

Technische vraagspecificatie Perceel 1 & 2

volgens de

Europese Openbare procedure

voor de aanbesteding

Meerjarenonderhoud E&W installaties

2025

Technische vraagspecificatie

Betreft: Meerjarenonderhoud E&W installaties NUOVO Scholen

Inhoudsopgave

1.	Introductie	5
1.1.	Aanleiding voor de aanbestedingsvraag	5
1.2.	Doelstelling van de opgave	6
1.3.	Doelstellingen ten aanzien van de samenwerkingsvorm	7
1.4.	Verwachtingen ten aanzien van de samenwerkingsvorm	9
1.5.	Huidige situatie	10
1.5.1.	Huidige samenwerkingsvorm	10
1.5.2.	Gebouw- en vastgoedinformatie	10
1.5.3.	Meerjarenonderhoudsplan per gebouw	11
1.5.4.	FMIS systeem	11
1.6.	Coördinatie samenwerking met derden	12
1.7.	Leeswijzer vraagspecificatie	12
2.	Vraagspecificatie onderhoudsactiviteiten	13
2.1.	Percelen, assets en transitiefase	14
2.2.	Algemene uitgangssituatie vaste en variabele contractuitgangspunten	14
2.3.	Gebouwinformatie - MJOP	15
2.4.	Actualiseren en onvolkomenheden gebouwinformatie	16
2.5.	Werkomvang en jaarbudgetten	16
2.6.	Eventuele onvoorziene bezuinigingen onderhoudsbudget	16
2.7.	Algemene voorwaarden voor de werkzaamheden in de vraagspecificatie	17
2.7.1.	Offertes, all-in prijzen, tarieven en facturering	17
2.7.2.	Omgang met en goedkeuring van onderaannemers	18
2.7.3.	Geheimhouding	18
2.7.4.	Afval en eigendom	19
2.7.5.	Mutaties, overname van nieuwe gebouwelementen die derden hebben aangebracht	19
2.7.6.	Omgang met gebruikers en omwonende	19
2.7.7.	Sleutel- en toegangsbeheer	20
2.8.	Regulier onderhoud	21
2.8.1.	24/7 storings- en klachtenonderhoud	21
2.8.2.	Correctief onderhoud	21
2.8.3.	Preventief en periodiek onderhoud	21
2.8.4.	Format en aanlevering van mutaties/aanpassingen t.b.v. revisietekeningen	23
2.8.5.	Regeltechniek - gebouwbeheersysteem	23
2.8.6.	Inspecties en keuringen	24
2.9.	Coördinatie samenwerking met derden	25
2.10.	Vervangingsonderhoud	26
2.11.	Minimaal Programma van Eisen t.a.v. duurzame maatregelen	27
3.	Storingen, klachten en responstijden	28
3.1.	Algemeen	28
3.2.	Opvolg- en hersteltijden	29
3.3.	Processtappen storingsmelding	30

3.4.	Storingen zonder een directe technische oorzaak	30
3.5.	Storingen en gebreken geconstateerd door de contractpartij	30
3.6.	Afhandelen storingsmelding	30
4.	Communicatie, adviestaken, rapportages en planning	32
4.1.	Algemene zorgplicht	32
4.2.	Algemene communicatie en afstemming	32
4.3.	Overlegstructuur, rapportages & werkafspraken	33
4.3.1.	Implementatietraject	33
4.3.2.	Periodiekoverleg – 1 ^e halfjaar wekelijks daarna 2x per maand	33
4.3.3.	Tactisch overleg – Kwartaal overleg	34
4.3.4.	Strategisch overleg - Jaarrapportage	34
4.4.	Jaarlijkse actualisatie onderhoudsgegevens in TOPdesk	35
4.5.	Onderhoudslogboeken regulier onderhoud	35
4.6.	Onderhoudslogboeken vervangingsonderhoud en projecten	36
5.	Overdrachtsperiode bij implementatie- en exit-periode	37
5.1.	Overdrachtsperiode met huidige contractpartij	37
5.1.1.	Doel van de implementatieperiode	37
5.1.2.	Duur van de implementatieperiode	37
5.1.3.	Verplichtingen van de nieuwe contractpartij	37
5.1.4.	Verwachtingen en succescriteria	38
5.1.5.	Evaluatie en afronding	38
5.2.	Exit plan en werkwijze bij afronding contract	38
6.	Wet- en regelgeving	39
6.1.	Van toepassing zijnde wet- en regelgeving; discipline W-installaties	39
6.2.	Van toepassing zijnde wet- en regelgeving; discipline E-installaties	40
Bijlage 1	Objectenlijst	
Bijlage 2.1	Assetlijst perceel 1 traditionele scholen	
Bijlage 2.2	Assetlijst perceel 2 complexe scholen	
Bijlage 3	Coördinatie samenwerking met derden	
Bijlage 4	Onderhoudsspecificatie en frequentielijst	
Bijlage 5.1	Prijzenblad perceel 1 traditionele scholen	
Bijlage 5.2	Prijzenblad perceel 2 complexe scholen	
Bijlage 6	Processchema storings- en klachtenonderhoud	

Begrippen

Onderhoudsactiviteiten

Het uitvoeren van onderhoud, inclusief alle bijbehorende taken, informatieverstrekking, informatievastlegging en advisering over mogelijke alternatieven en/of verbetervoorstellen, zoals beschreven in deze vraagspecificatie.

Storings- en klachtenonderhoud

Een 24/7-storingsdienst, inclusief eerstelijnsopvolging, die binnen de voorgeschreven opvolg- en hersteltijden kan handelen en, volgens de in de vraagspecificatie gestelde voorwaarden, ontstane bouwkundige en installatietechnische storingen en klachten kan aannemen, mitigeren, verhelpen en afhandelen.

Correctief Onderhoud

Het uitvoeren van niet-geplande herstelactiviteiten die noodzakelijk zijn naar aanleiding van storingen, klachten of schade aan bouw- en installatiedelen. Dit omvat onder meer herstelwerkzaamheden als gevolg van defecten, externe invloeden (zoals vandalisme of weersomstandigheden), andere onverwachte gebeurtenissen en – indien van toepassing – bouwkundige klachten die herstel vereisen.

Preventief en periodiek onderhoud

Onderhoudswerkzaamheden volgens vooraf bepaalde (vaste) intervallen (meer-jaarlijks, jaarlijks en/of cyclisch), met als doel de technische conditie op peil te houden. De werkzaamheden en bijbehorende cycli zijn veelal ingegeven door wetgeving, onderhoudsvoorschriften van leveranciers c.q. fabrikanten van installatiedelen en/of garantiebepalingen.

Inspecties en keuringen

Inspecties en keuringen, ingegeven door de vigerende wet- en regelgeving en/of voorschriften van leveranciers en/of fabrikanten (inclusief alle bijbehorende wettelijke taken, rapportages, certificeringen, garantieborging en verslaglegging), inzake het borgen van de juiste onderhoudsactiviteiten om de betreffende installatiedelen op het gewenste conditieniveau te kunnen onderhouden.

Transitiefase en transitiejaar

De term *transitiefase* houdt in dat een gebouw met als vastgoedstrategie *doorexploiteren* overgaat naar bijvoorbeeld afstoten, grootschalig verduurzamen, renoveren en/of sloop/nieuwbouw. Het jaar waarin naar verwachting de transitie plaatsvindt, wordt aangeduid als *transitiejaar*.

Planmatig vervangingsonderhoud

Het een-op-een vervangen van bouw- en installatiedelen wanneer de technische conditie niet meer op het gewenste onderhoudsniveau kan worden gebracht door middel van correctief, preventief en periodiek onderhoud.

Duurzaam vervangingsonderhoud

Het toepassen van een duurzamer alternatief in plaats van een op-een vervanging, met betrekking tot CO2-uitstoot, energiezuinigheid, klimaatadaptatie en/of circulariteit.

Projecten

Werkzaamheden die niet tot het reguliere onderhoud behoren, zoals een kleine verbouwing, aanbouw of aanpassing, en die als afzonderlijke opdracht met een eigen scope, planning en budget worden uitgevoerd.

Opdrachtgever

Stichting NUOVO Scholen, waarbij de afdeling Huisvesting het directe aanspreekpunt vormt voor de contractpartij.

Contractpartij

De aannemer aan wie de dienst uit deze aanbesteding is gegund en die verantwoordelijk is voor alle onderhoudsactiviteiten zoals genoemd in deze vraagspecificatie.

Onderaannemer

Derden die worden ingezet onder de regie en verantwoordelijkheid van de contractpartij, altijd na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.

1. Introductie

NUOVO Scholen is een onderwijsorganisatie in de regio Utrecht, verantwoordelijk voor het beheer van een aantal middelbare scholen en onderwijsvoorzieningen. Met een breed palet aan scholen, waaronder verschillende vormen van voortgezet onderwijs zoals vmbo, havo, vwo en praktijkonderwijs, biedt NUOVO Scholen een diverse en uitdagende leeromgeving voor leerlingen met verschillende achtergronden en interesses.

NUOVO Scholen, hierna te noemen NUOVO, streeft naar kwalitatief hoogstaand en toekomstgericht onderwijs, waarbij innovatie, persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke betrokkenheid centraal staan. De stichting heeft een sterke focus op duurzaamheid en eigentijds onderwijs, en investeert daarom niet alleen in het pedagogische aspect van het onderwijs, maar ook in het beheer en onderhoud van haar schoolgebouwen. Deze gebouwen moeten veilig, functioneel en duurzaam zijn, zodat zij optimale leeromstandigheden bieden voor zowel leerlingen als docenten.

De visie van NUOVO is dat een goede leeromgeving bijdraagt aan de ontwikkeling van de leerlingen en een belangrijke rol speelt in hun leerprestaties en welzijn. De missie van NUOVO is dan ook om toekomstbestendig onderwijs te bieden, waarin duurzaamheid, innovatie en maatschappelijke verantwoordelijkheid hand in hand gaan met educatie en persoonlijke groei.

De vastgoedportefeuille bestaat momenteel uit 17 eigendomslocaties en 7 huurlocaties, met een totale omvang van ongeveer 125.000 m² bvo. NUOVO heeft als doel om twee afzonderlijke contractpartijen voor meerdere jaren te contracteren. De reden voor de splitsing (perceel 1 en 2) van de portefeuille is dat een deel van de gebouwen beschikt over traditionele installaties (bijvoorbeeld gasgestookte verwarming en luchtbehandeling) en een deel over complexere installaties (wko's, warmtepompen, gebouwbeheersystemen, koeling, etc.). Hiermee heeft contractpartij X een aantal objecten in onderhoud en contractpartij Y een deel van de objecten.

In bijlage 1 is een objectenlijst opgenomen met daarin de gebouwen, gesplitst in traditionele installaties (perceel 1) en complexe installaties (perceel 2), die onderdeel zijn van deze uitvraag.

1.1. Aanleiding voor de aanbestedingsvraag

De samenwerkingsovereenkomst met de huidige contractpartij, waarin de uitvoering van de onderhoudsactiviteiten is belegd, loopt tot en met 30 juni 2026. NUOVO is voornemens een samenwerking aan te gaan met twee contractpartijen, zodat de onderhoudsactiviteiten vanaf 1 juni 2026 kunnen worden voortgezet. Hierdoor zal er een overlap van één maand zijn tussen de huidige en de nieuwe contractpartij. Deze overlap is exclusief de implementatieperiode, die start op 1 april 2026.

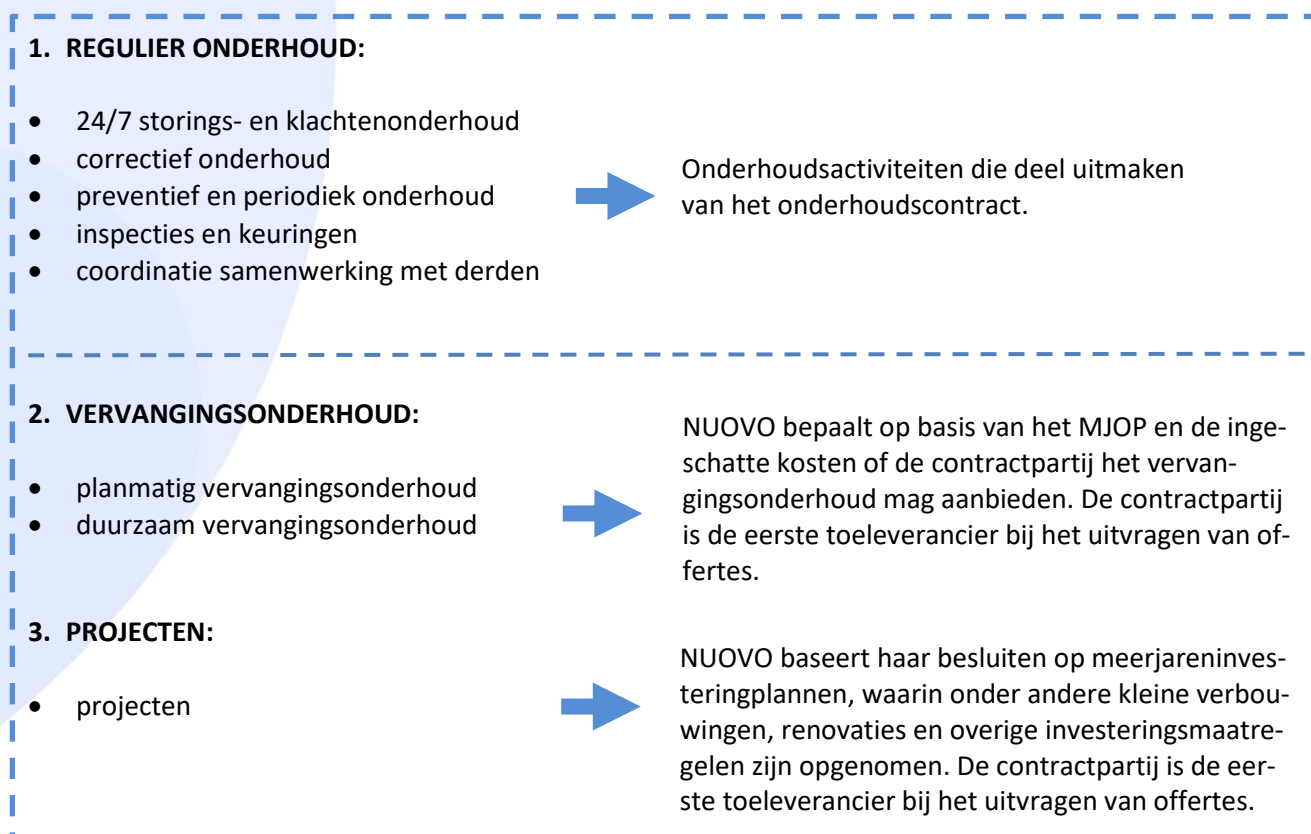
1.2. Doelstelling van de opgave

In de vraagspecificatie, inclusief bijlagen, is beschreven wat NUOVO verwacht van de samenwerking met een gegadigde contractpartij. De contractpartij is verantwoordelijk voor de onderhoudsactiviteiten zoals beschreven in de vraagspecificatie en de bijbehorende bijlagen. Daarnaast draagt de contractpartij bij aan advisering over onderhoud, duurzaamheid en alternatieve (verbeter)voorstellen.

