p>Brondata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storingsmeldsysteem of meldcentrale met tijdstempels • Werkbonnen, servicereporten en/of digitale logboeken • Registratie van prioriteitstoekenning per storing <p>Berekening per storing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdstip melding → start afhandeling = responstijd • Tijdstip melding → functioneel herstel = hersteltijd <p>Uitsluitingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gepland onderhoud of verstoringen die geen storing zijn • Overmacht (mits expliciet gemeld en goedgekeurd door opdrachtgever) 																				
Presentatie resultaten door Opdrachtnemer:	<p>Per kwartaal levert de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal storingen, uitgesplitst per prioriteit • Gemiddelde en maximale responstijd + hersteltijd per prioriteit 																				

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal storingen binnen/ buiten norm • Percentage naleving per prioriteit • Reden van eventuele afwijkingen • Corrigerende maatregelen bij onderprestatie
Controle resultaten door Opdrachtgever:	De opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Controleert steekproefsgewijs de meldingsdata, prioriteit en afhandelingstijden • Beoordeelt onderbouwing van afwijkingen (bijv. overmacht, afwachting onderdelen) • Legt structurele afwijkingen voor in kwartaaloverleg
Presentatie van de resultaten:	KPI-resultaten worden in elk kwartaalrapport opgenomen in tabelvorm Inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen per prioriteit • Gemiddelde respons/herstel per prioriteit • Nalevingspercentage • Trendanalyse (grafiek of kleurcodering) • Actieplan bij afwijkingen

4.5 Consequenties bij het niet halen van de KPI's

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 Regievoerder 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 al dan niet te verlengen of te beëindigen.

5. VAN TOEPASSING ZIJNDE GENERIEKE EISEN

De in dit hoofdstuk beschreven werkzaamheden/verplichtingen maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen. In dit hoofdstuk zijn enkele generieke eisen aan het (lift)installatie onderhoud beschreven. In nadere hoofdstukken zijn een aantal specifieke eisen aanvullend of ter verduidelijking op de generieke eisen uitgewerkt.

5.1 Prijzen

5.1.1 Contractprijs onderhoud

Voor de looptijd van de opdracht, zoals genoemd in de leidraad, bedragen de totale kosten voor onderhoud per jaar, ofwel Contractprijs onderhoud, zoals vermeld in bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud.

Bij de prijsstelling is inbegrepen:

- Het uitvoeren van preventief onderhoud (exclusief meerwerk);
- Het correctief onderhoud: 'eigen risico'. Dit omvat het verrichten van reparaties, vervangingen en het oplossen van technische storingen, inclusief het verhelpen van technische keuringspunten, zowel binnen als buiten kantooruren, waarvan de kosten voor materialen en werkzaamheden tot en met € 600,00 excl. btw per installatie en per gebeurtenis bedragen;
- Voorrijkosten met inbegrip van parkeer-, reis- en verblijfkosten enzovoort;
- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V- snaren, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat afvoeren van overtollige materialen;
- Het actualiseren van tekeningen, documentatie en bedieningsvoorschriften;
- Assistentie bij de (her)keuringen
- Fysiek ter plaatse op locatie begeleiden van onderaannemers;
- Kosten spreek- luisterverbindingen inclusief levering en abonnementen roaming simkaarten;
- Kosten 7x24 uursservice en inzet meldkamer voor de spreekluisterverbindingen;.
- De overleggen conform paragraaf 4.2 Periodieke overleggen

5.1.2 Verrekenprijzen

Additioneel op bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud zijn na schriftelijke toestemming de volgende kosten in rekening te brengen op basis van de tarieven in het tabblad Verrekenprijzen uit het Inschrijfbestand Onderhoud:

- Meerwerk zoals genoemd in paragraaf 3.7 (Meerwerk);
- Buitencontractuele werkzaamheden waaronder planmatig onderhoud en de aanschaf van reservematerialen als calamiteitenvoorraad zoals genoemd in paragraaf 3.5.6 (Overzicht reservematerialen als calamiteitenvoorraad).

Voor de prijzen vermeld in bijlage 2 Prijzenblad liftonderhoud Verrekenprijzen, Tabel: Prijzen diensten, kunnen geen andere uurtarieven worden gehanteerd dan hierin genoemd.

