



PROVINCIE  UTRECHT

Bijlage 5

Overeenkomst voor Dienstverlening betreffende Uitvoering Beheer en Onderhoud Toegang- en Toezichtsystemen

Kenmerk 24274

Datum : 21 oktober 2025

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

De ondergetekenden,

De publiekrechtelijke rechtspersoon, de provincie Utrecht, gevestigd aan de Archimedeslaan 6, 3584 BA te Utrecht, te dezen krachtens volmacht van de Commissaris van de Koning, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw mr. drs. A.G. Knol- Van Leeuwen, provinciesecretaris/algemeen directeur en handelend ter uitvoering van het Organisatiebesluit Provincie Utrecht 2004 juncto Mandaatbesluit secretaris, hierna te noemen: **de Opdrachtgever**,

en

*****, gevestigd aan de *****, ***** te *****, bekend onder KvK-nummer: ***** te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door *****, hierna te noemen: **Opdrachtnemer**,

Hierna te noemen: **Partijen**,

Overwegende dat:

- De Opdrachtgever op [datum invullen] een Europese niet-openbare aanbesteding heeft gehouden, binnen de provincie Utrecht kenbaar onder het nummer [invullen], gedaan heeft (hierna te noemen: de Aanbesteding);
- De Opdrachtgever voornemens is het beheer en onderhoud van de toegang- en toezichtsystemen te realiseren met de volgende doelstellingen:
 - Veilig en betrouwbaar tramsysteem
 - Professioneel assetmanagement
 - Duurzaam, klimaatadaptief en circulair beheer.
 - Toekomstvastheid en cybersecurity
- Opdrachtnemer daartoe op [datum invullen] een inschrijving heeft ingediend (hierna te noemen: de Inschrijving);
- De Opdrachtgever de Opdrachtnemer definitief heeft gegund. Conform de aanbestedingsleidraad komt de Overeenkomst pas tot stand door het tekenen van deze Overeenkomst.
- Deze Overeenkomst is hiernaast bedoeld om een aantal administratieve processen in te kunnen regelen. Voor de inhoudelijke kant van het contract dienen de Aanbestedingsstukken in combinatie met de Inschrijving geraadpleegd te worden.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

2. Definities.

- 1.1. Overeenkomst: deze (getekende) overeenkomst.
- 1.2. Aanbestedingsstukken: alle [op TenderNed] gepubliceerde stukken, waaronder in ieder geval de Gunningsleidraad met bijlagen en de nota's van inlichtingen.
- 1.3. Inschrijving: de door Opdrachtnemer ingediende inschrijving, inclusief een eventuele toelichting/uitleg (schriftelijk en mondeling) op de inschrijving.

2. Toepasselijkheid Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022

- 2.1. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022 voor leveringen en diensten van de Provincie Utrecht (hierna te noemen: AIV 2022) van toepassing. Andere algemene of bijzondere voorwaarden in welke vorm of met welke benaming dan ook, waaronder begrepen de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, zijn niet van toepassing.
- 2.2. De AIV 2022 zijn digitaal te vinden c.q. te downloaden op: <https://www.provincie-utrecht.nl/loket/inkopen-en-aanbesteden>.