Samengevat vraagt NUOVO de volgende werkzaamheden aan op het gebied van werktuigbouwkundige en elektrotechnische onderhoudswerkzaamheden voor het gebouw en het terrein. De werkzaamheden bestaan uit drie onderdelen:

1. regulier onderhoud;
2. vervangingsonderhoud;
3. projecten.

Het regulier onderhoud, zie onderstaand figuur, is een vast onderdeel van het contract/samenwerking. In de basis zijn vervangingsonderhoud en projecten geen vast onderdeel van het contract. De uitvoering van vervangingsonderhoud en projecten vindt plaats op verzoek van NUOVO. De praktijk zal echter zijn dat NUOVO ook op dit vlak graag intensief zal samenwerken met de contractpartij. De contractpartij wordt als eerste toeleverancier benaderd voor het uitbrengen van offertes voor vervangingsonderhoud en projecten, zonder dat hierbij sprake is van een exclusief recht. NUOVO hanteert een drempelbedrag van €100.000 excl. BTW per offerte om het werk één-op-één te gunnen aan de contractpartij. NUOVO heeft te allen tijde het recht om van de offerte af te zien en/of bij andere partijen een offerte op te vragen. Een andere mogelijkheid voor NUOVO is om de offerte door een onafhankelijk adviesbureau te laten toetsen.



Figuur 1 overzicht onderhoudsactiviteiten.

In de vraagspecificatie is beschreven op welke wijze NUOVO het onderhoudsniveau borgt in samenwerking met de contractpartij. Dit is gebaseerd op de volgende aspecten:

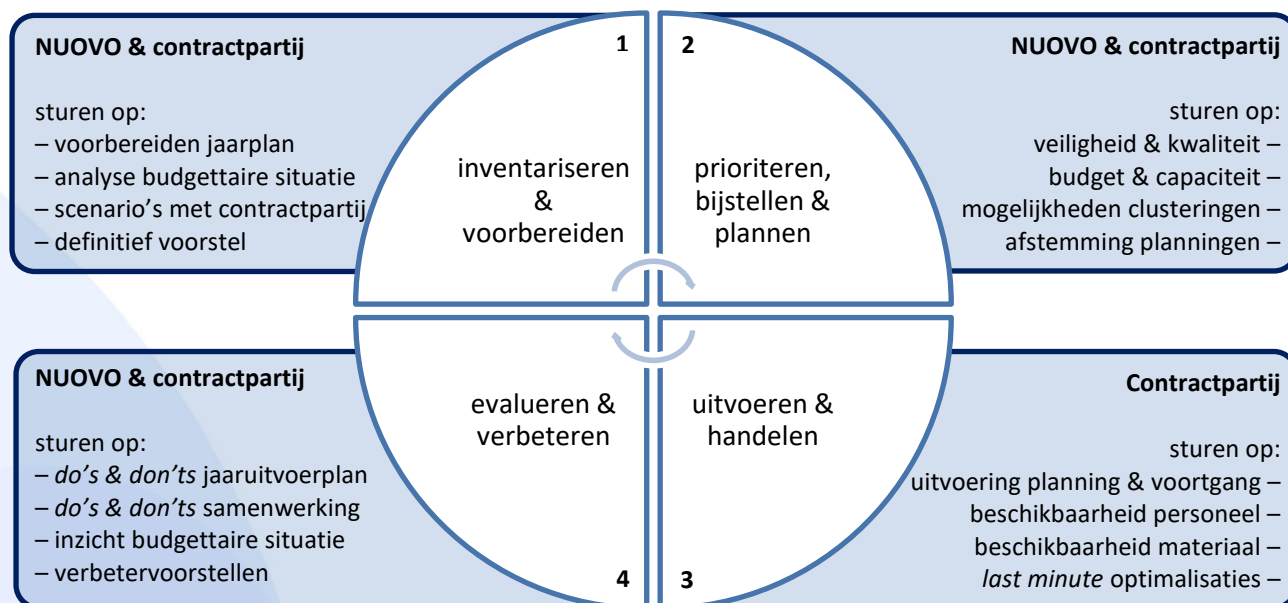
- Te allen tijde wordt voldaan aan de vigerende wet- en regelgeving.
- Veilig werken en de bedrijfszekerheid zijn gewaarborgd.
- De technische en functionele eisen, zoals beschreven in de vraagspecificatie, zijn gewaarborgd.
- Door tijdig klachten en storingen te verhelpen, inspecties en keuringen uit te voeren en preventief en periodiek onderhoud te verrichten, wordt achteruitgang van de gebouw- en installatiekwaliteit voorkomen (behoudens reguliere veroudering c.q. levensduurafschrijving).
- Verbetervoorstellen worden tijdig gedaan, zodat optimalisaties kunnen worden doorgevoerd.
- Er wordt gewerkt volgens een jaarsystematiek: vooraf, tijdig en met haalbare planningen die samen met NUOVO worden vormgegeven en gedragen.

1.3. Doelstellingen ten aanzien van de samenwerkingsvorm

De gevraagde samenwerkingsvorm voor de nieuwe contractperiode houdt in dat NUOVO inspanningsverplichtingen definieert waarmee zij de vastgoedportefeuille op het gewenste onderhoudsniveau houdt, namelijk een veilig, doelmatig en 'redelijk' onderhoudsniveau (figuur 2). De contractpartij is hierbij verantwoordelijk voor het tijdig en adequaat uitvoeren van de onderhoudsactiviteiten. Te allen tijde wordt voldaan aan de vigerende wet- en regelgeving, de (werk)voorschriften van leveranciers en fabrikanten van de toegepaste elementen, en de onderhouds- en werkinstructies die van toepassing zijn op deze onderdelen.

NUOVO stelt de jaarplannen voor vervangingsonderhoud en projecten op in samenwerking met de contractpartij. Op basis van deze jaarplannen vraagt NUOVO offertes op voor de uitvoering. De contractpartij is verantwoordelijk voor het gezamenlijk benoemen en mitigeren van risico's en voor het doen van mogelijke verbetervoorstellen. Hiermee sturen NUOVO en de contractpartij optimaal op potentiële risico's en werken zij nauw samen om het gewenste onderhoudsniveau te borgen.

Door het onderhoud volgens de voorgeschreven frequenties uit te voeren, wordt scherp zicht gehouden op de onderhoudskwaliteit van de aanwezige installatiedelen. In samenwerking met de contractpartij wordt deze kwaliteit regelmatig beoordeeld, onder andere door periodiek overleg en rapportages. De beoordeling vindt ook plaats via inspecties op de locaties, samen met NUOVO en de contractpartij. Op deze manier stuurt NUOVO op een zo efficiënt mogelijke uitvoering van het vervangingsonderhoud.



Figuur 2: schematisering interpretatie samenwerkingsvorm.

Een kenmerk van de onderwijsportefeuille is de krimp en groei rond het vastgoed. Strategie en beleidsuitgangspunten zijn benoemd in relatie tot de beleidsdoelstellingen van de vastgoedportefeuille. Vanuit deze uitgangspunten worden werkzaamheden uitgevoerd: onderhoudswerkzaamheden zijn ingegeven door (politieke) besluitvorming en kunnen daarmee veranderlijk zijn. De scope van onderhoudsactiviteiten kan daarvoor per kalender- en/of schooljaar fluctueren. Het beheer- en onderhoudsproces rond deze dynamische portefeuille is een erkende discipline binnen onderwijsorganisaties. De afdeling Huisvesting van NUOVO kenmerkt zich door een mix van technisch inhoudelijke medewerkers en medewerkers met proces- en projectmanagementcapaciteiten, zowel bij de technische voorbereiding en uitvoering van werkzaamheden als bij organisatorische taken.

NUOVO zoekt een contractparty die de dynamiek van een onderwijsvastgoedportefeuille en de achterliggende besluitvorming en keuzemodellen erkent, herkent en proactief bijdraagt aan het zo optimaal mogelijk beheer van de portefeuille. Er wordt een partnership gezocht met de gegadigde contractparty om nauwe samenwerking te realiseren bij de uitvoering van onderhoudsactiviteiten. Deze samenwerking wordt gefaciliteerd binnen een contractperiode van ten minste 4 jaar en 7 maanden (plus twee maanden voor implementatie), met de mogelijkheid tot jaarlijkse verlenging tot een maximum van 3 jaar, wat in totaal een looptijd van maximaal 7 jaar en 7 maanden (plus twee maanden voor implementatie) mogelijk maakt (4 jaar en 7 maanden + 2 + 1 jaar). Verlengingen worden, bij wederzijdse instemming, steeds vastgelegd binnen de lopende overeenkomst.

1.4. Verwachtingen ten aanzien van de samenwerkingsvorm

Deze aanbesteding is gericht op het selecteren van een contractpartij die integraal gebouwbeheer uitvoert en daarbij de volgende kerntaken op zich neemt:

- **ontzorging** door middel van een 24/7 storings- en klachtendienst;
- **correctief herstel** bij IGB-storingsen, calamiteiten en overige onvoorziene zaken, met integrale afhandeling in samenhang met het preventieve en periodieke onderhoud;
- **proactieve bijdrage** aan de uitvoering van preventief en periodiek onderhoud en inspecties en keuringen, om de gebouwen structureel op het gewenste onderhoudsniveau te houden.

Ten aanzien van de 24/7 storings- en klachtendienst ontzorgt de contractpartij NUOVO bij het signaleren, registreren, oppakken en afhandelen van storingsen en klachten. Voorbeelden van meldingen zijn spontane calamiteiten, zoals lekkages of stroomuitval, maar ook storingsmeldingen vanuit het Gebouw Beheersysteem (GBS) van een gebouw die rechtstreeks bij de contractpartij binnenkomen.

Volgens het storingsprotocol (hoofdstuk 3) wordt dit type onderhoudswerk uitgevoerd en afgehandeld. Periodiek wordt NUOVO geïnformeerd over de storingsen, volgens de overeengekomen rapportagevorm (hoofdstuk 4). De data zijn te allen tijde real-time en online beschikbaar voor NUOVO.

Op het gebied van correctief onderhoud neemt de contractpartij het voortouw door potentiële mankementen tijdig te signaleren tijdens preventief en periodiek onderhoud. Ook herstelhandelingen voortvloeiend uit het 24/7 storings- en klachtenonderhoud kunnen correctief van aard zijn. Op basis van deze constatering stelt de contractpartij correctieve (herstel)werkzaamheden voor, waar mogelijk gecombineerd met preventieve, periodieke of vervangingswerkzaamheden. De ernst en hersteltermijn worden daarbij afgestemd met NUOVO. Periodiek wordt een overzicht van uitgevoerd correctief onderhoud aan NUOVO overlegd, zodat tijdig een (alternatieve) handelswijze rondom een installatiedeel kan worden bepaald.

Het aandeel correctief onderhoud wordt zo klein mogelijk gehouden door uitvoering volgens de overeengekomen frequentielijsten. Alle installatiedelen worden periodiek gecontroleerd en de technische staat ervan wordt vastgelegd in de overeengekomen rapportagevorm. De technische staat van de gebouwgebonden installaties wordt op peil gehouden door tijdig en adequaat preventief en periodiek onderhoud, zoals het reinigen van installatiedelen, het vervangen van filters en het periodiek controleren van brandmeldinstallaties, conform vigerende normen. Regulier onderhoud is een vast onderdeel van het onderhoudscontract en wordt periodiek gerapporteerd.

Jaarlijks herijkt NUOVO haar vastgoedportefeuille. De vastgoed- en onderhoudsstrategie per gebouw wordt opnieuw beoordeeld, waarbij ieder gebouw een eigen inschatting van het transitiejaar kent (bijlage 1). Hierdoor kunnen gebouwen worden toegevoegd aan de portefeuille (bijvoorbeeld vanwege groei of nieuwbouw) of worden afgestoten (bijvoorbeeld vanwege krimp of vervangende nieuwbouw). Jaarlijkse herijkingen kunnen leiden tot mutaties in de strategie, bijvoorbeeld van 'doorexploiteren' naar 'afstoten' of 'duurzaam renoveren'.

Dit mutatiemoment vindt eenmaal per jaar plaats, voorafgaand aan het opstellen van het jaarplan. Het jaarplan vormt vervolgens de basis voor het uit te voeren regulier- en vervangingsonderhoud en projecten.

Op het gebied van vervangingsonderhoud stelt NUOVO jaarlijks een voorstel op voor het uit te voeren jaarplan. Hierin wordt aangegeven welke jaarbudgetten beschikbaar zijn, welk vervangingsonderhoud wordt uitgevoerd en welke gebouwprestaties NUOVO wil behalen. De omvang van het jaarplan wordt bepaald op basis van het meerjarenonderhoudsplan (MJOP). Op basis van dit voorstel wordt nauwe samenwerking met de contractpartij verlangd. De beschreven prestaties worden vertaald naar concrete inspanningen, waarmee de gebouwen op het gewenste onderhoudsniveau worden gehouden, zoals omschreven in de vraagspecificatie. De contractpartij wordt gevraagd om optimalisatievoorstellen, verbetervoorstellen en (indien mogelijk) duurzame alternatieven. Een proactieve en ambitieuze houding is daarbij vereist, zowel vanuit NUOVO als vanuit de contractpartij.