De prijzen vermeld bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud Verrekenprijzen, Tabel: Prijzen componenten, zijn gebaseerd op een standaard 1.000 kg lift met 4 stopplaatsen en, indien van toepassing, inclusief de keuringskosten. De opgegeven prijzen zijn inclusief:

- Voorrij-, parkeer-, reis- en verblijfkosten enzovoort;
- Kosten voor engineering en werkvoorbereiding en dergelijke;
- Het leveren van smeer- en reinigingsmiddelen, bouten, moeren, pakkingen, signaallampjes, V-snaren, zekeringen, klein materiaal en dergelijke;
- Het aan- en afvoeren van hulpmaterialen en werktuigen voor het realiseren van de beschreven werkzaamheden;
- Het adequaat verpakken en aan- en afvoeren van overtollige materialen.

De offerte voor deze werkzaamheden dient als een Open-begroting opgesteld te worden, waarin ten minste worden gespecificeerd:

- Kosten en aantallen per te vervangen onderdeel;
- Kosten en aantallen uren en materiaal;
- De verrekening van het 'eigen risico' (€ 600,00 excl. btw) niet van toepassing bij onoordeelkundig gebruik en/of vandalisme;
- Inzichtelijk maken van het toegepaste opslag-/winstgedeelte.

5.1.3 Implementatie

Ter voorbereiding op de uitvoeringsfase start direct na de definitieve gunning de implementatieperiode. Direct na definitieve gunning zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken maken over de toegang tot de locaties en het verstrekken van contactgegevens van de gebruikers. Tijdens de implementatiefase zal de Opdrachtnemer alle benodigde activiteiten ter voorbereiding en inrichting van de uitvoeringsfase treffen. Hieronder wordt o.a. verstaan:

Het uiterlijk binnen zes werkweken na definitieve gunning, ter goedkeuring, inleveren van:

- Implementatieplan; Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld en waar nodig bijgesteld. In dit plan staat tenminste:
- VGM-plan
- Op welke wijze aan de KPI's wordt voldaan, inclusief maatregelen ter borging en verbetering gedurende de looptijd van de opdracht
- Een risico-inventarisatie en evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;
- Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg over het startjaar;
- Protocol ongevallen, etc.
- Jaarplanning contractonderhoud en keuringen;
- Afwijkingen op hoeveelheden van de assetlijsten;
- Overdrachtsplan liftonderhoud bij einde overeenkomst (zie Bijlage 16 Overdrachtsplan liftonderhoud als minimaal voorbeeld).

Gehonoreerde afwijkingen in de hoeveelheden van de assetlijsten door de Opdrachtgever dienen na het eerste onderhoud na ingangsdatum contract te zijn verwerkt door de Opdrachtnemer. Geconstateerde afwijkingen in de hoeveelheden van de assetlijsten na de implementatieperiode zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

5.1.4 Mutatie assetlijst

De omvang van het aantal installaties kan gedurende de looptijd veranderen.

De overeenkomst kan worden aangevuld met installaties die door het in eigendom verkrijgen, of door eigen ontwikkeling, van gebouwen in portefeuille komen.

Opdrachtgever kan de overeenkomst opzeggen, indien het gebouw met de installatie aan derden in eigendom wordt overgedragen, of dat de installatie of het gebouw wordt gesloopt of uit exploitatie wordt genomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een termijn van tenminste 2 maanden. Opdrachtnemer heeft na beëindiging van de overeenkomst geen recht op schadeloosstelling en is niet gebonden om deze overeenkomst met de nieuwe eigenaar of huurder voort te zetten.

Per installatie wordt de vastgestelde jaarprijs in Bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud verrekend navenant de duur dat er onderhoud in een jaar is verricht.

Opdrachtnemer heeft na een opzegging geen recht op schadeloosstelling.

5.1.5 Mandaat storingen

Indien een installatie door een technisch gebrek, onoordeelkundig gebruik en/of vandalisme niet kan functioneren, kan de reparatie zonder belemmering en onderbreking plaatsvinden mits de totale reparatiewaarde tot € 1.500, -- exclusief btw (minus Eigen risico, dus € 900, -- exclusief btw) all-in kosten per locatie niet wordt overschreden.

Deze kosten mogen, mits aantoonbaar door ondertekende werkbonden en voorzien van foto's verrekend worden via maandstaffels.

Boven de € 1.500, -- exclusief btw (minus Eigen risico, dus € 900, -- exclusief btw) all-in kosten per locatie dienen de werkzaamheden eerst te worden geoffreerd. Deze mandaatregeling dient ter voorkoming van onnodige stilstand en ononderbroken voortgang van de herstelwerkzaamheden.

Achteraf zal door de Opdrachtgever en/of de adviseur een beoordeling op noodzaak van de herstelwerkzaamheden en marktconformiteit van de prijs plaatsvinden. Inzicht dient derhalve verschaft te

worden in de kosten in aantal uren en materiaal middels een Open-begroting.