Paraaf
Opdrachtgever

Contr_ProvUtrecht
blad 2 van 11

Paraaf
Opdrachtnemer

3. Werkzaamheden

- 3.1. De werkzaamheden ten behoeve van de opdracht bestaan uit hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken en Inschrijving.
- 3.2. De dienstverlening zal worden verricht op de wijze als weergegeven in deze Overeenkomst en de aanbestedingsstukken. Voor zover deze Overeenkomst (inclusief annexen) in strijd is met de Aanbestedingsstukken prevaleert deze Overeenkomst. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten aanzien van deze Overeenkomst de navolgende rangorde zoals hieronder vermeld, waarbij de hogergenoemde bijlage prevaleert boven de lager genoemde:
- a) Nota's van inlichtingen behorende bij de Gunningsfase, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - b) Vraagspecificatie inclusief bijlagen
 - c) de Gunningsleidraad, inclusief overige Bijlagen;
 - d) de Nota's van inlichtingen behorende bij de Selectiefase, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - e) de Selectieleidraad, inclusief Bijlagen;
 - f) AIV 2022;
 - g) de Inschrijving van Inschrijver [d.d. Datum] inclusief bijlagen;
- 3.3. Indien de Opdrachtnemer in zijn Inschrijving "meer" biedt of gunstiger voorwaarden biedt voor de Opdrachtgever dan geëist in de bovenliggende documenten dan gaat op dat punt de Inschrijving van de Opdrachtnemer voor die bovenliggende stukken.
- 3.4. Opdrachtnemer zal zijn prestaties goed en zorgvuldig uitvoeren met inachtneming van de belangen van de Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig en adequaat van mogelijke problemen bij de uitvoering van de Overeenkomst informeert.

4. Inwerkingtreding en duur.

- 4.1. Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 maart 2026, voor een initiële looptijd van 48 maanden.
- 4.2. a. Na afloop van de initiële looptijd heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst twee (2) keer te verlengen met telkens twee (2) jaar tegen dezelfde voorwaarden. De maximale looptijd van de Overeenkomst bedraagt derhalve acht (8) jaar na ingangsdatum, inclusief eventuele verlengingen. Een besluit tot verlenging wordt uitsluitend genomen op basis van de in de Vraagspecificatie opgenomen voorwaarden voor verlenging
- b. De Opdrachtgever heeft tevens de mogelijkheid om deze Overeenkomst te verlengen als in het kader van een Europese aanbestedingsprocedure ten behoeve van een nieuwe en een opvolgende overeenkomst rechtsmiddelen (klachtenregeling, Commissie van Aanbestedingsexperts, kort geding en hoger beroep kort geding) zijn ingezet, waardoor de gunning van de opvolgende overeenkomst vertraagt. In dat specifieke geval heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om deze Overeenkomst maximaal driemaal met telkens een periode van maximaal drie maanden te verlengen. Met deze extra verlengingstermijn beoogt de Opdrachtgever gebruik te kunnen blijven maken van de onderhavige Overeenkomst tot het moment dat uitvoering wordt gegeven aan een nieuwe overeenkomst in het kader van een opvolgende Europese aanbesteding. De extra verlengingstermijn van deze Overeenkomst omvat reeds een voorziene overgangsperiode naar een opvolgende Opdrachtnemer, wat betekent dat de extra verlengingstermijn de transitieperiode meerekent.
- 4.3. Indien door Opdrachtnemer reeds uitvoering aan de werkzaamheden is gegeven voordat deze Overeenkomst door Partijen is ondertekend, geschiedt de uitvoering voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
- 4.4. Deze Overeenkomst kan door de Opdrachtgever te allen tijde worden beëindigd met in acht name van een opzegtermijn van 90 kalenderdagen.
- 4.5. Een opzegging door de Opdrachtgever geschiedt schriftelijk.

5. Prijs en betaling

- 5.1. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden verrichten tegen de prijzen en het zoals vastgelegd in de inschrijving en geschiedt maandelijks achteraf na acceptatie van de uitgevoerde werkzaamheden. 5.2
- 5.2. Uw factuur dient bij voorkeur via Peppol te worden ingediend. Het Organisatie Identificatienummer (OIN) van de Provincie Utrecht is 00000001001797864000. Als uw organisatie nog niet aangesloten is via het Peppol netwerk dan kunt u de factuur ook via het E-verbinding platform naar ons sturen. Maak hiervoor eerst een gratis account aan op: <https://econnect.eu/en/sending-made-easy/invoice-portal>
- Indien het niet mogelijk is uw factuur te versturen via de eerdergenoemde opties dan dient u de factuur naar

facturen@provincie-utrecht.nl te sturen. De facturen, inclusief bijbehorende bijlagen dienen per factuur in één PDF-format te worden aangeleverd en verzonden te worden naar: facturen@provincie-utrecht.nl, onder vermelding van:

