

Bijlage 11 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. De achtergrond en de scope van het Programma van Eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Door het indienen van uw inschrijving voor de opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

1. Soorten onderhoud

1.1 Preventief en planmatig Onderhoud

Onder het preventief en planmatig onderhoud verstaat de provincie van te voren bepaalde en geplande onderhoudswerkzaamheden. Het betreft alle eventueel voorkomende omvangrijke herstelwerkzaamheden, modificaties, uitbreidingen en vervangingen welke door de opdrachtgever specifiek behandeld worden ten aanzien van budgettering en meerjarenplanning (MJOP). Het uitvoeren van planmatig onderhoud is bedoeld om de objecten optimaal te laten functioneren en om storingen te voorkomen. De provincie heeft van alle objecten actuele MJOP's waarin per object de te verwachten planmatige onderhoudswerkzaamheden in beeld zijn gebracht. De MJOP's worden door opdrachtgever vijfjaarlijks geactualiseerd op basis van een conditiemeting volgens de NEN 2767 methodiek. De provincie bepaalt jaarlijks welke planmatige werkzaamheden zij in het komende jaar wenst te laten uitvoeren. Adviezen voor uitvoering van planmatig onderhoud dienen door Opdrachtnemer opgenomen te worden in de aan te leveren kwartaalrapportages zodat opdrachtgever deze adviezen mee kan nemen bij haar jaarlijkse beoordeling.

Jaarlijks zal door de technische specialisten van Opdrachtgever een jaarplanning voor planmatig onderhoud worden opgesteld en hiervoor een offerteaanvraag worden gestuurd. De werkwijze is als volgt:

1. De provincie vraagt een offerte aan bij Opdrachtnemer
2. Uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag dient de Opdrachtnemer de offertes aan te leveren. De offertes dienen middels een "open begroting" per gebouw of bouwwerk te zijn uitgewerkt conform de tariefafspraken, normen en toeslagen waarmee de Opdrachtnemer heeft ingeschreven. Tevens bevat de aanbidding een conceptplanning inclusief oplevermoment.
3. Uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de offerte ontvangt de Opdrachtnemer reactie van de provincie. De Opdracht wordt definitief verstrekt door middel van het afgeven van de ingevulde Bijlage 6 Opdrachtbrief Nadere opdracht.
4. Bij oplevering wordt een technisch dossier overgedragen aan Opdrachtgever met een tekening van de aangebrachte voorziening en alle foto's van details, relevante technische specificaties en berekeningen.

1.2 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud verstaat de provincie het onderhoud dat zich onverwacht voordoet, onderhoud dat er op gericht is de technische functionaliteit of gebrek te herstellen na de melding van een storing of calamiteit:

- De reparaties en vervangingen welke moeten worden uitgevoerd omdat deze niet meer naar behoren functioneert of binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren.
- Het verhelpen van gebreken welke een ongewenste degradatie veroorzaken
- Het uitvoeren van werkzaamheden nadat een defect is geconstateerd met mogelijke gevolgen voor personen, milieu of bedrijfsproces.

In het prijzenblad zijn all-in tarieven uitgevraagd per functie. Dit tarief is inclusief alle kosten voor de activiteiten en benodigdheden zoals omschreven in het beschrijvend document en de bijlagen. In Bijlage 14

zijn de minimale eisen per functie omschreven. Conform functie omschrijving en prijzenblad dient bij het correctief onderhoud eerst een 'bouwvakker' te worden ingezet. Deze persoon kan indien nodig de 'bouwvakker specialist' inschakelen.

1.3 Projectmatige werkzaamheden:

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat er bouwkundige werkzaamheden verricht dienen te worden, die niet onder de onderhoudswerkzaamheden te scharen zijn. De werkwijze voor de projectmatige werkzaamheden is als volgt:

1. De provincie vraagt een offerte aan bij Opdrachtnemer
2. Uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag dient de Opdrachtnemer de offertes aan te leveren. De offertes dienen middels een "open begroting" per gebouw of bouwwerk te zijn uitgewerkt conform de tariefafspraken, normen en toeslagen waarmee de Opdrachtnemer heeft ingeschreven. Tevens bevat de aanbieding een conceptplanning inclusief oplevermoment.
3. Uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de offerte ontvangt de Opdrachtnemer reactie van de provincie.
4. Bij oplevering wordt een technisch dossier overgedragen aan Opdrachtgever met een tekening van de aangebrachte voorziening en alle foto's van details, relevante technische specificaties en berekeningen.