Wanneer de verwachting is dat, in geval van calamiteiten, een installatie binnen 24 uur niet in bedrijf kan worden gesteld moet actie worden ondernomen om het verticaal transport te herstellen. Deze acties kunnen bijvoorbeeld bestaan uit:

- De inzet van een noodlift aan de buitenzijde van het gebouw;
 - De inzet van "noodtrapliften" in het trappenhuis van het gebouw;
 - De inzet van een traploper inclusief bedienend personeel.
- Eén en ander in overleg met Opdrachtgever Regievoerder B&O.

5.1.6 Inhoudingen

Indien:

- Opdrachtnemer het minimaal aantal vastgestelde onderhoudsbeurten zoals genoemd in het Prijzenblad Onderhoud niet uitvoert,
- De spreiding van onderhoudsbeurten niet voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in paragraaf 3.1.3 (Spreiding onderhoudsbeurten),
- De duur van een onderhoudsbeurt niet voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in paragraaf 3.1.4 (Duur onderhoudsbeurt),

Dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de activiteit als niet verricht aan te merken, en het met die activiteit samenhangende tarief volgens bijlage 2 Prijzenblad Liftonderhoud in mindering te brengen op de eerstvolgende termijnfactuur.

5.2 Facturering en betaling

5.2.1 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 af- gehandeld en afgemeld. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen tien werkdagen van de volgende maand een maandoverzicht (per locatie) in .xls format met een kopie van de bijbehorende door Opdrachtgever ondertekende werkbonnen (voorzien van begin- en eindtijd) in .pdf-format. En bespreekt dit zo nodig met de Regievoerder B&O. Van elke uitgevoerde Storing en regieopdracht dienen op het maandoverzicht minimaal onderstaande bestanddelen vermeld te worden:

- ISY-melding nummer;
- Korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;
- 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 Opdrachtnemer een inkoopordernummer voor op de factuur. Zonder inkoopordernummer kan een factuur niet worden voldaan.

Verrekening moet worden toegepast zoals in het onderstaande voorbeeld is aangegeven.

Storingskosten:	Bedrag
Materiaalkosten:	
Bruto materiaal kosten	€ 500,00
Korting .. (20% voorbeeld)	€ 100,00
Netto materiaal	€ 400,00
Storingskosten:	
Netto materiaal (van hierboven)	€ 400,00
Materiaaltoeslag .. (5% voorbeeld)	€ 20,00
Werk Derden	€ 200,00
Toeslag werk Derden .. (5% voorbeeld)	€ 10,00
Arbeid (uren)	€ 100,00
Subtotaal	€ 730,00
Aftrek o.b.v. Eigen risico	€ 600,00
Kosten van de Storing voor rekening van Opdrachtgever (exclusief BTW)	€ 130,00

5.2.2 Facturatie van contractonderhoud

Facturering van Contractprijs onderhoud vindt achteraf in 4 termijnen per locatie plaats:

- 1^e termijn: januari – maart 25%
- 2^e termijn: april - juni 25%
- 3^e termijn: juli – september 25%
- 4^e termijn: oktober - december 25%

Het aantal installaties zoals weergegeven in het Prijzenblad Onderhoud kan tijdens de looptijd van de opdracht uitbreiden of inkrimpen. Bij inkrimping wordt de contractprijs evenredig verlaagd met het uitgespaarde onderhoud overeenkomstig het afgesproken tarief. Bij uitbreiding van het aantal installaties vindt aanvullende vergoeding van de werkzaamheden plaats overeenkomstig het Prijzenblad Onderhoud en de Verrekenprijzen. Eventuele mutaties zullen bij het laatste termijn van het contractjaar worden verrekend na goedkeuring van de Opdrachtgever.

5.2.3 Meerwerk

Schriftelijk overeengekomen meerwerk kan pas na de prestatie, na volledige afhandeling restpunten en schriftelijke goedkeuring revisiebescheiden worden gefactureerd volgens onderstaand termijnschema.

Meerwerk opdrachten ≤ € 10.000, - excl. btw-facturatie achteraf;

Meerwerk opdrachten > € 10.000, - excl. btw;

20 %, bij opdracht

25 %, start werk

25 %, 50 % gereed

20 %, 75 % gereed

10 %, na volledige afhandeling restpunten en schriftelijke goedkeuring revisiebescheiden

Opdrachtnemer dient de overige diverse meerwerk werkzaamheden per maand te verzamelen. Per activiteit wordt een overzicht gegeven van de gewerkte uren op (chronologische) datum met vermelding van de gebruikte materialen, voor welke (lift)installatie en in welk complex.