Provincie Utrecht
Crediteurenadministratie
T.a.v. Mobiliteit / Trambedrijf Beheer en Onderhoud (TBO)
Postbus 80300
3508 TH Utrecht

- 5.4 Opdrachtnemer factureert onder vermelding van verplichtingnummer: **[Nader in te vullen]** en toezending afschrift geaccordeerde prestatieverklaring. Er worden jaarlijks door de Opdrachtgever twee verplichtingnummers opgegeven aan de Opdrachtnemer. Eén voor de vaste maandelijkse termijnen en één voor de aanvullende vergoedingen.
- 5.5 Facturering van de laatste twee maandelijkse termijnen van de vaste Vergoeding geschiedt op het moment dat de Opdrachtnemer de Demobilisatiefase heeft voltooid, en dat deze conform de daarvoor gegeven criteria als neergelegd in de Vraagspecificatie door de Opdrachtgever is geaccepteerd.
- 5.6 De onderstaande KPI's gelden:

KPI ¹	Norm / Doel
KPI 1 – Beschikbaarheid beeldschermen in het OCC	≥ 99% per maand
KPI 2 – Beschikbaarheid Toegang & Toezicht systeem	≤ 99% per maand
KPI 3 – Beschikbaarheid Toegangssysteem	≤ 99% per maand
KPI 4 – Tijdige aanlevering rapportages	100% first time right
KPI 5 – Tijdig aanvragen en verkrijgen vergunningen	Geen uitstel van werkzaamheden vanwege niet tijdig verkregen vergunning

- 5.7 De Opdrachtgever is gerechtigd betalingen op te schorten indien Opdrachtnemer tekortschiet in het nakomen van de overeenkomst.
- De betaling van een termijnbedrag kan geheel of gedeeltelijk worden opgeschort.
 - Het opschorten van de betaling van het gehele termijnbedrag geschiedt door het niet afgeven van een prestatieverklaring.
 - Een prestatieverklaring wordt niet afgegeven, indien door Opdrachtgever naar objectief en in redelijkheid bepaalbare maatstaven, een tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd en aan de Opdrachtnemer is gemeld en die tekortkoming niet binnen een redelijke termijn van ten minste 10 werkdagen is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.
 - Als tekortkoming als bedoeld in voorgaand lid wordt in ieder geval aangemerkt:
 - a. Het niet hebben van een geaccepteerde termijnstaat;
 - b. Een negatieve bevinding op systeemniveau;
 - c. Als er meerdere relatief kleinere bevindingen zijn geconstateerd in hetzelfde proces of systeem die elkaar versterken;
 - d. Als de veiligheid en/of gezondheid in het geding is;
 - e. Als de gevolgen voor de kwaliteit of het niet voldoen aan de eisen een later stadium onomkeerbaar zijn;
 - f. Als een negatieve bevinding zich herhaalt en er dus sprake is van een trend;
 - g. Als een negatieve bevinding een grote bedreiging oplevert voor het realiseren van de strategische en operationele doelstellingen.
 - h. Als 2 maanden achter elkaar KPI's niet wordt gehaald.
 - i. Als de Documenten die ter acceptatie ingediend zijn structureel niet voldoen aan daaraan gestelde eisen vanuit de Vraagspecificatie.
 - j. Als een negatieve bevinding betrekking heeft op de meerwaarde zoals aangeboden in de Aanbieding.
 - Het opschorten van de betaling van een gedeelte van een termijnbedrag geschiedt als naar het oordeel van de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd

¹ KPI 1, 2 en 3 worden aangemerkt als kritieke KPI's

die betrekking heeft op een Werkpakket en aan de Opdrachtnemer is gemeld en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost. In dat geval wordt een prestatieverklaring afgegeven ter hoogte van het termijnbedrag conform de termijnstaat, verminderd met het termijnbedrag van het betreffende werkpakket.