2. Opdrachten

2.1 Opdrachtverstrekking

Opdrachten voor het correctief onderhoud, planmatige en projectmatige werkzaamheden worden als volgt verstrekt:

Waarde deelopdracht	Hoe te handelen door Opdrachtnemer
Tot € 5.000,-	Na opdrachtverstrekking opdrachtgever werkzaamheden onder regie uitvoeren. <i>Te factureren: werkelijke uren (regiebasis) + materiaalverbruik.</i>
Vanaf € 5.000,-	Verstrekken offerte o.b.v. open begroting (<i>uren + materiaal + staarkosten</i>). Na goedkeuring opdrachtgever volgt een schriftelijke opdracht, waarna de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. <i>Te factureren: volgens offerte.</i>

2.4 Coördinatie van uitvoering

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de coördinatie. Dit houdt in dat zij te allen tijde de regie heeft en de eindverantwoordelijke is, en daarbij het totaal van de werkzaamheden die zij uitvoert in het oog houdt en/of die van derden die door haar zijn ingeschakeld en onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoeren. Indien er problemen worden voorzien, dan dienen deze proactief bij Opdrachtgever gemeld te worden.

2.5 Offertes en tarieven

De Opdrachtnemer dient overeenkomstig uit de inschrijving een offerte aan te leveren dat hieruit zodanig transparant het aantal in te zetten uren per functie, het tarief per functie en de hoeveelheid materiaal en de opslagen naar voren komt. Dit geldt ook voor werkzaamheden die eventueel door onderaannemers worden uitgevoerd. In de offerte is tevens de vooraf tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemde opleverdatum opgenomen.

2.6 Toetsen op marktconformiteit

Bij gerede twijfel met betrekking op de marktconformiteit, heeft opdrachtgever het recht om een concurrerende offerte op te vragen en eventueel te gunnen, indien er sprake is van een aanzienlijk verschil.

2.7 Afwijken raamovereenkomst

De provincie behoudt zich het recht voor planmatig onderhoud gecombineerd met een projectmatige verduurzaming, renovatie of groot onderhoud separaat aan te besteden. Provincie Utrecht is daarnaast te allen tijde gerechtigd om bouwkundig onderhoud in eigen beheer, door medewerkers van de Provincie of door haar ingehuurd personeel, uit te voeren.

3. Storingen en reparatieverzoeken

3.1 Meldpunt en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor het reguleren en administreren van de operationeel (dagelijkse) communicatie. Dit meldpunt moet 24 uur per dag en 7 dagen per week zowel telefonisch als per email bereikbaar, oproepbaar en inzetbaar zijn voor storingen, klachten en opdrachten gerelateerd aan het correctief onderhoud.

De reguliere kantoortijden van de provincie gelden van maandag tot en met vrijdag tussen 7:00-17:00 uur. Opdrachtgever beschikt over een eigen consignatiedienst die buiten kantoortijden wordt gebeld. Indien nodig schakelt de consignatiedienst Opdrachtnemer in.