1.5. Huidige situatie

1.5.1. Huidige samenwerkingsvorm

NUOVO werkt al enkele jaren samen met één contractpartij voor de uitvoering van de gevraagde onderhoudsactiviteiten. In de huidige werkvorm treedt NUOVO op als opdrachtgever en regievoerder. Het huidige onderhoudscontract bevat prestatieafspraken tussen NUOVO en de contractpartij. Onderhoudsactiviteiten worden jaarlijks bijgesteld op basis van actuele prioriteiten, mutaties in de vastgoedportefeuille en de beschikbare financiële middelen van NUOVO.

Het regulier onderhoud — storingen, correctief onderhoud, periodiek en preventief onderhoud, en inspecties en keuringen — is belegd bij de huidige contractpartij. Vervangingsonderhoud stemt de contractpartij af met NUOVO om praktische combinaties met regulier onderhoud en verduurzamingsmaatregelen te realiseren.

In de huidige samenwerkingsvorm ligt de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van het overeengekomen onderhoudsniveau bij de contractpartij. In de nieuwe samenwerkingsvorm verschuift deze verantwoordelijkheid naar NUOVO, die bepaalt welke werkzaamheden en frequenties noodzakelijk zijn om de beoogde kwaliteitsniveaus te garanderen. De contractpartij krijgt hierbij de ruimte om NUOVO te ondersteunen en te adviseren, maar is wel verplicht om het Programma van Eisen (PvE), oftewel de technische vraagspecificatie, strikt op te volgen. NUOVO zal hierop periodiek toetsen. Het is dus niet de bedoeling dat de contractpartij zelf bepaalt hoe de condities op orde gehouden moeten worden — dit is al door NUOVO vastgelegd. Wel wordt van de contractpartij verwacht dat zij proactief meedenkt, optimalisaties aandraagt en verbetervoorstellen doet, bijvoorbeeld op het gebied van efficiëntie, duurzaamheid, kostenbesparing of kwaliteitsverbetering, zodat de samenwerking continu bijdraagt aan het behalen van de gestelde doelstellingen.

1.5.2. Gebouw- en vastgoedinformatie

Op de volgende pagina volgt een overzicht van de informatiebronnen die minimaal noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van beheer en onderhoud. Per informatiebron is de status aangegeven met als peildatum 1 september 2025. Het is belangrijk op te merken dat NUOVO al een groot deel van deze informatie in beeld heeft en dat de contractpartij zich kan baseren op de reeds beschikbare gegevens. Dit zorgt ervoor dat de uitvoering van het beheer en onderhoud gedegen kan plaatsvinden, zonder dat deze informatie opnieuw verzameld hoeft te worden. Aan de volledigheid en kwaliteit van deze informatiebronnen kunnen geen rechten worden ontleend.

Informatie	Status
Meerjarenonderhoudsplan	bruikbaar voor gedegen beheer en onderhoud
Assetlijsten gebouwgebonden installaties	bruikbaar voor gedegen beheer en onderhoud
Energie- en verbruiksgegevens	compleet
Onderhoudshistorie	deels compleet
Huur- en contractinformatie	deels compleet
Gebruiksoppervlaktes	deels compleet
Gebouwtekeningen en installatiedocumentatie	deels compleet

In 2025 heeft NUOVO, via een extern adviesbureau, per gebouw een installatie-assetlijst laten opstellen. Deze assetlijsten vormen de basis voor deze uitvraag. De lijsten hebben betrekking op de gebouwgebonden installaties, inclusief installaties op en in het terrein. Waar mogelijk zijn de assets ten tijde van de opname voorzien van technische specificaties, zoals merk, type, capaciteit, bouwjaar en overzichtsfoto's. In bijlage 2.1 zijn de assets voor perceel 1 weergegeven en in bijlage 2.2 zijn de assets voor perceel 2 weergegeven.

1.5.3. Meerjarenonderhoudsplan per gebouw

NUOVO heeft in 2023 een nulmeting laten uitvoeren door een extern adviesbureau. Deze inspecties zijn verwerkt in een MJOP per gebouw. De geprognostiseerde maatregelen vormen daarmee de basis voor een-op-een vervanging van bouwkundige en installatietechnische onderdelen.

Het MJOP biedt inzicht in de aanwezige bouw- en installatiedelen per gebouw en de onderhoudstoestand daarvan. Daarnaast dienen de MJOP's als interne financiële onderleggers voor de onderhoudsbegroting. Deze informatie is vastgelegd in het vastgoedprogramma Maintenance Planning en is eigendom van NUOVO.

1.5.4. FMIS systeem

Het Facility Management Informatie Systeem (FMIS) TOPdesk van NUOVO vormt het centrale platform voor het registreren, volgen en aansturen van alle meldingen, onderhoudsactiviteiten, inspecties, keuringen en onderliggende gegevens rondom het beheer en onderhoud.

Het doel van deze aanbesteding is het realiseren van een samenwerking waarbij de contractpartij zijn interne ERP-systeem zodanig koppelt met TOPdesk, dat:

- TOPdesk altijd de actuele bron is voor melding- en statusinformatie.
- Gegevens over onderhoudsactiviteiten, storingsafhandeling, urenbesteding en materiaalgebruik automatisch en foutloos worden uitgewisseld tussen TOPdesk van NUOVO en het ERP-systeem van de contractpartij.
- Rapportages en dashboards in TOPdesk volledig en betrouwbaar zijn, zodat NUOVO integraal regie kan voeren over prestaties, kosten en planning.
- Het ERP-systeem van de contractpartij beschikt over een volledig gedocumenteerde, open API waarmee gegevens op een veilige en gestandaardiseerde wijze kunnen worden uitgewisseld met het FMIS TOPdesk van NUOVO.
- De API minimaal bi-directionele communicatie ondersteunt voor meldingen, werkorders, statusupdates en facturatiegegevens, en gebruikt van gangbare protocollen.

De scope omvat:

- Alle gebouwgebonden installaties op de betrokken locaties.
- De volledige procesketen van melding tot en met afronding, inclusief facturatiegegevens.
- De technische inrichting en realisatie, het beheer en het onderhoud van de koppeling tussen TOPdesk en het ERP-systeem van de contractpartij gedurende de looptijd van het contract.
- Bij beëindiging van het contract dient de volledige geschiedenis en documentatie te worden geëxporteerd vanuit het ERP-systeem van de contractpartij naar NUOVO, zodat zij bij toekomstige overdrachten altijd gebruik kunnen maken van de volledige opgebouwde documentatie en gebouwinformatie.

1.6. Coordinatie samenwerking met derden

Enkele onderhoudsactiviteiten zijn belegd bij specifieke contractpartijen die buiten de contractovereenkomst met de hoofdcontractpartij vallen. Deze partijen maken deel uit van de verplichte samenwerkingspartners van de contractpartij, met name daar waar werkzaamheden elkaar kruisen. In bijlage 3 is een overzicht van deze specifieke onderhoudsactiviteiten en contractpartijen opgenomen. Het merendeel van deze partijen is nog onbekend; in de komende periode wordt hiervoor een separate uitvraag naar de markt gedaan.

1.7. Leeswijzer vraagspecificatie

De vraagspecificatie is opgebouwd in een volgorde waarin eerst de technische uitgangspunten en voorwaarden worden beschreven, gevolgd door de organisatorische aspecten van de samenwerking.

- **Hoofdstuk 2** beschrijft de technische vraagspecificatie voor de gevraagde onderhoudsactiviteiten.
- **Hoofdstuk 3** gaat nader en specifiek in op de eisen en verwachtingen rondom het storings- en klachtenonderhoud zoals van toepassing op de vraagspecificatie.
- **Hoofdstuk 4** is hoofdzakelijk organisatorisch van aard en biedt verdieping op communicatie, afstemming, rapportages en planning.
- **Hoofdstuk 5** behandelt de minimale vereiste inspanningen gedurende de implementatieperiode bij aanvang van het contract en beschrijft de basis voor het exit plan bij het aflopen van de contractperiode of een tussentijdse exit.
- **Hoofdstuk 6** beschrijft de minimale wettelijke vereisten waaraan de contractpartij zich committeert met betrekking tot de vraagspecificatie.

Tot slot is het document aangevuld met 6 bijlagen, allen behorend bij de vraagspecificatie.

2. Vraagspecificatie onderhoudsactiviteiten

De vraagspecificatie voor de onderhoudsactiviteiten heeft betrekking op gebouwen met zowel traditionele als complexe installaties. De gebouwen zijn divers, elk met een eigen (technische) uitgangssituatie en bijbehorende vastgoed- en onderhoudsstrategie. De uitvoering van onderhoudsactiviteiten en de daaruit voortvloeiende nazorg vereisen een nauwe samenwerking met NUOVO.

NUOVO hanteert als onderhoudsstrategie voor haar vastgoedportefeuille het onderhoudsniveau *conditieniveau 3 (redelijk)* volgens NEN 2767, op bouwdeelniveau. Hierbij wordt gewaarborgd dat geen matige of ernstige (veiligheid)risico's ontstaan. Geringe (veiligheid)risico's dienen tijdig te worden verholpen of weggenomen, voordat deze verergeren tot matige risico's.

NUOVO acht het mogelijk deze prestaties te borgen wanneer de onderhoudsactiviteiten, zoals genoemd in deze vraagspecificatie, volledig worden uitgevoerd. Dit geldt voor alle in dit document genoemde gebouwen en werkzaamheden en omvat:

Regulier onderhoud:

- 24/7 storings- en klachtenonderhoud;
- correctief onderhoud;
- preventief en periodiek onderhoud;
- inspecties en keuringen;
- coördinatie samenwerking met derden.

Vervangingsonderhoud:

- planmatig vervangingsonderhoud, een-op-een vervanging;
- duurzaam vervangingsonderhoud c.q. duurzame alternatieven voor een-op-een vervanging.

Projecten:

- verbouwingen en functionele aanpassingen.

Het onderdeel storings- en klachtenonderhoud wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3, vanwege de verschillende urgentieklassen per type storing en het bijbehorende werk- en rapportageprotocol.

2.1. Percelen, assets en transitiefase

- De aanbesteding voor het meerjarenonderhoud van E&W-installaties is verdeeld in twee percelen:
 - perceel 1: traditionele scholen;
 - perceel 2: complexe scholen.
- Iedere contractpartij is verantwoordelijk voor het regulier onderhoud van de installaties binnen het toegewezen perceel.
- In de loop van de contractperiode kunnen jaarlijks assets en onderhoudsactiviteiten door NUOVO uit het contract worden verwijderd en/of toegevoegd. Het verwijderen van assets en onderhoudsactiviteiten mag niet leiden tot extra kosten voor NUOVO, zoals omzetsderving.
- In de loop van de contractperiode kunnen gebouwen uit een perceel worden verwijderd als gevolg van:
 - sloop of nieuwbouw;
 - grootschalige renovatie; of
 - afstoting van het gebouw.
- Voor beide percelen geldt dat het verwijderen van een gebouw niet mag leiden tot extra kosten voor NUOVO, zoals bijvoorbeeld omzetsderving.
- Evenzo kunnen gebouwen aan een perceel worden toegevoegd wanneer:
 - nieuwbouw wordt gerealiseerd;
 - fusie en overname;
 - grootschalige renovatie plaatsvindt; of
 - een gebouw, vanwege de complexiteit van de installaties, wordt overgeplaatst van perceel 1 naar perceel 2 en omgekeerd.
- Voor nieuwe toevoegingen aan een perceel geldt dat de onderhoudsprijzen in lijn dienen te liggen met de prijzen van de andere gebouwen binnen hetzelfde perceel.

Het moment van afstoten, overgang of toevoeging van een object wordt per object aangeduid als de Transitiefase en wordt met een transitiejaar (jaar X) weergegeven, het jaar waarin de verandering naar verwachting zal plaatsvinden.

In bijlage 1 is voor elk object een verwachting van het transitiejaar opgenomen. De contractpartijen stemmen hun onderhoudsactiviteiten af op de geplande Transitiefase, waarbij tijdige communicatie en coördinatie tussen de betrokken partijen verplicht is.

2.2. Algemene uitgangssituatie vaste en variabele contractuitgangspunten

NUOVO is afhankelijk van jaarlijkse onderhouds- en projectbudgetten. De vaste werkvoorraad bestaat uit het reguliere onderhoud. Deze onderhoudsactiviteiten zijn reeds afgeprijsd in de aanbesteding en omvatten:

Regulier onderhoud:

- 24/7 storings- en klachtenonderhoud conform prijzenblad bijlage 5.1 perceel 1 - bijlage 5.2 perceel 2;
- correctief onderhoud conform prijzenblad bijlage 5.1 perceel 1 - bijlage 5.2 perceel 2, met uurtarieven, opslagen en staffels;
- preventief en periodiek onderhoud, gebaseerd op de bijlage 2.1, 2.2 en 4;
- inspecties en keuringen, gebaseerd op de bijlage 2.1, 2.2 en 4;
- coördinatie samenwerking met derden, gebaseerd op bijlage 3.

De niet-vaste werkvoorraad bestaat uit vervangingsonderhoud en projecten. Budgetten hiervoor worden jaarlijks door NUOVO beschikbaar gesteld en vastgesteld op basis van de geldende besluitvorming. NUOVO werkt daarom met jaarplannen, die tijdig worden gecommuniceerd met de contractpartij. Binnen de voorwaarden zoals beschreven in deze vraagspecificatie kan de contractpartij offertes indienen voor de uitvoering van deze planmatige vervangingsactiviteiten en projecten.

De werkomvang kan per jaar fluctueren; het ene jaar kunnen meer vervangingsonderhoudswerkzaamheden en projecten benodigd zijn dan het andere, ingegeven door de volgende werkwijze:

- NUOVO dient één kwartaal voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar een conceptjaarplan in bij de contractpartij.
- De contractpartij prijst binnen één maand na ontvangst van het conceptjaarplan de gevraagde werkzaamheden af via een open begroting.
- De contractpartij heeft ook de mogelijkheid om alternatieve of verbetervoorstellen in te dienen.
- Op basis van de beschikbare budgetten wordt, in nauw overleg met de contractpartij, een definitief jaarplan vastgesteld, waarbij geldt:
 - Voor de opgenomen activiteiten dient de contractpartij offertes in volgens de voorwaarden van de vraagspecificatie.
 - NUOVO behoudt het recht om de marktconformiteit van deze offertes te toetsen.
 - Voor projecten die boven de genoemde plafondbedragen uitkomen, is NUOVO verplicht om ook offertes bij derden op te vragen; de economisch meest voordelige inschrijvingen worden gegund, ook als dit niet de contractpartij betreft.