- Betaling van een opgeschort termijnbedrag zal bij een volgende termijn plaatsvinden nadat de tekortkoming is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.
- De Opdrachtnemer heeft in geval van opschorting van betaling van het gehele of gedeeltelijke termijnbedrag geen recht op vergoeding van rente en indexering.

6 Prijswijzigingen

6.1. Op prijswijzigingen is het bepaalde in de AIV 2022 van toepassing.

6.2. Indexeren van de tarieven is mogelijk en vindt plaats op basis van het CBS-prijsindexcijfer voor CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (Indexcijfer 2020 = 100), SBI 2008, sector Bouwnijverheid, CAO-lonen per maand excl. bijz. beloningen.

De volgende website wordt daarvoor geraadpleegd:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?ts=1755011645251>

De volgende filters moeten worden ingesteld:

- CBS prijsindex voor CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)
- sector Bouwnijverheid
- CAO-lonen per maand excl. bijz. beloningen

6.3. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1-1-2027 na goedkeuring van de Opdrachtgever.

7. Meerwerk

7.1. Op meerwerk is het bepaalde in de AIV 2022 van toepassing.

7.2. Voor deze Overeenkomst wordt onder het begrip schriftelijk in artikel 3 van de AIV 2022 enkel verstaan: een officieel schrijven in de vorm van een Verzoek tot Wijziging, getekend door een daartoe gevolmachtigde persoon.

7.3. Niet door Partijen schriftelijk overeengekomen overschrijdingen van de maximale overeenkomstswaarde komen altijd voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

8. Contactpersonen

8.1. Contactpersoon namens de Opdrachtgever voor de uitvoering van deze Overeenkomst is Kimmo Spoelstra; contactpersoon namens Opdrachtnemer is [invullen Contactpersoon]. Bij wijziging van de contactpersoon van een Partij deelt deze de naam met motivatie van de wijziging terstond schriftelijk mede aan de contactpersoon van de andere Partij.

8.2. Contactpersonen van Partijen houden ten minste maandelijks overleg over de wijze waarop deze overeenkomst wordt uitgevoerd. De door Partijen te maken overlegkosten zijn voor eigen rekening.

8.3. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door de daartoe door Partijen aangewezen contactpersonen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

9. Hergebruik van vrijkomende materialen

9.1. Onder vrijkomende materialen wordt verstaan: alle materialen die bij het verrichten van werkzaamheden uit hun uitgangspositie worden verplaatst (b.v. door demontage, slopen, vervanging, enz.). Ook vrijkomende leidingwerk / leidingen wordt beschouwd als vrijkomend materiaal.

9.2. Vrijkomende materialen van verschillende aard dienen van elkaar gescheiden te worden gehouden.

9.3. Vrijkomende materialen worden onderverdeeld in "afvalstoffen" en "niet-afvalstoffen"

9.4. Onder afvalstoffen vallen alle vrijkomende materialen, die vallen onder de definitie van afvalstoffen als bedoeld in de Wet milieubeheer. Onder niet-afvalstoffen vallen alle vrijkomende materialen die niet vallen onder de definitie van afvalstoffen zoals bedoeld in de Wet milieubeheer.

9.5. Afvalstoffen die niet in het Werk worden hergebruikt dienen door de opdrachtnemer direct van het werkterrein te worden afgevoerd door een krachtens wet- en regelgeving bevoegde vervoerder aan een door het bevoegd gezag erkende verwerkingsinrichting of inzamelaar.

- 9.6 Op het moment dat vrijkomende niet-afvalstoffen van het werkterrein worden afgevoerd, worden deze eigendom van de Opdrachtnemer en komen derhalve voor zijn rekening en risico. Op dat moment worden de niet-afvalstoffen geacht te zijn geleverd, zoals bedoeld in de regelingen omtrent het goederenrecht, in art. 3.84 BW.