3.2 Respons- en reparatietijden

Bij storing en reparatieverzoeken is een onderscheid te maken in de volgende soorten prioritering en handelswijzen:

Prioriteit	Omschrijving	Handelswijze:	Reparatietijden
1. Calamiteit	Kritiek (hoge impact): - De bedrijfsprocessen staan stil of dreigen te stagneren; - De veiligheid en/of gezondheid van mensen zijn in gevaar.	- Binnen 2 uur op locatie; - Binnen 30 minuten telefonisch contact met de melder	Binnen 3 uur na aankomst op locatie een nood-, tijdelijke of definitieve oplossing. Definitief herstel binnen 10 werkdagen na functioneel herstel
2. Dringende storingsmelding	Dringend (heeft impact): - De bedrijfsprocessen ondervinden overlast en/of zijn verstoord; - De veiligheid en/of gezondheid van mensen zou in gevaar kunnen komen.	- Binnen 8 uur op locatie; - Binnen 60 minuten telefonisch contact met de melder	Binnen 8 uur na aankomst op locatie een nood-, tijdelijke of definitieve oplossing. Definitief herstel binnen 10 werkdagen na functioneel herstel
3. Storingsmelding	Normaal: - Bedrijfsprocessen kunnen doorgaan, maar melding leidt wel tot overlast. - De veiligheid en/of gezondheid van mensen is gewaarborgd, maar het is geen blijvende situatie.	- Binnen 2 werkdagen op locatie - Binnen 4 uur telefonisch contact met de melder	Binnen 48 uur na aankomst op locatie een nood-, tijdelijke of definitieve oplossing. Definitief herstel binnen 10 werkdagen na functioneel herstel

3.3 Urgentiebepaling storingen

Opdrachtgever bepaalt te allen tijde welke prioritering er aan de melding wordt gegeven. Enkel Prio 1 en 2 meldingen worden buiten kantoor tijden doorgebeld door de consignatiedienst van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. De provincie verwacht van Opdrachtnemer dat er direct een oplossing geboden wordt voor het probleem. Opdrachtnemer zorgt dat er een veilige werk- of leefbare situatie ontstaat. Indien mogelijk zal dit zijn door een definitieve reparatie of vervanging, echter ten minste een tijdelijke oplossing waarbij de gebruiker gebaat is en/of vervolgschade voorkomen wordt.

Het kan voor komen dat een melding niet binnen de gestelde termijnen afgehandeld kan worden. Bijvoorbeeld omdat bestelde materialen nog niet voorradig en/of ontvangen zijn. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de materialen op tijd besteld zijn en redelijkerwijs niet tijdig leverbaar zijn, zal dit door Provincie Utrecht worden geaccepteerd.

4. Algemene bepalingen

4.1 Norm-, wet en -regelgeving

De Opdrachtnemer is bij de uitvoering van het beheer en onderhoud verantwoordelijk voor het naleven van de vigerende norm-, wet- en regelgeving. Alle te onderhouden elementen dienen gedurende de duur van de overeenkomst te voldoen aan de geldende norm-, wet- en regelgeving. Het tijdig signaleren en nakomen van activiteiten op grond van norm-, wet- en regelgeving op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud van de te onderhouden elementen behoort tot de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Tevens dient de Opdrachtnemer de opdrachtgever tijdig te informeren over de van toepassing zijnde wijzigingen van norm-, wet- of regelgeving.

4.2 Veiligheids- en Gezondheidsplan

Opdrachtnemer zorgt voor een algemeen V&G-plan dat ten grondslag ligt aan de uitvoering. Opdrachtnemer staat in voor de uitvoering van de coördinatietaken, de juistheid en volledigheid. De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever op de hoogte stellen van alle (bijna)ongevallen, gevaarlijke situaties op het werkterrein, met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. De kosten gepaard gaande met het opstellen en naleven van het algemene V&G-plan zijn onderdeel van de algemene kosten. Bij kritische werkzaamheden (zoals vervangen van daken) dient deze te worden opgenomen in de toekomstige aanbiedingen conform het tarief behorende bij de betreffende functies die een rol vervullen in dit proces.

5. Personele eisen

5.1 Gekwalificeerde medewerkers

Opdrachtnemer dient gekwalificeerde medewerkers in te zetten die betrouwbaar om gaan met ontvangen informatie van de provincie en gebruikers van panden en zich voorkomend gedragen t.o.v. gebruikers van de panden en de Provincie Utrecht.