2.3. Gebouwinformatie - MJOP

De MJOP-informatie is vastgelegd in het softwareprogramma Maintenance Planning. De inhoudelijke informatie uit Maintenance Planning is voor de aanbesteding beschikbaar gesteld in de vorm van Excel-overzichten en zo breed mogelijk gedeeld met de gegadigden. Deze lijsten vormen bij ingang van de contractperiode de basis en bestaan uit:

- Elementen- en assetinformatie per gebouw, inclusief materialen, hoeveelheden, eenheden, fabricaten, types, capaciteiten, bouwjaren et cetera, indien bekend.
- Beschreven locatie voor de aanwezigheid van de elementen en assets, grofweg als volgt geduid:
 - Algemene technische installaties zijn uitgesplitst over het totale object.
 - Per technische ruimte, stookruimte, ketelhuis et cetera zijn de aanwezige installaties opgenomen.
- Per installatie-asset is een foto opgenomen in de programmatuur van Maintenance Planning.
- De onderhoudskwaliteit is ingeschat op basis van de 6-puntschaal volgens NEN 2767.

De financiële informatie bij de MJOP's is te allen tijde het eigendom van NUOVO en wordt niet verstrekt aan de contractpartij.

2.4. Actualiseren en onvolkomenheden gebouwinformatie

De contractpartij is verantwoordelijk voor het signaleren en schriftelijk melden van mutaties, ontbrekende gegevens of onvolkomenheden in het MJOP en de onderliggende assetlijsten aan NUOVO. Deze meldingen dienen tijdig, volledig en voorzien van relevante onderbouwing te worden aangeleverd. NUOVO verwerkt de door de contractpartij aangeleverde informatie in het eigen softwaresysteem Maintenance Planning, zodat het MJOP en de onderliggende assetlijsten actueel en betrouwbaar blijven gedurende de looptijd van het contract.

In de periode tussen 1 oktober 2025 en 1 april 2026 vinden er vanwege onderhoud en vervanging mutaties plaats. Deze mutaties worden door NUOVO bijgehouden en tijdens de implementatieperiode met de contractpartij gedeeld. Het effect hiervan wordt vertaald naar het prijzenblad wat dat door de inschrijvende partij bij de aanbesteding is ingediend. Eventuele meer- en minderwerkkosten worden op dat moment in samenwerking inzichtelijk gemaakt.

De contractpartij en NUOVO hebben twee keer per contractjaar de gelegenheid om geconstateerde onvolkomenheden aan te tonen en richting het opvolgende jaarplan te verwerken. Wanneer onvolkomenheden in de assetlijsten worden geconstateerd, onderbouwt de contractpartij welke meer- of minderkosten voor het reguliere onderhoud benodigd zijn. Het achteraf in rekening brengen van meerkosten op basis van eventuele onvolkomenheden is niet toegestaan. NUOVO heeft het recht om de vooraf opgestelde meerkostenonderbouwingen extern te toetsen op marktconformiteit.

2.5. Werkomvang en jaarbudgetten

Omwille van de aanbestedingsregels werkt NUOVO met de volgende uitgangspunten. De contractpartij heeft de mogelijkheid om vervangingsonderhoud uit te voeren tot een vast plafondbedrag per offerte uitvraag. De projectomvang wordt voorafgaand aan het opstellen van het conceptjaarplan door NUOVO ingeschat op basis van het MJOP en kostenramingen. Voor werkzaamheden met een hogere ingeschatte projectomvang vraagt NUOVO nog ten minste twee externe marktpartijen om te voldoen aan haar aanbestedingsregels.

Werkzaamheden tot het plafondbedrag mogen, na goedkeuring door NUOVO, zelfstandig worden uitgevoerd door de contractpartij. Werkzaamheden boven het vaste plafondbedrag worden uitgevoerd door de partij met het economisch meest voordelige voorstel. Het vaste plafondbedrag bedraagt gedurende de overeenkomst € 100.000,-- exclusief btw, tenzij er redenen zijn dit te wijzigen. NUOVO behoudt te allen tijde het recht om steekproeven in de markt uit te voeren, waarbij de marktconformiteit extern wordt getoetst, enerzijds door contra-expertises en anderzijds door offertes.

2.6. Eventuele onvoorziene bezuinigingen onderhoudsbudget

Onvoorziene gebeurtenissen kunnen leiden tot (aanzienlijke) beperkingen op het onderhoudsbudget. Voorbeelden hiervan zijn opgelegde beperkingen vanuit de Rijksoverheid of onverwachte (mondiale) gebeurtenissen, vergelijkbaar met de Covid-19-pandemie of de oorlogssituatie in Oekraïne, en de bijbehorende prijsstijgingen.

NUOVO voorziet een vaste werkvoorraad voor het reguliere onderhoud, maar is ten aanzien van de vervangingsonderhoudswerkzaamheden altijd afhankelijk van de beschikbare budgetten. Wanneer er (aanzienlijke) bezuinigingen nodig zijn, wordt dit tijdig – één kwartaal voor de bespreking van het aankomende jaarplan – besproken met de contractpartij, zodat wederzijdse afspraken kunnen worden gemaakt.

2.7. Algemene voorwaarden voor de werkzaamheden in de vraagspecificatie

2.7.1. Offertes, all-in prijzen, tarieven en facturering

De contractpartij offreert en communiceert in alle gevallen all-in tarieven. De genoemde tarieven omvatten alle kosten die verband houden met de werkzaamheden, zoals materiaalkosten, arbeidskosten, opslagen, onderaanneming en reiskosten etc. Indien de contractpartij als gevolg van omissies of onvoorziene situaties aanvullende kosten wil declareren, dient dit altijd voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden schriftelijk te worden voorgelegd aan NUOVO. Meer- of aanvullende kosten worden alleen vergoed na schriftelijke goedkeuring door NUOVO.

Bij de prijsvorming (prijzenblad en inschrijfbiljet) is door de contractpartij nadrukkelijk rekening gehouden met de aard van het bedrijfsproces van NUOVO, te weten het geven van onderwijs. Dit betekent dat de werkzaamheden zodanig zijn afgeprijsd en gepland dat het onderwijsproces gedurende het schooljaar niet wordt verstoord.

Onderhoudsactiviteiten en werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de overeengekomen kaders en zonder dat dit leidt tot:

- achteraf extra kosten omdat het onderhoud op andere momenten plaatsvindt dan eerder ingeschat;
- uitloop in planning die de continuïteit van het onderwijs raakt;
- verstoringen van het onderwijsproces in en rondom de schoolgebouwen.

De contractpartij draagt zorg voor een efficiënte en onderwijsgerichte uitvoering van de werkzaamheden, waarbij veiligheid, rust en continuïteit van het primaire onderwijsproces te allen tijde vooropstaan. De schoolvakanties bieden hierbij een uitgelezen kans, waarin onderhoudsactiviteiten en het onderwijs elkaar minimaal in de weg zitten. Hierbij dient rekening te worden gehouden met andere onderhoudspartijen (zoals schoonmaak, glasbewassing e.d.) die werkzaamheden uitvoeren. Dit vraagt van de contractpartij een goede afstemming met andere betrokken partijen.

Het reguliere onderhoud is bij aanvang van de contractperiode bekend en afgeprijsd in de aanbestedingsprocedure. De prijzen in het eerste contractjaar 2027 worden als basisprijzen vastgelegd. De daaropvolgende contractjaren worden jaarlijks geïndexeerd.

Vervangingsonderhoud en projecten worden opgenomen in het jaarplan. NUOVO dient eerst een conceptjaarplan bij de contractpartij in, zodat verbeter- en optimalisatievoorstellen kunnen worden ingediend. Vervolgens stelt NUOVO het definitieve jaarplan op, dat formeel wordt vastgesteld binnen NUOVO. Voor de uitvoering van het vervangingsonderhoud en projecten vraagt NUOVO offertes op bij de contractpartij (en eventueel bij derden, indien de regels en afspraken rond plafondbedragen dit vereisen). Offertes worden altijd inclusief een open begroting aangeleverd.

Offertes dienen een duidelijke specificatie te bevatten van de werkzaamheden, materialen en all-in totaal-kosten. Bij inzet van onderaannemers dienen ook de open begrotingen van de onderaannemers te worden verstrekt aan NUOVO. Facturering vindt plaats op basis van de goedgekeurde offertes en de afgesproken factuurinrichting, inclusief duidelijke verwijzingen naar de offerte en opdracht. Facturering kan maandelijks of per afgeronde taak plaatsvinden, afhankelijk van de afspraken tussen NUOVO en de contractpartij, per project en per school.

2.7.2. Omgang met en goedkeuring van onderaannemers

Het is de contractpartij toegestaan om onderaannemers in te zetten, mits deze voldoen aan dezelfde geschiktheidseisen die in de aanbestedingsprocedure zijn vastgesteld. De contractpartij blijft te allen tijde hoofdaannemer en het primaire aanspreekpunt voor NUOVO.

Wanneer onderaannemers worden ingezet, is de contractpartij verantwoordelijk voor:

- De selectie van onderaannemers.
- De vigerende wet- en regelgeving.
- Het opstellen van onderlinge werkafspraken, inclusief facturering en betaalafspraken.
- De borging dat aan alle eisen, zoals beschreven in de vraagspecificatie en contractafspraken, wordt voldaan.

De contractpartij is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor het volledige onderhoud, ook indien onderaannemers worden ingezet. Onderaannemers dienen voorafgaand aan de uitvoering van werkzaamheden, zowel bij vervangingsonderhoud en projecten als bij regulier onderhoud, schriftelijk te worden goedgekeurd door NUOVO. De contractpartij draagt ook zorg voor de prestaties en het functioneren van de onderaannemers, zodat zij voldoen aan de eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in de vraagspecificatie en contractafspraken.

Bij wisseling van onderaannemers tijdens de contractperiode mogen hier geen negatieve financiële gevolgen voor NUOVO uit voortvloeien. De prijsafspraken in het prijzenblad zijn vast en worden uitsluitend jaarlijks geïndexeerd.

2.7.3. Geheimhouding

De contractpartij verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die tijdens de aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt verkregen, volgens de algemene voorwaarden van NUOVO. De contractpartij draagt er ook zorg voor dat betrokken onderaannemers dezelfde geheimhoudingsplicht naleven.

Vertrouwelijke informatie omvat, maar is niet beperkt tot:

- bedrijfsgegevens;
- persoonsgegevens;
- technische gegevens;
- gebruikersinformatie;
- examens en toetsen;
- andere gegevens die redelijkerwijs als vertrouwelijk kunnen worden beschouwd.

2.7.4. Afval en eigendom

De contractpartij is, volgens de geldende milieuwetgeving, verantwoordelijk voor het correct, tijdig en gescheiden afvoeren van afval dat voortkomt uit de uitvoering van de onderhoudsactiviteiten. De afvalstromen die ten minste gescheiden moeten worden, zijn: bouw- en sloopafval, metalen, (klein) chemisch afval en papier/karton.

Recycling en verwerking van het afval vindt plaats door hiertoe gecertificeerde bedrijven, in opdracht van de contractpartij. In aansluiting op de mogelijkheden voor recycling en verwerking worden alle retourmaterialen door de contractpartij geïnspecteerd op geschiktheid voor circulaire toepassing. Als afvalstromen van bouw- en installatiedelen geschikt zijn, worden de materialen door de contractpartij opgeslagen voor eventueel hergebruik en/of reparatie. Eventuele kosten voortvloeiend uit afvalafvoer, recycling, opslag of hergebruik zijn voor rekening van de contractpartij.

2.7.5. Mutaties, overname van nieuwe gebouwelementen die derden hebben aangebracht

Indien wijzigingen of aanpassingen aan installatiedelen worden uitgevoerd – ook door derden – is de contractpartij verantwoordelijk voor de opvolging van de daaruit voortvloeiende onderhoudsactiviteiten. NUOVO biedt de contractpartij de mogelijkheid om tijdens de voorbereiding, uitvoering en oplevering van werkzaamheden door derden een actieve rol te vervullen. Op deze manier kunnen achteraf geen discussies ontstaan over werkzaamheden die niet voldoen of leiden tot aanvullende kosten.

NUOVO informeert de contractpartij ten minste één maand voordat mutaties aan installatiedelen plaatsvinden, via de hiertoe ingerichte overlegstructuur. De contractpartij stelt vervolgens een mutatievoorstel op voor de wijziging in de onderhoudsactiviteiten. Het opstellen van mutatievoorstellen gedurende de contractperiode maakt onderdeel uit van de all-in prijs regulier onderhoud.

In het mutatievoorstel wordt ten minste beschreven:

- welke installaties zijn verwijderd, aangepast en/of vernieuwd;
- de NL-SfB code van de aangepaste/nieuwe installaties;
- een omschrijving van de installatie, hoeveelheid, eenheid, locatie/ruimte;
- overzichts- en detailfoto's;
- technische specificaties.

Het voorstel voor regulier onderhoud wordt ook onderbouwd met een open begroting, waarbij dezelfde voorwaarden gelden als beschreven in deze vraagspecificatie. NUOVO behoudt het recht om de marktconformiteit te toetsen voordat akkoord wordt gegeven op de voorgestelde werkzaamheden.

2.7.6. Omgang met gebruikers en omwonende

NUOVO hecht groot belang aan een goede samenwerkingsrelatie met de scholen (medewerkers en leerlingen) en met de omwonenden rondom de scholen. Open en transparante communicatie is essentieel voor een succesvolle samenwerking. Het eerste contact met de eindgebruikers van de gebouwen verloopt altijd in samenwerking met NUOVO.

De contractpartij is vervolgens verantwoordelijk voor een proactieve communicatie met alle betrokken partijen in het kader van de onderhoudsactiviteiten. Hierbij draagt de contractpartij zorg voor een tijdige, duidelijke en begrijpelijke informatie-uitwisseling. Daarnaast handelt de contractpartij te allen tijde respectvol en professioneel tegenover zowel gebruikers als omwonenden.

2.7.7. Sleutel- en toegangsbeheer

Het beheer van sleutels en de toegang tot de schoolgebouwen valt onder de verantwoordelijkheid van de conciërge per schoollocatie. De conciërge zorgt ervoor dat het gebouw tijdens kantoortijden toegankelijk is en begeleidt het personeel van de contractpartij naar de betreffende locatie of storingsplaats. De contractpartij stemt zijn werkzaamheden af met de conciërge en volgt de geldende procedures voor sleutel- en toegangsbeheer strikt op. Buiten kantoortijden is de schoolleider als achterwacht bereikbaar voor toegang van de schoolgebouwen.