10 Algemeen.

- 10.1. Kennisgevingen die Partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door de daartoe door Partijen aangewezen contactpersonen, met uitzondering van Verzoeken tot Wijziging, die door de binnen Partijen gevolmachtigde medewerkers dienen te worden getekend, tenzij de contactpersonen zelf gevolmachtigd zijn. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk door een bevoegde persoon zijn bevestigd.
- 10.2. Wijzigingen in de Overeenkomst, die niet schriftelijk door de Opdrachtgever zijn bevestigd, zijn niet rechtsgeldig.
- 10.3. Wijzigingen in de Overeenkomst worden door de Opdrachtgever aan de contactpersoon en aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever (inkoop@provincie-utrecht.nl) verzonden.
- 10.4. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tenzij de wet anders voorschrijft worden rechtsgeschillen voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.
- 10.5. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat op basis van de Overeenkomst de Opdrachtnemer geen persoonsgegevens voor de Opdrachtgever verwerkt. Indien Opdrachtnemer van mening is dat dit mogelijk wel het geval is dient hij per direct de Opdrachtgever hierover te informeren. Totdat zeker is gesteld dat er geen sprake is van verwerking van persoonsgegevens voor de Opdrachtgever, dient hij de betreffende gegevens te behandelen alsof dit wel het geval is en gepaste maatregelen te nemen.
- 10.6. Opdrachtnemer gaat met alle van of voor de Opdrachtgever ontvangen informatie (op welke wijze ook ontvangen) zorgvuldig om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer weet wie uit zijn organisatie de informatie onder zich heeft en dat deze persoon de informatie niet verder verspreidt dan strikt noodzakelijk en niet voor andere dan de overeengekomen doeleinden gebruikt. Na afloop van de opdracht zorgt de Opdrachtnemer dat alle relevante of in de toekomst mogelijk relevante informatie met betrekking tot de Overeenkomst aan de Opdrachtgever wordt verstrekt en de informatie in zijn organisatie wordt verwijderd.
- 10.7. Indien Opdrachtnemer vermoedt of weet dat er mogelijk sprake is van belangenverstrengeling, in welke vorm dan ook, dan meldt hij dit per omgaande aan de Opdrachtgever en neemt, totdat er zekerheid is dat er geen sprake is van daadwerkelijke belangenverstrengeling, per omgaande adequate maatregelen om dit te voorkomen of te beëindigen.
- 10.8. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te ontbinden, zodra de Opdrachtgever vaststelt dat de Opdrachtnemer ofwel een door Opdrachtnemer ingezette derde partij zich schuldig maakt aan discriminatie bij de uitvoering van deze Overeenkomst. Bij opschorting of ontbinding van de Overeenkomst, als hier bedoeld, is de Opdrachtgever niet tot enigerlei schadevergoeding of enige (andere) vorm van compensatie gehouden.
- 10.9. Waar in de Overeenkomst of de onderliggende bindende documenten wordt verwezen naar nationale normen in de zin van artikel 2.76 lid 1 Aw2012 zonder de toevoeging 'of gelijkwaardig' dient genoemde zinsnede als ingelast te worden beschouwd.

11 Clausule omtrent verzelfstandiging.

- 11.1 Partijen komen overeen dat de provincie Utrecht gerechtigd is om alle rechten en verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen, als bedoeld in artikel 6:159 BW, aan een nog op te richten besloten vennootschap (hierna: "de BV") die specifiek wordt opgericht om (een deel van) de taken van de provincie Utrecht met betrekking tot het openbaar vervoer uit te voeren.
- 11.2 De wederpartij verleent reeds nu haar onherroepelijke en uitdrukkelijke toestemming voor een contractsoverneming als hiervoor bedoeld, waarbij de BV in de plaats zal treden van de provincie Utrecht als partij bij deze overeenkomst, en zegt toe hieraan ook medewerking te zullen verlenen. Deze toestemming en medewerking zijn onvoorwaardelijk en behoeven op het moment van overneming geen nadere goedkeuring van de wederpartij.
- 11.3 De provincie Utrecht zal de wederpartij schriftelijk informeren op het moment dat de contractsoverneming plaatsvindt, onder vermelding van de relevante gegevens van de BV. De contractsoverneming zal in werking treden op het door de provincie Utrecht aan te geven moment, doch niet eerder dan na bedoelde kennisgeving.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud,