5.2 Deskundige medewerkers

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het in te zetten personeel voldoende opgeleid/deskundig (vakvolwassen) is. Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan dat Opdrachtnemer zo veel als mogelijk vaste medewerkers inzet. Uitgangspunt is dat zowel de operationeel verantwoordelijke en de medewerkers vaste personen zijn die door Opdrachtnemer worden ingezet en die geheel worden begeleid door Opdrachtnemer zelf. Op die wijze kan continuïteit in de dienstverlening geborgd worden. Onder aanneming kan slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

5.3 Overige eisen medewerkers

De minimale eisen per functie zijn opgenomen in de Bijlage 14. Daarnaast gelden onderstaande overige algemene eisen voor de medewerkers;

- De medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift
- Op verzoek van Opdrachtgever kan voor specifieke werkzaamheden of bij specifieke locaties worden verzocht om medewerkers in te zetten waarbij Opdrachtnemer beschikt over een verklaring omtrent gedrag (VOG), deze verklaring dient op verzoek te kunnen worden ingezien.
- Indien medewerkers voertuigen besturen dienen zij tevens aantoonbaar in het bezit te zijn van geldige certificaten/ rijbewijzen voor het betreffende voertuig.
- De medewerkers zijn duidelijk herkenbaar aan bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. De medewerker dient te beschikken over een geldige identificatie bescheiden welke op verzoek getoond dient te worden
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerker zich meldt bij daartoe door Opdrachtgever aangewezen personen indien werkzaamheden moeten worden verricht
- Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van de Opdrachtgever. De medewerkers volgen aanwijzingen van de locatie verantwoordelijke op.

5.4 Capaciteit

De capaciteit van Opdrachtnemer, mede daaronder begrepen de door Opdrachtnemer in te zetten gekwalificeerde medewerkers, technische faciliteiten en alle benodigde hulpmiddelen, materialen en gereedschappen, worden gedurende de looptijd van de overeenkomst en/of een aanvullende opdracht door Opdrachtnemer op een zodanig niveau gehouden, in overeenstemming met de hedendaagse stand der bouwkunde, dat Opdrachtnemer te allen tijde aan zijn verplichtingen kan voldoen.

5.5 Social Media

Opdrachtnemer ziet erop toe dat zij, haar medewerkers en/of derden die namens Opdrachtnemer werkzaam zijn in objecten van de provincie, geen foto's en/of (vertrouwelijke) informatie van de Provincie Utrecht en/of haar gebouwen op social media delen. Indien Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet om dergelijke informatie te delen, dient zij hiervoor eerst toestemming te hebben van de Provincie Utrecht.

6. Tarieven en Indexering

Opdrachtnemer mag de uitgevoerde werkzaamheden factureren middels een uurtarief en een opslagpercentage voor de materiaalkosten en eventuele onderaanneming.

6.1 Uurtarieven en toeslagen

De Opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief, exclusief BTW, voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Alle kosten met betrekking tot de uitvoering dienen in de prijs verdisconteerd te zijn (zoals: overhead, begeleiding, toezicht, parkeerkosten, voorrijkosten, winst en risico etc.). Voor de uurtarieven buiten de reguliere tijden hanteert Opdrachtnemer een toeslag in percentages. Als uitgangspunt is hierbij rekening gehouden met de CAO Afbouw 20 24- 2025 artikel 62 en 63.

Voor alle eenheidstarieven en percentages geldt een bandbreedte waarbinnen de door Opdrachtnemer gegeven tarieven en percentages dienen te liggen.

6.2 Opslagpercentage materiaal en onder aanneming

Materiaalkosten mogen gefactureerd worden middels de volgende formule: Materiaalkosten + opslagpercentage. Dit betreft de netto inkoop prijs voor de Opdrachtnemer waarin mogelijke kortingen van leveranciers en/of groothandels verwerkt zijn. De provincie Utrecht verwacht dat klein materiaal (zoals bijvoorbeeld, schroeven, tapes, smeermiddelen en andere aanverwante kleine middelen) bij de prijs inbegrepen is. Deze zal Opdrachtnemer derhalve niet separaat factureren.