De monteur dient zich bij aankomst altijd eerst te melden bij de conciërge van de betreffende schoollocatie. Na afronding van de werkzaamheden moet hij zich ook bij de conciërge afmelden. Zonder aanmelding vooraf wordt geen toegang tot het gebouw verleend.

De contractpartij is verantwoordelijk voor het inrichten en beheren van een afsluitbare sleutelkast op het eigen kantoor. In deze sleutelkast dienen alle sleutels en eventuele toegangscode van de aan de opdracht deelnemende scholen veilig en geordend te worden bewaard. De opslag dient te voldoen aan gangbare veiligheidsnormen en uitsluitend geautoriseerd personeel mag toegang hebben tot de sleutelkast. De contractpartij draagt zorg voor een sluitende registratie van het uitgeven en innemen van sleutels en/of codes, en garandeert dat deze te allen tijde op verzoek van NUOVO inzichtelijk is.

2.8. Regulier onderhoud

2.8.1. 24/7 storings- en klachtenonderhoud

Onder het 24/7 storings- en klachtenonderhoud wordt verstaan het signaleren, handelen, uitvoeren en afhandelen van binnenkomende storings- en klachten. Dit betreft meldingen die zowel door interne als externe partijen worden gedaan, evenals storings- en klachten die via de connectiviteit van de contractpartij met de gebouwgebonden installaties, inclusief installaties op het terrein, worden geregistreerd of gemeld.

In bepaalde gevallen kan een storing ook bouwkundig van aard zijn. Een voorbeeld hiervan is wanneer een toegangsdeur open is gewaaid, waardoor het inbraakalarm niet kan worden geactiveerd. Het verhelpen van dit soort storings- en klachten kan daarom ook bouwkundige werkzaamheden omvatten, welke door de contractpartij dienen te worden hersteld of vervangen.

Vanwege de specifieke werkwijze rondom het 24/7 storings- en klachtenonderhoud is dit nader toegelicht in hoofdstuk 3.

2.8.2. Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat het herstellen van alle geconstateerde gebreken voortvloeiend uit het storings- en klachtenonderhoud, preventief en periodiek onderhoud, en de inspecties en keuringen. Het betreft daarmee onvoorziene werkzaamheden die voortkomen uit het frequent terugkerende reguliere onderhoud.

De contractpartij is bevoegd om correctief onderhoud tot een bedrag van € 750,-- exclusief btw per melding zelfstandig uit te voeren, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van NUOVO. Na uitvoering van de correctieve handeling rapporteert de contractpartij terug aan NUOVO over de uitgevoerde werkzaamheden, inclusief een open begroting van het uitgevoerde werk.

Bij correctieve handelingen van meer dan € 750,-- exclusief btw informeert de contractpartij NUOVO eerst via een open begroting, waarna NUOVO opdracht verleent of eventueel afwijkt van het voorstel.

Het uitvoeren van correctief onderhoud omvat ook een signaleringstaak. Wanneer een installatiedeel meerdere keren na ingang van de contractperiode middels correctief onderhoud op het onderhoudsniveau moet worden gehouden, stelt de contractpartij een alternatieve maatregel voor, zoals vervanging of een toekomstbestendige oplossing. Het is de contractpartij niet toegestaan om aldoor correctief te blijven handelen, als logischerwijs verwacht mag worden dat het vervangen van zo'n onderdeel de enige lange termijn oplossing is.

2.8.3. Preventief en periodiek onderhoud

Het preventief en periodiek onderhoud omvat het uitvoeren van werkzaamheden voor het handhaven van het gewenste conditieniveau, volgens de onderhouds- en (garantie)voorschriften die leveranciers c.q. fabrikanten van de betreffende onderhoudsbehoevende elementen voorschrijven. Door het tijdig en adequaat uitvoeren van preventief en periodiek onderhoud van installatiedelen acht NUOVO klachten en storings- en klachten, evenals correctief onderhoud, zo veel mogelijk te voorkomen en te allen tijde compliant te zijn aan wet- en regelgeving.

Om deze prestaties en werkzaamheden te borgen, gaat NUOVO uit van een onderhoudsspecificatie en frequentielijst (bijlage 4). Deze lijst dient als onderlegger en minimale vereiste voor het preventief en periodiek onderhoud, en inspecties en keuringen. Als door (veranderende) wet- en regelgeving of intensiever en/of beperkter gebruik van de installaties blijkt dat de genoemde frequenties wijzigen, dient de contractpartij dit vooraf aan het kwartaaloverleg kenbaar te maken. In dat geval stelt de contractpartij een onderbouwd voorstel op, inclusief open begroting, voor NUOVO. NUOVO staat het vrij zich te beroepen op een (externe) contra-expertise om de marktconformiteit te toetsen.

Het uitvoeringsplan preventief en periodiek onderhoud dient uiterlijk één kwartaal voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar te worden goedgekeurd door NUOVO. Dit voorstel borgt de tijdige uitvoering van preventief en periodiek onderhoud, en inspecties en keuringen. Vervolgens geldt dat de contractpartij uiterlijk twee maanden voor daadwerkelijke uitvoering een voorstel indient bij NUOVO, zodat de scholen tijdig kunnen worden geïnformeerd. Daarmee borgt NUOVO ook dat tijdig de benodigde toegang wordt verzorgd op de locaties, zoals toegang tot daken, technische ruimten en meterkasten.

De minimale werkzaamheden binnen het preventief en periodiek onderhoud, en inspecties en keuringen omvatten:

- De assets zodanig onderhouden, inspecteren en keuren dat alle assets voldoen aan de wettelijke (milieu)eisen.
- Het preventief en periodiek onderhoud zodanig uitvoeren dat de kosten voor correctief onderhoud beperkt worden, voor zover er een relatie is tussen preventief en correctief onderhoud.
- Het preventief en periodiek onderhoud zodanig uitvoeren dat de kosten voor storings- en correctief onderhoud beperkt worden, voor zover er een relatie is tussen preventief en periodiek onderhoud en storings- en klachtenonderhoud.
- Volgens voorschrift van leverancier en/of fabrikant de assets verzorgen, zoals smeren, technisch reinigen, impregneren, conserveren, et cetera van de daartoe in aanmerking komende onderdelen.
- Het (direct) verhelpen van (kleine) defecten en storingen tijdens het uitvoeren van het preventief en periodiek onderhoud.
- Het beproeven van installatie-assets op de functie.
- Het schoon en veilig (bereikbaar) houden van alle technische ruimten en ruimten waarin gebouwgebonden installatie-assets aanwezig zijn (inclusief het vrijhouden van materiaalopslag).
- Het uitvoeren van werkzaamheden aan de assets met het oog op een beter functioneren, zoals bijregelen van installatiedelen en afstellen van assets, waar dit vanuit energetisch, onderhoudstechnisch of financieel oogpunt logisch is.
- Het in bedrijf stellen en uit bedrijf nemen van installatiedelen als dit voor onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk is:
 - Primair geldt dat installatiedelen enkel uitgeschakeld mogen worden in overleg met NUOVO, zodat aandachtspunten rond veiligheid, gebruikerscomfort en functionele eisen kunnen worden gemitigeerd.
- Het verwerken c.q. bijhouden van aanvullingen en mutaties vanuit het preventief en periodiek onderhoud van de assets in de (wettelijk verplichte) digitale logboeken. Het bijwerken van digitale logboeken dient door de contractpartij binnen 5 werkdagen te zijn uitgevoerd.
- De contractpartij dient tijdig de bijbehorende onderhoudstickers, logboeken etc. fysiek en op locatie tijdig en volledig beschikbaar te stellen voor NUOVO.
- Daarnaast is de contractpartij verplicht samen met de uitvoerende monteur om eventuele aanpassingen of mutaties aan E&W-installaties tijdig door te geven aan NUOVO, zodat de externe partij die verantwoordelijk is voor het tekeningenbeheer de revisietekeningen hierop kan aanpassen.

2.8.4. Format en aanlevering van mutaties/aanpassingen t.b.v. revisietekeningen

Digitale aanlevering

- Bestandsformaat: Revit (.rvt), AutoCAD (.dwg) of IFC (.ifc), afhankelijk van het tekeningenbeheersysteem van NUOVO.
- Een te allen tijde aangevuld met leesbare en openformat pdf-tekeningen, schema's, beschrijvingen etc.
- Alternatief/aanvulling: Excel- of CSV-lijst voor overzichtelijke kenmerken bij grotere mutaties (bijv. asset-ID, locatie, type installatie, wijzigingstype).

Vereiste gegevens per mutatie

- asset-identificatie: NL-SfB code en/of interne ID van het installatiedeel;
- omschrijving installatie: korte, duidelijke beschrijving van het type installatie;
- locatie/ruimte: gebouw, verdieping, ruimtecode;
- wijzigingstype: verwijdering, aanpassing, vervanging, nieuwbouw;
- technische specificaties: merk, type, capaciteit, bouwjaar;
- foto's: overzichts- en detailfoto's van het gewijzigde deel;
- datum van uitvoering en verantwoordelijke uitvoerder;
- altijd een volledige RTO aan te leveren door contractpartij.

Overdrachtsprocedure

- De contractpartij levert het overzicht van mutaties uiterlijk 5 werkdagen na uitvoering aan NUOVO.
- De contractpartij levert mutaties die door derden zijn aangebracht uiterlijk binnen 1 maand na uitvoering aan NUOVO.
- De bestanden moeten gecontroleerd en compleet zijn, zodat de tekeningenbeheerder deze 1-op-1 kan doorvoeren in de revisietekeningen.

Extra opmerkingen

- Eventuele wijzigingen in de positionering of aansluitingen van E&W-installaties moeten duidelijk worden weergegeven in het digitale model.
- Indien het modelcomplexiteit of meerdere installaties tegelijk betreft, kan een korte toelichting worden toegevoegd voor de tekeningenbeheerder.

2.8.5. Regeltechniek - gebouwbeheersysteem

Het merendeel van de objecten in de vastgoedportefeuille is voorzien van een gebouwbeheersysteem en meet- en regeltechniek. Het preventief en periodiek onderhoud, controle en optimalisatie van deze installaties zijn onderdeel van de werkzaamheden, zoals beschreven in bijlage 4.

De minimale onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de gebouwbeheersystemen omvatten:

- inspecteren en beproeven van het systeem;
- assisteren bij het fijn afstellen van regelkringen en softwaresystemen;
- installeren van updates (verbeterde versie zonder uitbreidingen) van de systeemsoftware;
- verlenen van assistentie bij het optimaliseren van de prestaties van de hard- en software;
- registreren van alle ingestelde regelparameters door middel van het maken van een onderstation-back-up (ten behoeve van support en eventuele calamiteiten);
- functionele controle van de kritische informatiepunten die op het onderstation zijn aangesloten;
- aanpassen van de stooklijnen en tijden (vakantie, winter en zomer);
- analyseren van alarmen en mogelijke foutmeldingen uit het systeem;

- gebouwbeheersysteem aanpassen en verbeteren op basis van input energiemonitoring door derden;
- registreren van storingen c.q. foutmeldingen in de systemen, alvorens te handelen volgens het werkprotocol 24/7 storings- en klachtenonderhoud;
- proactief verhelpen van aanwezige storingen en/of problemen van de regeltechnische installaties;
- functionele controle en, zo nodig, analyse van het netwerk dan wel het gebouwbeheersysteem-datanet en indien nodig verhelpen van aanwezige communicatieproblemen;
- controleren:
 - hoofdstromen;
 - thermische beveiligingsinstellingen;
 - aanwezigheid tekeningen;
 - interventiemodulen;
 - stofvrij maken kast;
 - indien nodig, vervangen van de aanwezige batterijen in de regelaars.
- bedieningsinstructie;
- rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden.

2.8.6. Inspecties en keuringen

Inspecties en keuringen vormen een integraal onderdeel van het reguliere onderhoud van de E&W-installaties en hebben als doel de technische staat, veiligheid en functionaliteit van de installaties te waarborgen.

De contractpartij voert inspecties en keuringen uit volgens de vigerende wet- en regelgeving, voorschriften van leveranciers/fabrikanten, met de juiste referenties en de overeengekomen frequentielijsten. Dit omvat onder meer:

- Periodieke inspecties van alle gebouwgebonden en terreininstallaties, zoals verwarmings-, ventilatie-, elektrotechnische en koelinstallaties.
- Wettelijke keuringen, inclusief, maar niet beperkt tot, brandmeldinstallaties, noodverlichting, elektrische installaties en drukhouders.
- Rapportage en registratie van bevindingen, inclusief geconstateerde afwijkingen, risico's en aanbevelingen voor correctief of preventief onderhoud.
- Opvolging van gebreken, waarbij geconstateerde tekortkomingen tijdig worden hersteld of door middel van een verbetervoorstel aan NUOVO worden gerapporteerd.
- Controle op naleving van veiligheidsnormen, zodat de installaties voldoen aan alle relevante normen en wetgeving.

Inspecties en keuringen worden periodiek uitgevoerd en geregistreerd door NUOVO in Maintenance Planning, zodat NUOVO continu inzicht heeft in de onderhoudsstatus van alle installaties. De contractpartij is verantwoordelijk voor het tijdig plannen en uitvoeren van deze inspecties en keuringen, inclusief het tijdig kenbaar maken van corrigerende maatregelen in samenwerking met NUOVO. De contractpartij dient minimaal 1x per kwartaal de bijbehorende certificaten, keuringsstickers, logboeken etc. tijdig en volledig beschikbaar te stellen voor NUOVO.

Buiten de scope:

De contractpartij is niet verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van onderstaande inspecties en keuringen van de volgende assets/disciplines, maar is wel verantwoordelijk voor het coördineren van deze specifieke partijen. Een coördinerende taak met als minimale verantwoordelijkheid: haalbaarheid, planning, afstemming met gebruikers, data die voortkomt uit de inspecties verwerken in Maintenance Planning, TOPdesk en het desbetreffende gebouwbeheersysteem (GBS).