Paraaf
Opdrachtgever

Contr_ProvUtrecht
blad 6 van 11

Paraaf
Opdrachtnemer

Namens de provincie Utrecht,
de Commissaris van de Koning,
namens deze,

[ondertekenaar]
[functie ondertekenaar]
[afdeling]

Voor akkoord:

[invullen naam Opdrachtnemer]
[plaats]

[ondertekenaar Opdrachtnemer]
[functie ondertekenaar]:

Paraaf
Opdrachtgever

Contr_ProvUtrecht
blad 7 van 11

Paraaf
Opdrachtnemer

Annex 1: Acceptatieplan

Dit Acceptatieplan bevat een overzicht van alle documenten en producten die de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de Opdrachtgever dient te leveren.

Het plan onderscheidt twee categorieën:

1. Producten ter acceptatie – Deze zijn in dit plan weergegeven. Voor deze producten geldt een formele acceptatieprocedure met een vastgestelde termijn, waarbinnen de Opdrachtgever de inhoud beoordeelt en formeel goedkeurt of afkeurt.
2. Producten ter kennisname – Deze producten moeten eveneens bij de Opdrachtgever worden ingediend, maar vallen niet onder de formele acceptatieprocedure en ook niet opgenomen in dit plan. Ze dienen ter informatie en toetsing in het bredere kader van contractmanagement en voortgangsbewaking.

Document(en) ter Acceptatie	Moment van indienen	Aantal exemplaren	Acceptatie termijn ²	Eisen VS/annex 2
Volmacht van vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer alsmede die van diens vervanger	5 dagen na opdrachtverlening	1 analoog	5 dagen	
Transitieperiode				
Mobilisatieplan	4 weken na opdrachtverlening	Digitaal	7 dagen	VS 2.1.4
Nulmeting, met onderliggende producten	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	21 dagen	VS 2.2.4
FMECA-dossier	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	14 dagen	VS 2.3.4 lid 3
Actuele Object Breakdown Structure	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	7 dagen	VS 2.3.4 lid 1
Inspectie- en onderhoudsplan (inclusief Onderhoudsplanung)	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	7 dagen	VS 2.4.4
Jaarplan	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	14 dagen	VS 2.5.4
Organisatieplan (inclusief OBS)	3 weken na Opdrachtverlening	Digitaal	7 dagen	VS 4.1.4
Risicomanagementplan	4 weken voor aanvang Onderhoudswerkzaamheden	Digitaal	14 dagen	VS 4.4.4
Termijnstaat	4 weken na opdrachtverlening	Digitaal	14 dagen	Annex 2 art. 5 lid 2
Kwaliteitsplan	4 weken voorafgaand aan start uitvoeringsfase	Digitaal	14 dagen	VS 4.3.4. lid 1
Realiseren Onderhoud				
Actueel FMECA-dossier en inspectie + onderhouds + beeldkwaliteitsrapportages	Elk kwartaal of binnen 2 weken nadat wijzigingen aan het T&T-systeem hebben plaatsgevonden	<u>Digitaal</u>	14 dagen	VS 2.3.3. lid 6
Actueel Inspectie- en Onderhoudsplan	Jaarlijks en direct bij relevante wijzigingen in conditiescores, FMECA of storingshistorie	<u>Digitaal</u>	21 dagen	VS 2.4.3 lid 6
Voortgangsrapportage, inclusief kwaliteitsrapportage	maandelijks	<u>Digitaal</u>	14 dagen	VS 4.6.4 lid 1 & VS 4.3.4 lid 2
Strategische voortgangsrapportage	1 maand voorafgaand aan strategisch overleg	<u>Digitaal</u>	14 dagen	VS 4.6.4 lid 3
Overdrachtsplan, met onderliggende producten	2 maanden voorafgaand aan start demobilisatie	<u>Digitaal</u>	21 dagen	VS 3.7.4
Actueel jaarplan	1 maand voorafgaand aan strategisch overleg	<u>Digitaal</u>	14 dagen	VS 2.5.4

² Acceptatietermijnen sluiten nationale feestdagen uit.