Ook voor de opslagpercentages geldt een bandbreedte waarbinnen de door Opdrachtnemer gegeven percentage dient te liggen.

6.3 Materieel en vergunningen

De Provincie Utrecht verwacht dat Opdrachtnemer een voldoende uitgeruste service bus of dergelijke inzet waarin al het gebruikelijke materieel opgenomen zit en dat overig regulier materieel, waaronder bijvoorbeeld ook steigers, in de werkplaats aanwezig is. De kosten van materieel mogen niet doorbelast worden aan de Provincie Utrecht. Enkel in het geval er specialistisch materieel ingezet moet worden, zoals bijvoorbeeld een hoogwerker, mogen de huur- dan wel aanschafkosten doorbelast worden indien de Provincie Utrecht hiervoor akkoord heeft gegeven.

6.4 Indexering

Voor het uitvoeren van het onderhoud worden door de Opdrachtnemer uurtarieven afgegeven, zoals opgenomen op het inschrijvingsblad. In de genoemde uurtarieven zijn alle overheadkosten en opslagen opgenomen. Opdrachtnemer mag deze tarieven jaarlijks indexeren op basis van het CBS-prijsindexcijfer Bouwnijverheid; 41 Algemene bouw en projectontwikkeling (2021=100). De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2027. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Provincie Utrecht. Na schriftelijke goedkeuring door de provincie worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. De afgegeven opslagpercentages gelden voor de gehele contractperiode en voor alle werken die onder of in relatie tot een contract worden uitgevoerd.

6.5 Facturering

Facturatie van het preventief en correctief onderhoud is per locatie maandelijks achteraf op basis van eerder verstrekte pro-forma's die ter goedkeuring worden aangeboden.

Projectmatige werkzaamheden worden als volgt gefactureerd:

- 30% bij start werkzaamheden
- 50% na acceptatie door Provincie Utrecht
- 20% na oplossen restpunten

Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een verplichtingnummer voor de verschillende werkzaamheden. Er dient altijd een verplichtingnummer vermeld te staan op de factuur. Een door beide partijen ondertekende prestatieverklaring (werkbond of opleverdocument) dient bij de facturen bijgevoegd te zijn en is een voorwaarde voor het betaalbaar stellen ervan. Prestatieverklaring is een schriftelijk bewijs dat een product of dienst die op de factuur staat ook daadwerkelijk is geleverd.

7. Duurzaamheid en milieu eisen

De Provincie hecht grote waarde aan duurzaamheid en verwacht van de Opdrachtnemer een actieve en aantoonbare bijdrage aan het verduurzamen van haar gebouwen en dienstverlening.

7.1 Adviesrol

De Provincie Utrecht streeft ernaar om bij al het onderhoud aan haar objecten zo efficiënt en effectief mogelijk te werk te gaan. Dit houdt in dat de Provincie Utrecht van de Opdrachtnemer verwacht dat deze een proactieve rol speelt omtrent het adviseren m.b.t. verduurzaming, efficiëntie en effectiviteit, alsmede over trends en ontwikkelingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze verbetervoorstellen doet op het gebied van duurzaamheid en circulariteit.

7.2 Milieu eisen

Inschrijver houdt de provincie Utrecht, gedurende de looptijd van de overeenkomst, op de hoogte van milieutechnische vernieuwingen, aanpassingen en veranderende wetgeving. Met name de veranderingen die van dwingende aard zijn en welke een milieubesparend effect (kunnen) hebben.

7.3 Afval

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen de (werk)omgeving schoon te houden en geen afval of rommel achter te laten. Wanneer specifieke werkzaamheden grote afvalstromen met zich meebrengen, maakt u over het afvoeren hiervan aparte afspraken met uw contactpersoon bij de Provincie. Werken worden bezemschoon opgeleverd. Afval dient conform wet- en regelgeving afgevoerd te worden. Waar mogelijk dienen materialen hergebruikt te worden.