- Trenomat scheidingswanden
- Personen- en goederenliften
- Inbraakbeveiliging, CCTV en toegangscontrolesysteem
- Scios Scope 8
- Scios Scope 12
- EPBD III
- EPBD IV
- EPPBD GACS
- Energiemonitoring
- Legionella beheer
- Tekeningenbeheer
- Zonwering

Deze assets/disciplines komen om die reden dan ook niet terug in de assetlijsten en prijzenblad.

Alle niet genoemde inspecties en keuringen zijn wel onderdeel van het regulier onderhoud.

2.9. Coördinatie samenwerking met derden

De contractpartij is verantwoordelijk voor het coördineren van de externe partijen, die in bijlage 3 zijn benoemd, die werkzaamheden uitvoeren in het kader van beheer en onderhoud aan de scholen van NUOVO.

Deze rol omvat ten minste:

- Het plannen, afstemmen en bewaken van de uitvoering van werkzaamheden door externe partijen, zodat deze aansluiten op het reguliere- en vervangingsonderhoud en projecten van NUOVO.
- Het zorgen voor een tijdige en correcte informatie-uitwisseling tussen NUOVO, de contractpartij en de externe partijen, inclusief meldingen van storingen, inspectieresultaten en uitgevoerde werkzaamheden.
- Het bewaken van de kwaliteit van de werkzaamheden van externe partijen, volgens de specificaties en standaarden zoals beschreven in de vraagspecificatie en de geldende wet- en regelgeving.
- Het vastleggen van afspraken, resultaten en afwijkingen in de rapportagesystemen van NUOVO (zoals TOPdesk), zodat alle werkzaamheden transparant en traceerbaar zijn.
- De contractpartij is altijd de enige die de mutaties in TOPdesk (via API vanuit hun eigen EPR-systeem) vastlegt; derden/onderaannemers/specialisten hebben geen toegang tot deze administratie, zodat de uniformiteit geborgd blijft vanuit de contractpartij.
- Het waarborgen dat externe partijen voldoen aan dezelfde veiligheids-, milieu- en duurzaamheidsnormen waaraan de contractpartij zelf is gehouden.
- Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor NUOVO ten aanzien van externe partijen en het tijdig signaleren van risico's, knelpunten of verbeterpunten.

De contractpartij draagt er zorg voor dat de coördinatieactiviteiten geen negatieve gevolgen hebben voor de continuïteit van het reguliere onderhoud en dat de planning van inspecties, keuringen en onderhoud optimaal aansluit op de afspraken binnen het contract.

2.10. Vervangingsonderhoud

NUOVO heeft de regie over de uitvoering van het vervangingsonderhoud. De onderhoudsprognose komt voort uit de onlangs geactualiseerde MJOP's. De inschattingen leiden tot de startjaren in het MJOP, waarmee NUOVO voorselecteert op conceptjaarplannen. Deze methode is één van de stuurinstrumenten die leiden tot het gewenste onderhoudsniveau. Het tweede stuurinstrument bestaat uit de uitkomsten die voortkomen uit de bevindingen rond het storings- en klachtenonderhoud en het preventief en periodiek onderhoud. Wanneer blijkt dat installatiedelen meermaals klachtenopvolging vereisen, kan NUOVO overwegen om het vervangingsonderhoud te vervroegen ten opzichte van het geprognosticeerde jaarplan. Anderzijds kunnen maatregelen verder worden vooruitgeschoven in de conceptplanning als blijkt dat installatiedelen beter presteren dan vooraf geanticipeerd.

Om hierin een optimale werkvorm te bewerkstelligen, is NUOVO opzoek naar een partnership met de contractpartij; en dat deze samenwerking op vervangingsonderhoud en projecten één van de uitkomsten is daarvan (win-win situatie voor beide partijen).

Om hierin een optimale werkvorm te bewerkstelligen, vereist NUOVO een proactieve samenwerking met de contractpartij. De uitvoering van het vervangingsonderhoud wordt jaarlijks met de contractpartij afgestemd en geëvalueerd. Het MJOP in Maintenance Planning vormt hiervoor de basis.

Door middel van een vaste overlegstructuur (hoofdstuk 4) wordt aan de contractpartij ruimte geboden om verbetervoorstellen en marktontwikkelingen op het gebied van het reguliere onderhoud en vervangingsonderhoud aan te dragen. NUOVO verwacht hierin een proactieve betrokkenheid. De globale werkwijze die NUOVO hierin voorstelt, is:

- Het conceptjaarplan vervangingsonderhoud wordt door NUOVO in samenwerking met de contractpartij besproken voor het derde kwartaaloverleg van het kalenderjaar.
- In de basis is dit gebaseerd op het MJOP; duurzame vervangingswerkzaamheden zijn al opgenomen waar dit voor de hand ligt c.q. aannemelijk is.
- De contractpartij analyseert het voorstel en prijst de werkzaamheden af. Daarbij draagt de contractpartij ook verbeter- en optimalisatievoorstellen aan, onderbouwd met een open begroting:
 - aanvullende, duurzame alternatieven op voorgestelde maatregelen;
 - een wijziging op de in de basis MJOP aangedragen activiteiten, die leiden tot financiële en/of technische optimalisaties ten opzichte van hetgeen aangedragen;
 - eventuele clusteringen van werkzaamheden voor meerdere objecten, waar dit vanuit financieel, technisch of energetisch oogpunt logisch is.
- Het voorstel wordt door NUOVO ontvangen, uiterlijk één maand nadat het laatste kwartaal is ingegaan. Vervolgens analyseert NUOVO welke (financiële) ruimte beschikbaar is om de voorstellen over te nemen. Deze afweging wordt in nauw overleg – open en transparant – met de contractpartij besproken, alvorens in gezamenlijkheid tot een gedragen jaarplan te worden gekomen.
- Het definitieve jaarplan is bekend in de laatste maand van het kalenderjaar. In die periode worden de gehonoreerde opdrachten voor vervangingsonderhoud gecontracteerd en kan de contractpartij de jaarplanning definitief maken en afstemmen op het reguliere onderhoud.

Het staat NUOVO te allen tijde vrij om concurrerende offertes op te vragen bij andere marktpartijen. Bij aanbiedingsverschillen mag NUOVO kiezen voor een aanbieding van een derde. In geval van nood (tijdsdruk) kan NUOVO hiervan afwijken.

Ook bij planmatige en/of vervangingswerkzaamheden met een functionele wijziging en/of een scopewijziging ten opzichte van de bestaande situatie, aangemerkt als project, kan de contractpartij gevraagd worden om een offerte uit te brengen voor de activiteiten. De reden om bepaalde werkzaamheden als project aan te merken, is dat NUOVO functionele wijzigingen en/of scopewijzigingen vanuit een technisch Programma van Eisen zal onderbouwen. Er is daarbij niet per se sprake van een-op-een vervanging.

Het onderdeel projecten is een belangrijk en terugkerend onderdeel voor NUOVO. Om die reden zoekt NUOVO ook op dit vlak een partnership, met hierin een proactieve bijdrage.

2.11. Minimaal Programma van Eisen t.a.v. duurzame maatregelen

De contractpartij draagt in grote mate bij aan de verduurzamingsambitie van NUOVO. Voor het uitvoeren van de duurzame alternatieven voor het regulier onderhoud, vervangingsonderhoud en projecten zijn de volgende minimale eisen voor duurzame, circulaire en optimalisatiealternatieven van toepassing:

Energiebewust vervangingsplan voor regulier onderhoud

- Onderdelen en/of materialen die vervangen worden, dienen (aantoonbaar) ten goede te komen aan het optimaliseren en verbeteren van de energieprestatie ten opzichte van het huidige niveau (een-op-een vervanging van onderdelen geldt als het minimum).
- Bij vervanging van installaties of installatiedelen dient het te vervangen onderdeel ten minste een Energielabel A te hebben (pompen, appendages, kleppen, et cetera).

Materialen, producten en leveranciers

- In het kader van hergebruik van materialen en producten gebruikt de contractpartij, waar mogelijk, producten uit de keten, zoals onderdelen die al in gebruik zijn geweest op locaties van NUOVO of beschikbaar zijn vanuit de depots van de contractpartij. Waar hergebruik van te vernieuwen materialen en/of producten mogelijk is, biedt de contractpartij hiervoor een voorstel aan. Gedacht wordt aan materialen of installatiedelen uit NUOVO-scholen die bijvoorbeeld bij andere onderhoudswerkzaamheden vrij zullen komen. Hergebruik van dergelijke producten in relatie tot prestaties, garanties of werking van installatie-technische delen en/of producten dienen vooraf bespreekbaar worden gemaakt met NUOVO.
- De esthetische kwaliteit van mogelijk herbruikbare producten wordt in overleg met NUOVO beoordeeld.
- Ten aanzien van de installatiedelen wordt, waar van toepassing, gebruikgemaakt van aantoonbare biobased en/of gerecyclede grondstoffen.
- Vastlegging van duurzaamheids- en energetische prestaties: bij oplevering van werkzaamheden wordt bewijslast aangeleverd voor de gerealiseerde resultaten, eindproducten of toepassingen, inclusief aantoonbare bewijslast over de duurzaamheidsprestaties en herkomstverklaringen.

Energieprestatie en energiebesparing:

- Waar onderhouds- en vervangingswerkzaamheden mogelijk van invloed zijn op het energielabel van het gebouw, wordt dit teruggekoppeld aan NUOVO. NUOVO monitort welke energielabelsprongen en CO₂-reductie gedurende de contractperiode zijn gerealiseerd.

3. Storingen, klachten en responstijden

3.1. Algemeen

Het uitvoeren van het storings- en klachtenonderhoud is onderdeel van de aanneemsom. De contractpartij dient 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te zijn voor het storings- en klachtenonderhoud. Storingen en/of klachten aan de installatiedelen die onder de verantwoordelijkheid van de contractpartij vallen, dienen door de contractpartij te worden verholpen. Defecten dienen te worden gerepareerd en, indien noodzakelijk, dienen onderdelen – al dan niet partieel – door de contractpartij te worden geleverd en vervangen.

In bepaalde gevallen kan een storing ook bouwkundig van aard zijn. Een voorbeeld hiervan is wanneer een toegangsdeur open is gewaaid, waardoor het inbraakalarm niet kan worden geactiveerd. Het verhelpen van dit soort storingen kan daarom ook bouwkundige werkzaamheden omvatten, welke door de contractpartij dienen te worden hersteld of vervangen.

Alle optredende klachten en storingen dienen te worden verholpen, inclusief storingen als gevolg van oorzaken die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van de contractpartij vallen, zoals:

- invloeden van buitenaf;
- vandalisme;
- verkeerd gebruik door de gebouweigenaar of gebruikers;
- verbouwingen of veranderingen aan de objecten, uitgevoerd door derden of anderen dan de contractpartij.
 - Als de storing/klacht binnen de garantieperiode valt dan heeft de contractpartij de plicht om de derden aan te sturen om de storing/klacht te verhelpen.
 - Na verloop van de garantieperiode door derden, dan zijn de storingen weer voor uitvoering door contractpartij.

Ten aanzien van storingsopvolging dient de contractpartij zich te houden aan de vastgestelde reactietijden voor de verschillende storingscategorieën. De eerstelijnsrespons, inclusief eventuele opvolgende responses, maakt onderdeel uit van het onderhoudscontract.

Storingsonderhoud als gevolg van oorzaken buiten de invloedssfeer van de contractpartij is verrekenbaar, met uitzondering van klachten en storingen die ontstaan en moeten worden verholpen tijdens een oplevertermijn en/of garantietermijn van derden. In dat geval dient de contractpartij de desbetreffende partij aan te schrijven om de klacht en/of storing binnen de garantie te verhelpen.

3.2. Opvolg- en hersteltijden

Onderstaande tabel en het bijbehorende processchema beschrijven de te volgen stappen bij het afhandelen van storings- en klachtenmeldingen, zowel tijdens kantooruren als buiten kantooruren. Het overzicht maakt onderscheid in prioriteitsniveaus (P1 t/m P4) op basis van urgentie en de impact op veiligheid, onderwijscontinuïteit en comfort. Voor elk prioriteitsniveau zijn de meldingswijzen, opvolg- en hersteltijden vastgelegd. Deze werkwijze waarborgt een uniforme, transparante en controleerbare afhandeling van meldingen, met directe registratie en opvolging via het FMIS-systeem TOPdesk.

Tabel 1: overzicht opvolg- en hersteltijden.

Prioriteit (melding)	Omschrijving	Manier van melden	Opvolgtijd (start actie)	Hersteltijd (oplossen)
P1 Spoed/Veiligheid	Direct gevaar voor personen of grote schade (bijv. gaslek, storing brandmeldinstallatie, grote lekkage)	Direct telefonisch contact met contractpartij, daarna alsnog melden in TOPdesk	≤ 1 uur	≤ 4uur
P2 Onderwijs continuïteit	Uitval van essentiële functie (bijv. verwarming in winter, ventilatie in volle klas, storingen in noodverlichting)	Direct telefonisch contact met contractpartij, daarna alsnog melden in TOPdesk	≤ 2 uur	≤ 4-8 uur
P3 Comfort/ Niet urgent	Comfortklachten of niet-kritische storingen (bijv. defecte radiatorknop, enkele armatuur storing)	Melden via TOPdesk	≤ 1 werkdag	≤ 5 werkdagen
P4 Klein onderhoud/ Esthetisch	Geen functionele impact (bijv. los frontpaneel, cosmetische gebreken)	Melden via TOPdesk	≤ 5 werkdagen	In overleg / planbaar

Uitleg

- Melding (P1/P2): registratie van een storing of klacht via telefonisch contact met de aangewezen afdeling van de contractpartij. De melding wordt door contractpartij alsnog digitaal verwerkt in het FMIS TOPdesk van NUOVO, inclusief prioriteitsclassificatie en tijdstip van registratie.
- Melding (P3/P4): registratie van een storing of klacht in het FMIS TOPdesk van NUOVO, inclusief prioriteitsclassificatie en tijdstip van registratie.
- Opvolgtijd (P1/P2): de tijd tussen het tijdstip van melding door middel van telefonisch contact en dat de contractpartij op locatie aanwezig is om de storing/klacht te verhelpen.
- Opvolgtijd (P3/P4): de tijd tussen het tijdstip van melding in het FMIS systeem TOPdesk van NUOVO en dat de contractpartij op locatie aanwezig is om de storing/klacht te verhelpen.
- Hersteltijd: de tijd tussen het tijdstip van aankomst contractpartij op locatie en het moment waarop de functionaliteit volledig is hersteld of een tijdelijke oplossing is gerealiseerd die de functie veilig en naar behoren laat functioneren.