Annex 2: KPI

1. Doel en Koppeling aan Beheervisie

Deze annex beschrijft onder meer de eisen aan beschikbaarheid en betrouwbaarheid van toegang- en toezichtsystemen en vertaalt deze naar Key Performance Indicators (KPI's).

Deze KPI's zijn gekoppeld aan de Beheervisie 2025–2029 en de daaruit afgeleide doelstellingen:

a. Strategische doelstellingen

1. **Veilig en betrouwbaar tramsysteem:** Het waarborgen van de veiligheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het T&T-systeem, ter ondersteuning van een veilig en continu functionerend tramvervoer.
2. **Professioneel assetmanagement:** Het toepassen van een gestructureerde, aantoonbare en risicogestuurde onderhoudsaanpak, gebaseerd op FMECA, conditiemetingen (NEN 2767) en levensduurkosten (LCC). Het onderhoudsproces dient te voldoen aan de principes van de PDCA-cyclus zoals beschreven in hoofdstuk 4 – Procesmanagement.
3. **Duurzaam, circulair en klimaatadaptief beheer:** Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden met minimale milieu-impact, toepassing van circulaire materialen en emissievrije werkmethoden, conform de duurzaamheidsdoelen van de Provincie Utrecht (reductie scope 3-uitstoot in 2030).
4. **Toekomstvastheid en cybersecurity:** Het waarborgen dat het T&T-systeem compatibel blijft met de stand van de techniek en voldoet aan de geldende eisen op het gebied van informatieveiligheid. De Opdrachtnemer handelt conform de normen van NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 en heeft een actieve rol in het signaleren, rapporteren en mitigeren van cyber risico's.

b. Operationele doelstellingen

5. **Borging sociale veiligheid:** Het T&T-systeem ondersteunt de sociale veiligheid van personeel, reizigers en eigendommen van de Provincie. Camera's en intercoms worden ingezet ter ondersteuning van Service & Veiligheidsteams (S&V) en de verkeersleiding (Reisregie).
6. **Continuïteit van exploitatie:** Verstoring van toegangssystemen of camera systemen mag niet leiden tot vertraging of uitval van de dienstregeling. De minimale beschikbaarheid van kritieke onderdelen bedraagt 99% 24/7, conform de KPI's zoals opgenomen in Annex 2 – Prestatieregeling.
7. **Ondersteuning verkeersleiding en hulpdiensten:** Het systeem voorziet in actuele en een operationele omgeving van de verkeersleiding, een betrouwbare beeld- en communicatie-informatie ten behoeve van incidentmanagement, ontruiming en ondersteuning van hulpdiensten.
8. **Ondersteuning bij opsporing en onderzoek:** Opgeslagen camerabeelden dienen beschikbaar te zijn voor opsporing en incidentonderzoek, conform de eisen uit het kaderdocument Richtlijnen Informatieveiligheid.
9. **Kennisontwikkeling en samenwerking:** De Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de verdere professionalisering van het beheerteam van de Provincie (Team BRO). Dit omvat kennisdeling, procesverbetering en ondersteuning bij de ontwikkeling naar een datagedreven onderhoudsorganisatie.