7.4 Voertuigen

Indien en voor zover voor de uitvoering van de opdracht voertuigen ingezet worden, die bij aanvang van de contractperiode niet nieuw zijn, voldoen die voertuigen aan Euronorm [Euro 6] of EEV. Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ten minste aan Euronorm [Euro 6] of [Euro VI].

De voertuigen dienen de gehele contractperiode te voldoen aan de toepasselijke en vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Euro- en EEV-emissienormen.

7.5 SROI verplichting

De Opdrachtnemer verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return van minimaal 2% van de gerealiseerde contractwaarde.

8 Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen.

8.1 Dossieropbouw

De provincie verwacht van Opdrachtnemer dat deze van elke melding een dossier opbouwt waarin ten minste opgenomen zit:

- De opdracht/melding;
- Een afgetekende werkbon;
- Inkoopfacturen;
- Facturen van onderaannemers (indien van toepassing);
- Foto's van de situatie zoals aangetroffen en na herstel;
- Eindfactuur.

Indien de provincie vragen heeft over werkzaamheden of een factuur, kan Opdrachtnemer dit dossier direct oproepen en toezenden.

8.2 Overlegstructuur

Type overleg	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatieteam	Coördinator Hard Services, Medewerker Hard services	Binnen 1 maand na definitieve gunning	-Opstart- en implementatieplan - Format rapportages
Strategisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau	Teamleider Facilitair, Coördinator Hard Services	Naar behoefte	-Jaarrapportage -Resultaten KPI's -Financiële voortgang -MVOI en innovatie -Ontwikkelingen intern en extern
Tactisch	Accountmanager, operationeel coördinator	Coördinator Hard Services, Medewerker Hard services	4 x per jaar	-Kwartaalrapportage -Resultaten KPI's -Storingsmeldingen en behandeling -Inzet en kwaliteit medewerkers

				-Financiële voortgang
Operationeel	Operationeel coördinator	Medewerker Hard Services	Maandelijks of vaker naar behoefte	-Operationele aangelegenheden -Knelpunten en verbeterpunten -Facturatie

8.3 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

8.4 Kritische Prestatie Indicatoren

De Opdrachtgever zal in deze overeenkomst sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening en het uitgevoerde werk. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van managementrapportages ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren van de gemaakte contractafspraken. De contractafspraken worden vastgelegd en getoetst in de vorm van (meetbare) Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's kennen verschillende tijdsintervallen waarop deze gemeten worden. De exacte lay-out en de invulling van de managementrapportage, wordt in samenwerking tussen de opdrachtgever en Opdrachtnemer opgezet. Het administreren voor, en het opstellen van de rapportage valt onder administratieve en ondersteunende werkzaamheden en dient in het uurtarief te zijn opgenomen.

Van toepassing zijn minimaal de navolgende KPI's:

1. Responstijd correctief onderhoud:

Doel: 95% van de opdrachten voor correctief onderhoud wordt binnen de gestelde termijn na melding opgepakt en afgerond.

Meting: Tijd tussen de melding van de storing en de aanvang van de werkzaamheden.

2. Tijdige Aanlevering van Offertes:

Doel: 100% van de offertes wordt binnen de gestelde termijn na aanvraag ingediend.

Meting: Tijd tussen de aanvraag van de offerte en de indiening ervan.

3. Kwaliteit van Uitgevoerde Werkzaamheden:

Doel: 98% van de uitgevoerde werkzaamheden voldoet bij gereed melding aan de gestelde kwaliteitsnormen.

Meting: Aantal klachten en herstellingen op uitgevoerde werkzaamheden binnen 30 dagen na gereed melding van de werkzaamheden.

4 Klanttevredenheid:

Doel: Gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 8 met als ondergrens een 7 bij een schaal van 1 tot 10. Toetsen per jaar bij de technisch specialist en projectleiders. De Opdrachtnemer stelt een format op waarin op essentiële punten de tevredenheid in beeld wordt gebracht.

Meting: 1x per jaar klanttevredenheidsonderzoek.

5. Veiligheid op de werkplek:

Doel: 0 veiligheidsincidenten

Meting: Aantal gemelde veiligheidsincidenten.