3.3. Processtappen storingsmelding

De handelwijze rondom storingsmeldingen en de opvolging daarvan is onderverdeeld in twee processen:

- **Werk- en handelwijze binnen kantoortijden:**
 - maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 18.00 uur.
- **Werk- en handelwijze buiten kantoortijden:**
 - maandag t/m vrijdag van 18.00 tot 07.00 uur;
 - zaterdag en zondag van 00.00 tot 24.00 uur;
 - op nationale feestdagen.

Het bijbehorende processchema is opgenomen in bijlage 6.

3.4. Storingen zonder een directe technische oorzaak

Indien blijkt dat installatiedelen, ondanks een storingsmelding, naar behoren functioneren en er geen direct aanwijsbare oorzaak is, dient de contractpartij een nader onderzoek uit te voeren naar de achtergrond van de melding. Voorafgaand aan dit onderzoek wordt tussen de contractpartij en NUOVO afgestemd hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en welke eventuele meerkosten hiermee gemoeid zijn. NUOVO behoudt het recht om de marktconformiteit van het voorstel te toetsen. Na goedkeuring door NUOVO voert de contractpartij het nader onderzoek uit. De bevindingen en mogelijke oplossingen worden door de contractpartij aan NUOVO gerapporteerd, waarna in overleg wordt besloten tot vervolgacties, zoals geen verdere actie of het uitvoeren van een herstelactie.

3.5. Storingen en gebreken geconstateerd door de contractpartij

De contractpartij meldt geconstateerde storingen tijdens de onderhoudswerkzaamheden aan installatiedelen zo snel mogelijk aan NUOVO, ook wanneer er slechts een potentiële storing of klacht wordt waargenomen die nog niet tot een formele (storings)melding heeft geleid. De contractpartij registreert de bevinding vervolgens zelfstandig als storing in TOPdesk van NUOVO, zodat deze vastligt en door NUOVO kan worden teruggevonden. Deze beschrijving geldt ook voor het correctief onderhoud/herstel. In overleg met NUOVO wordt bepaald welke urgentie aan het herstel van de storing wordt toegekend, alvorens tot een passende handelingsactie over te gaan.

3.6. Afhandelen storingsmelding

Nadat een storingsmelding is binnengekomen, dient een medewerker binnen de gestelde tijd per prioriteit en storingscategorie ter plaatse te zijn of de storing op afstand te hebben verholpen. Wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is om binnen de genoemde hersteltijden een definitieve oplossing uit te voeren, volstaat herstel in twee fasen, te weten:

- Het mitigeren van de storing en/of klacht door een tijdelijke oplossing te bieden waarmee vervolgrisico's zijn afgedekt.
- Binnen het correctief onderhoud een langdurige herstel- of vervangingsoplossing uitvoeren, zodat de storing definitief wordt afgehandeld.

Na uitvoering van deze werkzaamheden dient de storing te worden afgemeld in TOPdesk van NUOVO. De oorzaak van de storing en de activiteiten van de contractpartij om de storing op te heffen, worden hierin beschreven, onderbouwd met foto's en een beknopte werkschrijving. De contractpartij verwerkt de storingen vervolgens in het logboek storingsonderhoud, dat periodiek wordt besproken in de hiervoor geplande overleggen (hoofdstuk 4).

Wanneer storingen worden gemitigeerd en/of hersteld in relatie tot een verzekeringskwestie, zoals waterschade, wordt bij de afhandeling van de melding met NUOVO afgestemd wat de juiste offerte- en factureringswijze is. NUOVO informeert de contractpartij hierover. De administratieve belasting komt in deze bij NUOVO te liggen.

4. Communicatie, adviestaken, rapportages en planning

Om de communicatie, adviestaken, rapportagewijze en planning transparant en concreet te borgen, zijn specifieke voorwaarden van toepassing. De adviestaken omvatten tijdige en adequate rapportages, die tweewekelijks, per kwartaal of jaarlijks aan NUOVO worden gepresenteerd. NUOVO stelt de onderstaande minimale eisen aan communicatie, adviestaken, rapportages en planning. De hier beschreven werkzaamheden en verwachtingen maken onderdeel uit van de aanneemsom voor regulier onderhoud.

4.1. Algemene zorgplicht

De contractpartij fungeert deels als een extra set zintuigen voor NUOVO. Als de contractpartij vermoedens heeft dat de vigerende wet- en regelgeving, Arbo-technische voorschriften of de eigen veiligheid en die van anderen niet voldoende zijn geborgd, dient dit onmiddellijk te worden gemeld, zodat in overleg met NUOVO passende oplossingen kunnen worden gezocht.

Met betrekking tot sociale veiligheid wordt van de contractpartij verwacht dat zij alert is op de leefbaarheid en veiligheid op de scholen waar zij werkzaam is. Eventuele onveilige, verdachte, bedreigende of criminele situaties kunnen direct – desgewenst anoniem – worden gemeld bij NUOVO. NUOVO zal vervolgens passende actie ondernemen in lijn met haar zorgplicht.

4.2. Algemene communicatie en afstemming

De contractpartij stelt een vaste contactpersoon aan voor de samenwerking. Deze contactpersoon vervult de rol van contractmanager en is op strategisch en tactisch niveau het primaire aanspreekpunt voor NUOVO. Op tactisch en operationeel niveau vindt de communicatie voornamelijk plaats tussen de afdeling Huisvesting van NUOVO en de contractbeheerder(s) van de contractpartij.

Overlegmodel per perceel

- | | |
|---|--|
| • Periodiek overleg (tweewekelijks overleg) | 2x per maand (in het eerste half jaar ervanuit gaan wekelijks) |
| • Tactisch overleg (kwartaal overleg) | 1x per kwartaal |
| • Strategisch overleg (jaarrapportage) | 1x per jaar |

Op deze wijze ontstaat een duidelijke drie-lagenstructuur waarin beleid, uitvoering en bijsturing elkaar logisch opvolgen en versterken.

De contractpartijen voor perceel 1 en perceel 2 zijn verplicht om minimaal twee keer per jaar gezamenlijk overleg te voeren met NUOVO. Dit overleg is bedoeld om de samenwerking te bevorderen, knelpunten in de uitvoering te bespreken, de voortgang te evalueren en eventuele verbetermaatregelen af te stemmen. Beide contractpartijen dragen zorg voor een actieve en constructieve bijdrage aan deze overleggen en dienen zich goed voor te bereiden op basis van de lopende werkzaamheden en ervaringen binnen hun respectieve percelen.

4.3. Overlegstructuur, rapportages & werkafspraken

Om de samenwerking tussen NUOVO en de contractpartij te borgen en tijdig grip te houden op risico's, trends en evaluatiepunten, maakt het overleggen van technische en managementrapportages onderdeel uit van de opdracht. De managementinformatie voorziet NUOVO van de benodigde input om het contract en de bijbehorende zekerheden te waarborgen op het gebied van jaarplanningen, financiën en uitvoering van beheertaken. Deze informatie wordt volgens de overeengekomen frequentie aangeleverd, waarbij de kwartaalcijfers per kwartaal worden geanalyseerd. Tussentijds is de informatie digitaal op ieder moment raadpleegbaar.

De overleggen vinden altijd fysiek plaats, op het kantoor van NUOVO of op een van de scholen. In de beginfase van de samenwerking is de overlegstructuur intensiever en neemt deze geleidelijk af zodra het onderhoud gestroomlijnd is.

4.3.1. Implementatietraject

In het implementatietraject wordt ingezet op het vormgeven van operationele tweewekelijkse rapportages en tactische kwartaalrapportages. De contractpartij stelt een voorstel op waarin ten minste de punten uit paragraaf 4.3 worden verwerkt; aanvullend mag extra informatie worden opgenomen. Het voorstel wordt besproken met NUOVO, waarna een definitief format voor de looptijd van het contract wordt vastgesteld.

- Het periodiek-, kwartaal- en jaarrapportages moeten ten minste voldoen aan de in hoofdstuk 4 genoemde criteria.
- NUOVO geeft bij de eerste rapportage vormen feedback op inhoud, leesbaarheid en volledigheid; dit dient te worden verwerkt voor alle hierop volgende rapportages voor de rest van de contractduur.
- De uiteindelijke rapportagevormen worden dus in goed overleg tussen NUOVO en contractpartij vastgesteld in het eerste contractjaar.
- Tussentijdse feedback en/of verbetervoorstellen zijn uiteraard altijd bespreekbaar.

4.3.2. Periodiekoverleg – 1^e halfjaar wekelijks daarna 2x per maand

2x per maand verstrekt de contractpartij aan NUOVO een samenvatting van de activiteiten van de afgelopen periode, per gebouw gecategoriseerd, bestaande uit ten minste:

- Storingen en klachtmeldingen (inclusief doorlooptijd, reden van vertraging en afhandeling).
- Correctief onderhoud (bijvoorbeeld naar aanleiding van een uitgevoerde inspectie of storingsmelding).
- Uitgevoerd preventief en periodiek onderhoud, en keuringen en inspecties (inclusief eventuele certificaten).
- Uitgevoerd vervangingsonderhoud en/of verbouwingen (inclusief eventuele certificaten, garanties en dergelijke).
- Algemene aandachtspunten (technisch, maar bijvoorbeeld ook (anonieme) meldingen met betrekking tot de gebruikerssituatie die in de afgelopen maand zijn gedaan).

Deze rapportage is bestemd voor de afdeling Huisvesting van NUOVO en de scholen (conciërge), die op operationeel gebouwniveau samenwerken met de contractpartij met betrekking tot onderhoudsactiviteiten, incidentenafhandeling, planning van projecten en gebruikerstevredenheid.

4.3.3. Tactisch overleg – Kwartaal overleg

Per kwartaal verstrekt de contractpartij aan NUOVO een managementrapportage van de activiteiten in het afgelopen kwartaal en een overzicht van de komende kwartaalperiode. De rapportage is per gebouw gecategoriseerd en op (deel)portefeuilleniveau beknopt samengevat, en bevat ten minste:

- Evaluatie en terugblik voorgaande periode – samenwerking: wat ging goed, wat kan beter, aanscherpingen op communicatie, verwachtingen van NUOVO en contractpartij, et cetera.
- Evaluatie en terugblik voorgaande periode – financiële situatie: stand van budget, facturatie, meer-/minderwerken, openstaande facturen, et cetera.
- Algemene planning en voortgang: verwachtingen, nagekomen planningen, verbeterpunten in algemene dienstverlening, planning, et cetera.
- Werkzaamheden met impact op duurzaamheid: activiteiten die (mogelijk) hebben geleid tot energielabelverbeteringen, energetische verbeteringen en/of verbeteringen van onderhoudsintervallen.
- Personeelszaken: eventuele mutaties bij NUOVO en bij de contractpartij.
- Prognose komende kwartaal: voorraden en levertijden, scopewijzigingen, alternatieve voorstellen.

De kwartaalrapportage wordt opgesteld voor de afdelingen Huisvesting en Financiën van NUOVO. Op zowel tactisch als operationeel niveau biedt de kwartaalupdate inzicht in activiteiten, verbeterpunten en succesvolle resultaten. De evaluatie, gecombineerd met de prognose voor het aankomende kwartaal, is primair bedoeld om grip te houden op budgetten en meer-/minderwerken, in nauw overleg met de contractpartij. Wanneer de contractpartij buiten het overeengekomen jaarplan verbetervoorstellen en/of alternatieve handelingen aanbrengt, is daar ruimte voor tijdens het kwartaaloverleg.

4.3.4. Strategisch overleg - Jaarrapportage

Eén maand voor de jaarafsluiting wordt de jaarrapportage gedeeld met NUOVO. In dit uitgebreide managementrapport wordt een samenvattende terugblik op het jaar gegeven (gebaseerd op de maand- en kwartaalrapportages) en een doorkijk naar het aankomende jaar gepresenteerd. De rapportage is per gebouw gecategoriseerd en samengevat. De jaarrapportage is opgesteld voor NUOVO en bevat ook een financiële- en directiesamenvatting.

Het totaalrapport bestaat ten minste uit:

- Algehele terugblik op het kalenderjaar: op het gebied van uitgevoerde werkzaamheden en toetsing van de gebouwkwaliteit aan het einde van het kalenderjaar.
- Financiële terugblik op het kalenderjaar: prognose bij de start van het kalenderjaar, uitkomst aan het einde van het kalenderjaar, optimalisaties, excessen, uitnutting van het budget en het financieel eindresultaat.
- Evaluatie samenwerking NUOVO en contractpartij: wat kan anders op basis van opgedane ervaringen.
- Trends en ontwikkelingen in de sector beheer, onderhoud en verduurzaming: inclusief optimalisatie-, verbeter- en alternatieve voorstellen op het conceptjaarplan.
- Feedback op de samenwerking tussen NUOVO en contractpartij.

4.4. Jaarlijkse actualisatie onderhoudsgegevens in TOPdesk

De contractpartij is gehouden om maandelijks alle in het betreffende jaar uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden – waaronder storings- en klachtenonderhoud, correctief onderhoud, preventief en periodiek onderhoud, inspecties en keuringen, en assetmutaties – volledig en actueel te registreren in het FMIS-systeem TOPdesk van NUOVO.

Deze registratie omvat ten minste:

- een omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden;
- technische specificaties, inclusief overzichts- en detailfoto's van de gemuteerde assets;
- alle meldingen met opvolg- en herstelinformatie per asset;
- relevante certificaten en keuringsrapporten;
- digitale kopieën van werkbonnen;
- overige bewijsstukken van uitgevoerde keuringen en inspecties.

De contractpartij dient ervoor zorg te dragen dat deze gegevens juist, volledig en controleerbaar zijn, zodat NUOVO te allen tijde kan beschikken over een volledig en actueel overzicht van de onderhoudshistorie en de status van alle gebouwgebonden installaties.

4.5. Onderhoudslogboeken regulier onderhoud

Na de uitvoering van het regulier onderhoud worden de activiteiten door de contractpartij vastgelegd in het onderhoudslogboek regulier onderhoud. Dit logboek dient per object en per discipline (W-installaties, E-installaties) te worden opgesteld. Het logboek wordt maandelijks hardcopy en digitaal bijgewerkt en beheerd in TOPdesk van NUOVO. Iedere asset die in onderhoud is, is voorzien van een onderhoudssticker met daarop een datum van uitgevoerd onderhoud. Op termijn wil NUOVO toewerken naar zichtbare QR-codes per asset, die verwijst naar de digitale logboeken en onderliggende technische specificaties.