2. Key Performance Indicators (KPI's)

1. Camerasystemen hebben een beschikbaarheid op de beeldschermen in het OCC van ten minste 99% 24/7 op maandbasis (op elke locatie waar een voorziening aanwezig is). De camera's hebben niet alleen een functie gedurende het reizigersvervoer, maar ook vanwege vandalismepreventie en veiligheid (bv vluchtroutes UCC) buiten de exploitatietijden. Het aantal storingen wordt per maand gemonitord, met onderscheid naar de locatie, aard en duur van de storing.
2. Het Toegang en Toezicht systeem (Genetec, Servers, Archivers, Clients, KVM's en Freeflows) heeft een beschikbaarheid 99% 24/7 op maandbasis. Het systeem heeft niet alleen een functie gedurende het reizigersvervoer, maar ook vanwege vandalismepreventie en veiligheid (bv vluchtroutes UCC) buiten de exploitatietijden. Het aantal storingen wordt per maand gemonitord, met onderscheid naar de locatie, aard en duur van de storing.
3. Het Toegangssysteem (Intercoms, paslezers en Controlers) heeft een beschikbaarheid 99% 24/7 op maandbasis. Het systeem heeft niet alleen een functie gedurende het reizigersvervoer, maar ook vanwege vandalismepreventie en veiligheid (bv vluchtroutes UCC) buiten de exploitatietijden. Het aantal storingen wordt per maand gemonitord, met onderscheid naar de locatie, aard en duur van de storing.
4. De rapportages, notulen en (evt.) offertes worden binnen de gestelde tijd aangeleverd, met als uitgangspunt "first time right".
5. De vergunningen, benodigd voor het uitvoeren van de werkzaamheden uit het jaarplan, zijn tijdig verkregen. Dit betekent dat ze tijdig zijn aangevraagd vergezeld van de noodzakelijke informatie. Hierdoor worden de vergunningen tijdig verkregen en hoeven werkzaamheden niet uitgesteld te worden.

3. Contractuele toepassing en PDCA

Deze paragraaf beschrijft hoe de KPI's contractueel worden toegepast, hoe de PDCA-cyclus wordt geborgd en welke producten en rapportages de Opdrachtnemer levert.

Evaluatiestructuur en input voor overleggen

Frequentie	Overlegstructuur	Kernactiviteiten / Evaluatie	Te leveren producten en diensten
Maandelijks	Voortgangsoverleg	- Operationele bijsturing (afwijkingen en herstelmaatregelen) - Opvolging storingen, inspecties en preventief onderhoud	- Voortgangsrapportage met KPI-dashboard
Halfjaarlijks	Tactisch overleg	- Knelpunten/risico's en 'kleine' verbetermaatregelen - Escalatieniveau voor geschillen of onopgeloste issues uit het operationeel overleg	- Actueel risicodossier
Jaarlijks	Strategisch overleg	- Visie op onderhoudsontwikkeling - Structurele verbetermaatregelen obv trendanalyse - Formele evaluatie KPI's	- Strategische voortgangsrapportage

Annex 3. Prijsmodel.

Dit prijsmodel is opgesteld in lijn met de bepalingen van de Overeenkomst, Annex 2 (KPI's) en Prijzenblad.

1. Opbouw prijsmodel

De Aanbieding en latere vergoedingen zijn opgebouwd uit drie onderdelen, waarbij voor elk onderdeel de definitie en prijsbasis zijn vastgelegd.

Deel	Definitie	Prijsbasis Inschrijving
Vast	Maandelijks vaste vergoeding voor het beheren van het T&T-systeem (Post 1)	Vaste prijs per maand
Vast	Aanvullende werkzaamheden: - Transitie (Post 2) - Demobilisatie (Post 4)	Vaste prijs per stuk
Verrekenbaar	Posten die op basis van werkelijk verbruik of aantallen worden afgerekend. (Post 3)	Eenheidsprijzen bij inschrijving

2. Meerwerk en minderwerk

1. Meerwerk uitsluitend op schriftelijke opdracht (VTW) van Opdrachtgever.
2. Niet schriftelijk overeengekomen overschrijdingen van de maximale overeenkomstswaarde zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
3. Minderwerk wordt verrekend op basis van de bij inschrijving opgegeven eenheidsprijzen.

3. Facturatie en termijnen

1. Vast deel: maandelijks termijnen, achteraf, na prestatieverklaring.
2. Verrekenbaar deel: maandafrekening op basis van werkelijke aantallen en eenheidsprijzen.

4. Prijzenblad

Separaat bijgevoegd.