Kosten voor meerwerk worden door Opdrachtnemer ingediend bij de Regievoerder B&O via de maandstaffels.

Over niet goedgekeurde werkzaamheden wordt overleg gepleegd.

De gehanteerde tarieven in de factuur dienen in overeenstemming te zijn met de door Opdrachtnemer aangeleverde tarieven zoals vermeld in de Verrekenprijzen, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen.

Voor meerwerk waarop 'eigen risico' van toepassing is dient Opdrachtnemer inzicht te geven in de verrekening van het 'eigen risico'.

5.3 Inzet personeel

Opdrachtnemer garandeert voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend ter zake deskundig personeel in te zetten. Het voor de werkzaamheden door of namens hem in te zetten personeel is de Nederlandse taal voldoende machtig.

Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate aansturing van het personeel van de eventueel door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers en bewaking van de kwaliteit van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever, en is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.

Medewerkers van Opdrachtnemer (inclusief personeel onderaannemers) dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Medewerkers van opdrachtnemer dienen tevens in het bezit te zijn van een bedrijfspas waarmee zij bij gebruikers van gebouwen kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn bij Opdrachtnemer.

Het dragen van bedrijfskleding en veiligheidsschoenen is voor medewerkers (inclusief personeel onderaannemers) van Opdrachtnemer verplicht. Hieronder wordt verstaan door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo en/of naam.

Opdrachtnemer gaat daarnaast akkoord met de bijgevoegde verklaring omtrent gedrag zie Bijlage 12 Verklaring Omtrent Gedrag

5.4 Voorbereiding uitvoering

De werkzaamheden worden met name door het Accountteam uitgevoerd. Voor aanmelding en toegangsverlening tot de gebouwen gelden de procedures van Opdrachtnemer.

- Werkzaamheden worden van tevoren bij Opdrachtnemer aangemeld, onder vermelding van: Wie er komt (persoonsgegevens) eigen personeel en onderaannemers (de monteur van onderaannemers moeten begeleid worden door de Opdrachtnemer);
- Aard van de uit te voeren werkzaamheden;
- Telefoonnummers (mobiel);
- Kenteken auto(s).

Vijf werkdagen voor het bezoek wordt het personeel of de onderaannemer(s) via een e-mail aan de conciërge aangemeld.

Voor aanvang werkzaamheden meldt de monteur zich bij de conciërge. De monteur meldt zich ook weer af bij de conciërge en laat een service of onderhoudsbon (werkbbon) ondertekenen.

De Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor onderaannemers en zal deze aanmelden en fysiek ter plaatse op locatie begeleiden.

Bij weigering van toegang tot één van de gebouwen van Opdrachtnemer, omdat niet is voldaan aan het bovengenoemde, kunnen de gemaakte kosten niet in rekening worden gebracht.

5.5 Verwijdering van het werk

Degenen die zich niet houden aan de gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever of de Teamleider AFO of Conciërge/conciërge, worden van het werk verwijderd, onverminderd eventuele strafrechtelijke gevolgen. Vertragingen hierdoor in de uitvoering van het werk vormen voor Opdrachtgever geen grond voor verlening van uitstel van oplevering, schadevergoeding of betaling aan Opdrachtnemer.

5.6 Specifieke (complex)instructies

Voor zover noodzakelijk worden specifieke (complex)instructies door Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Indien installaties buitengebruik worden gesteld, door bijvoorbeeld restauratie en modernisering van het gebouw, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het onderhoud en de onderhoudsbeurten aan de omstandigheden aan te passen. Leegstandsonderhoud is van toepassing.

5.7 Bijzondere bepalingen

Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven na beëindiging van de opdracht in stand.

Opdrachtnemer stemt de werkzaamheden af met Opdrachtnemer, en verklaart zich bereid om in goed overleg samen te werken met andere dienstverleners en leveranciers van Opdrachtgever met het oog op een soepele bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

Bij beëindiging van de opdracht zal Opdrachtnemer de werkzaamheden met goed vakmanschap afronden, en vervolgens overdragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde. De continuïteit van de bedrijfsvoering wordt door Opdrachtnemer gewaarborgd.

Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer geen rechten of verplichtingen uit de opdracht overdragen aan een derde. Eventuele toestemming voor overdracht bevrijdt Opdrachtnemer niet van enige verplichting volgens deze Opdracht. Opdrachtgever kan desgewenst verhaal halen op Opdrachtnemer (als ware hij hoofdelijk verbonden met de verkrijger).