In de logboeken worden alle uitgevoerde activiteiten bijgehouden en ten minste voorzien van de volgende toelichtingen en informatie:

- naam en functie van de melder bij NUOVO;
- datum van uitgevoerd onderhoud c.q. vervanging;
- naam van het uitvoerend personeel;
- korte beschrijving van de verrichte onderhouds- en vervangingsactiviteiten, inclusief tijdsbesteding;
- bij storingsmeldingen: registratie van ingekomen storing tot start herstelactiviteit en gereedmelding;
- de voorsteldatum voor het eerstvolgende onderhoud;
- eventueel geconstateerde gebreken aan bouw- of installatiedelen, inclusief foto.

De storingsmeldingen worden tijdens de maand- en kwartaalrapportages besproken met NUOVO. Hierbij worden de storing, de ondernomen acties en de tijdsduur van constatering tot en met de start van de uitvoering geëvalueerd. De resultaten uit de storingsrapportages worden maandelijks en per kwartaal besproken met NUOVO, met als doel mogelijke alternatieve voorstellen voor het specifieke bouw- of installatiedeel te identificeren.

4.6. Onderhoudslogboeken vervangingsonderhoud en projecten

Na de uitvoering van vervangingsonderhoud en/of projecten worden de activiteiten door de contractpartij vastgelegd in het onderhoudslogboek vervangingsonderhoud en projecten. Dit logboek dient per object en per discipline (W-installaties, E-installaties) te worden opgesteld. Het logboek wordt hardcopy en digitaal bijgewerkt en beheerd in TOPdesk van NUOVO. NUOVO kan deze informatie te allen tijde digitaal en live raadplegen en wordt geïnformeerd wanneer een logboek is bijgewerkt.

In de logboeken worden alle uitgevoerde activiteiten geregistreerd en voorzien van ten minste de volgende toelichtingen en informatie:

- datum van uitgevoerd onderhoud c.q. vervanging;
- naam van de werkvoorbereider en/of projectleider van de activiteit;
- korte beschrijving van de verrichte werkzaamheden (eventueel in combinatie met onderaannemers, externen, derden et cetera);
- documentatie, garanties, voorschriften et cetera van toegepaste materialen, fabricaten, leveranciers et cetera;
- mutaties ten opzichte van de bestaande situatie, ten behoeve van de update van het MJOP die NUOVO uitvoert.

5. Overdrachtsperiode bij implementatie- en exit-periode

5.1. Overdrachtsperiode met huidige contractpartij

5.1.1. Doel van de implementatieperiode

De implementatieperiode heeft tot doel een soepele overgang te waarborgen van de huidige contractpartij naar de nieuwe contractpartijen, zodat de continuïteit van het onderhoud van de E&W-installaties volledig wordt geborgd. Deze fase is cruciaal om kennisoverdracht, documentatie en planning van werkzaamheden gestructureerd te laten verlopen. De basis van de implementatieperiode omvat daarmee ten minste onderstaande paragrafen en maakt onderdeel uit van de aanneemsom.

5.1.2. Duur van de implementatieperiode

De implementatieperiode vangt aan na gunning van het contract op **1 april 2026** en loopt tot **1 juni 2026**.

5.1.3. Verplichtingen van de nieuwe contractpartij

Tijdens de implementatieperiode wordt van de nieuwe contractpartij verwacht:

Kennisoverdracht en documentatie

- Kennis- en informatieoverdracht vanuit de huidige contractpartij inclusief lopende werkzaamheden.
- Per school een live kennismakingsgesprek.
- Vastleggen van afspraken over instructies, planningsafstemming, geleidelijke overname van werkzaamheden en de kennis- en informatieoverdracht met betrekking tot de onderhoudsactiviteiten.
- Inzicht verkrijgen in de actuele staat van de installaties en de bestaande onderhoudsplannen (MJOP, assetlijsten, storingshistorie etc.).
- Bekend raken met specifieke installaties, bedieningsprotocollen en relevante procedures.
- Het plannen en uitvoeren van rondgangen (schouwmomenten in aanwezigheid van NUOVO) per gebouw, zodat NUOVO en de huidige contractpartij een gedegen introductie per gebouw voor de nieuwe contractpartij kunnen faciliteren; NUOVO organiseert hierbij de toegang. De kennisoverdracht vindt plaats tussen de huidige en de nieuwe contractpartijen.
- Formele en traceerbare overdracht van alle garanties, productspecificaties, onderhoudsvoorschriften, certificeringen en/of certificaten die redelijkerwijs thuishoren in de overdracht.
- Het meewerken aan het aanwijsbeleid met betrekking tot de bevoegdheden voor installatieverantwoordelijkheid in de overdracht.
- Het opstellen van een Risico-Inventarisatie & Evaluatieplan (RI&E) en een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G) voorafgaand aan de start van de contractperiode.
- Praktische en formele overdracht in verband met veiligheid (zoals toegangspassen, afspraken sleutelbeheer en het uitwisselen van contactgegevens).
- Inzichtelijk maken welke taken, verantwoordelijkheden en werkzaamheden in de periode van 1 juni 2026 tot en met 31 december 2026 door de nieuwe contractpartijen dienen te worden gedaan. Op dit moment is niet inzichtelijk welk onderhoud wanneer voor het laatst is gedaan in de periode juni 2025 t/m juni 2026.

FMIS TOPdesk

- De nieuwe contractpartij koppelt het FMIS-systeem TOPdesk werkend naar de wensen van NUOVO via een open API aan het eigen ERP-systeem van de contractpartij. De wensen staan beschreven in voorliggende technische vraagspecificatie en bijlagen.
- De contractpartij dient tijdens de implementatieperiode fysiek aan NUOVO aan te tonen dat de beschreven wensen rondom TOPdesk werkend en efficiënt zijn ingericht.

Communicatie en coördinatie

- Deelname aan gezamenlijke overleggen met de huidige contractpartij en NUOVO.
- Implementatie van rapportage- en communicatiestructuren volgens de contractvoorwaarden.
- Vastleggen van contactpunten voor escalaties, storingen en planning.

5.1.4. Verwachtingen en succescriteria

De implementatieperiode wordt als succesvol beschouwd wanneer:

- De nieuwe contractpartij per 1 juni 2026 volledig operationeel is en alle relevante informatie heeft ontvangen.
- Er geen verstoringen optreden in het reguliere onderhoud.
- Alle administratieve systemen en rapportages correct zijn ingericht.
- Beide partijen een overdrachtsrapport hebben goedgekeurd waarin de lopende werkzaamheden, kritische aandachtspunten en bijzondere installaties zijn vastgelegd.

5.1.5. Evaluatie en afronding

Aan het einde van de implementatieperiode vindt een gezamenlijke evaluatie plaats tussen NUOVO, de huidige contractpartij en de nieuwe contractpartijen. Eventuele openstaande punten worden gedocumenteerd, waarna een plan van aanpak wordt vastgesteld om deze direct na de implementatie af te handelen.

5.2. Exit plan en werkwijze bij afronding contract

Ten minste één kalenderjaar voor het einde van het contract informeert NUOVO of gebruik wordt gemaakt van de verlengingsopties. Als de overeenkomst niet wordt verlengd, treedt uiterlijk vier maanden voor de afronding van het contract de exit-periode voor de contractpartij in.

De verplichtingen in de exit-periode zijn gelijk aan de in paragraaf 5.1 beschreven basis van de implementatieperiode. Voor het tweede kwartaaloverleg van het laatste contractjaar stelt de contractpartij een overdrachtsvoorstel op, ten minste voorzien van de in paragraaf 5.1 genoemde elementen. Dit voorstel bevat ook een planning waarin de contractpartij de verplichte kennis- en informatieoverdracht naar een nieuwe contractpartij borgt.

6. Wet- en regelgeving

6.1. Van toepassing zijnde wet- en regelgeving; discipline W-installaties

- De wetten en verordeningen van het Rijk en de Provincie.
- STABU Standaard 2012 met de daarin opgenomen de UAV 2012.
- De door de overheid, waaronder mede begrepen de plaatselijke overheid, Hinderwet, arbeidsinspectie, brandweer, gas-, stroom- en waterleverend bedrijf, op de landelijke eisen aanvullend gestelde eisen.
- Alle hier te lande geldende normen en voorschriften voor zover betrekking hebben en/ of in verband kunnen worden gebracht met de installaties volgens deze voorwaarden en omschrijvingen en onderdelen daarvan.
- De keuringseisen van NV KEMA te Arnhem.
- De door de tot keuring van bouwstoffen bevoegde instanties uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA, GIVEG).
- Kwaliteitseisen van de stichting certificatie inspectie en onderhoud aan stookinstallaties (SCIOS).
- Kwaliteitseisen van de stichting erkenningsregeling voor de uitoefening van koeltechnisch installatiebedrijf (STEK).
- Eisen op grond van WKO-installaties; ISSO-richtlijnen, SIKB-BRL 2101, SIKB-BRL 11000 & 11001, KBIBRL 6000-00 en KBIBRL 6000-21.
- NEN 2767-1:2011 en NEN 2767-2:2008.
- NEN 1006+A1: algemene voorschriften leidingwaterinstallaties & legionellabeheer.
- NEN-EN-ISO 1173, evenals algemene Bouwbesluit wetgeving en Drinkwaterwet.
- NEN 1010: Veiligheidsbepalingen voor laagspanningsinstallaties.
- NEN 3140: Bedrijfsvoering van elektrische installaties - Laagspanning.
- Alle nieuw toe te passen installaties en systemen moeten voorzien zijn van een CE-markering en hiermee voldoen aan de bijbehorende normen en richtlijnen.
- De geldende terrein- en veiligheidsvoorschriften op het terrein en in de gebouwen van opdrachtgever.
- Toegangsregelingen die gebouwspecifiek vanuit de opdrachtgever zijn aangemerkt.
- Werkvergunning vanuit de opdrachtgever.

Indien wettelijke voorschriften of beschikkingen van overheidswege hogere eisen aan de werkzaamheden stellen dan in het contract en/of een aanvullende opdracht zijn opgenomen, zijn de wettelijke voorschriften leidend.

De wet- en regelgeving, zoals deze van kracht is bij aanvang van het beoogde onderhoud, is minimaal leidend.

Verrekening van meerwerk als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving dient door de contractpartij vooraf schriftelijk te worden onderbouwd, maar biedt geen garantie tot verrekening. Indien afzonderlijke bepalingen van het contract en/of een opdracht vernietigbaar blijken of vernietigd worden, beïnvloedt dit de geldigheid van de overige bepalingen niet.

Het uitvoerend personeel dient, aantoonbaar, over de benodigde diploma's/certificaten/ VOG te beschikken voor de werkzaamheden die zij uitvoert. NUOVO zal de contractpartij te alle tijden aansprakelijk stellen in situaties waarin dit niet het geval blijkt te zijn en er enige vorm van schade ontstaat.

6.2. Van toepassing zijnde wet- en regelgeving; discipline E-installaties

- De wetten en verordeningen van het Rijk en de Provincie.
- STABU Standaard 2012 met de daarin opgenomen de UAV 2012.
- De door de overheid, waaronder mede begrepen de plaatselijke overheid, Hinderwet, arbeidsinspectie, brandweer, gas-, stroom- en waterleverend bedrijf, op de landelijke eisen aanvullend gestelde eisen.
- Alle hier te lande geldende normen en voorschriften voor zover betrekking hebben en/ of in verband kunnen worden gebracht met de installaties volgens deze voorwaarden en omschrijvingen en onderdelen daarvan.
- De keuringseisen van NV KEMA te Arnhem.
- De door de tot keuring van bouwstoffen bevoegde instanties uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA, GIVEG).
- BORG-certificering voor de uitoefening van onderhoud aan de inbraakinstallatie.
- NEN 2767-1:2011 en NEN 2767-2:2008.
- NEN 2654: Beheer, controle en onderhoud van brandbeveiligingsinstallaties:
 - o deel 1: brandmeldinstallaties
 - o deel 2: ontruimingsalarminstallaties.
- NEN 2575: Brandveiligheid van gebouwen - Ontruimingsinstallaties - Systeem- en kwaliteitseisen en projecteringsrichtlijnen.
- NEN 1010: Veiligheidsbepalingen voor laagspanningsinstallaties.
- NEN 3140: Bedrijfsvoering van elektrische installaties - laagspanning.
- Alle nieuw toe te passen installaties en systemen moeten voorzien zijn van een CE-markering en hiermee voldoen aan de bijbehorende normen en richtlijnen.
- De geldende terrein- en veiligheidsvoorschriften op het terrein en in de gebouwen van de opdrachtgever.
- Toegangsregelingen die gebouwspecifiek vanuit de opdrachtgever zijn aangemerkt.
- Werkvergunning vanuit de opdrachtgever.

Indien wettelijke voorschriften of beschikkingen van overheidswege hogere eisen aan de werkzaamheden stellen dan in het contract en/of een aanvullende opdracht zijn opgenomen, zijn de wettelijke voorschriften leidend.

De wet- en regelgeving, zoals deze van kracht is bij aanvang van het beoogde onderhoud, is minimaal leidend.

Verrekening van meerwerk als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving dient door de contractpartij vooraf schriftelijk te worden onderbouwd, maar biedt geen garantie tot verrekening. Indien afzonderlijke bepalingen van het contract en/of een opdracht vernietigbaar blijken of vernietigd worden, beïnvloedt dit de geldigheid van de overige bepalingen niet.

Het uitvoerend personeel dient over de benodigde diploma's/certificaten/VOG te beschikken voor de werkzaamheden die zij uitvoert. Desgewenst dient het personeel dit aan te kunnen tonen. NUOVO zal de contractpartij te alle tijden aansprakelijk stellen in situaties waarin dit niet het geval blijkt te zijn en er enige vorm van schade ontstaat.

Bezoekadres

Orteliuslaan 871
3528 BE Utrecht

Postadres

Postbus 1415
3500 BK Utrecht

Bel 030 - 29 69 040

Mail nuovo@nuovo.nl

Web www.nuovo.nl

IBAN NL 96 RABO 0101 481764

BTW nr. NL813676575B01

KvK nr. 30199604

nuovo
scholen