

## **Toelichting overzicht storingen tijdens Projecten**

### **Versie 2025-01**

#### **Inleiding**

Dit document geeft de afspraken weer voor de verschillende partijen gedurende de bouwactiviteiten van een Project. De partijen die een rol hierin hebben zijn:

- Facilitaire Bedrijf en/of technische Dienst (gebruiker)
- E&K-contractant, beheer- en onderhoud installaties
- Projectaannemer
- Rijksvastgoedbedrijf, VB, opdrachtgever projectaannemer
- Rijksvastgoedbedrijf VB, opdrachtgever E&K-contractant

#### **Doel**

Het doel van dit document is overlast en risico's voor de gebruiker zoveel mogelijk te voorkomen, dan wel dat de storingen door de opdrachtnemer van het Project of de

E&K-contractant zo snel mogelijk wordt beheerst of opgelost.

#### **Algemeen**

Bij aanvang van het Project wordt een startbijeenkomst door het RVB georganiseerd waarbij alle betrokken partijen Projectaannemer, E&K-contractant, gebruiker en RVB aanwezig zijn.

RVB levert OEL-lijst (Object Elementen Lijst) aan. Elementen welke binnen de project werkzaamheden vallen gaan uit de OEL-lijst (tijdelijk uit beheer).

Storingen aan deze elementen, tijdens het project vallen onder verantwoordelijkheid van de projectaannemer. Projectaannemer levert OEL-wijzigingsformulieren aan bij oplevering van het werk.

Er wordt op regelmatige basis overlegd tussen Projectaannemer en E&K-contractant over de voortgang van de werkzaamheden, zowel de korte- als de lange termijn kan afgestemd worden. Dit overleg kan aansluitend aan de bouwvergaderingen van het project of in de wekelijkse afstemmingsoverleggen. Hierbij zijn aanwezig Projectaannemer, E&K-contractant, gebruiker en RVB.

Vanuit het Project worden installaties, waaraan gewerkt wordt, aan het einde van iedere werkdag werkend door de opdrachtnemer van het Project achtergelaten. Waar dit om duidelijke redenen niet mogelijk is, wordt dit van tevoren aangegeven en met de Directievoerder en gebruiker, waar nodig worden alternatieve maatregelen genomen binnen het Project. De E&K-contractant wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

De opdrachtnemer van het Project stelt één of meerdere telefoonnummers en beschikbaar van hun centrale storingsdienst. Dit telefoonnummer dient 24/7 bereikbaar te zijn. Tevens dient de opdrachtnemer van het Project een referentienummer te verstrekken aan de E&K-contractant ten behoeve van aan het Project gerelateerde storingen.

Een storing welke na oplevering plaatsvindt en onder de garantie, dus verantwoordelijkheid projectaannemer, valt wordt via het reguliere storingsmelding proces gemeld aan de projectaannemer. Door de projectaannemer dient een afmelding plaats te vinden via de E&K-contractant.

Door gebruiker wordt te allen tijde bepaald of een storing kritisch is. Indien kritisch dient de opdrachtnemer van het Project, per omgaande te reageren via hun centrale storingsdienst. Indien blijkt dat er een storing is aan/door een systeem(deel) wat nog niet is opgeleverd c.q. overgedragen bepaalt gebruiker of een storing kritisch is en niet de E&K-contractant en/of de opdrachtnemer van het Project.

#### *Storingsopvolging tijdens kantooruren*

De storingen gerelateerd aan het Project dienen binnen kantooruren door gebruiker rechtstreeks te worden gemeld bij de opdrachtnemer van het Project.

#### *Storingsopvolging buiten kantooruren*

De storingen gerelateerd aan het Project dienen buiten kantooruren rechtstreeks te worden gemeld bij de E&K-contractant. Mocht blijken dat de storing is veroorzaakt door werkzaamheden vanuit het Project, dan dient de E&K-contractant de storing door te geven aan de opdrachtnemer van het Project. De volgende werkdag wordt de melding door de E&K-contractant bij RVB gemeld.

Ook als er nog niet is overgedragen c.q. is opgeleverd, meldt gebruiker de storing buiten kantooruren te allen tijde bij de E&K-contractant.

### **Hersteltijden**

Het herstellen van storingen moet zodanig geschieden dat de functionaliteit van de installatie(s) is hersteld, de veiligheid en gezondheid voor alle personen in het betreffende object weer is geborgd en/of verstoring van bedrijfsprocessen gebruiker is opgeheven. Als dit alles weer is hersteld, geborgd en/of opgeheven, is de storing gereed.

Door de Opdrachtgever (RVB) of de gebruiker zal de urgentie van de storing worden bepaald en worden opgenomen in de storingsmelding. Hierbij zijn er twee urgenties, te weten: normaal (storing) en hoog (urgente storing). Voor een storing met een normale urgentie geldt een hersteltijd van 48 uur, voor urgente storingen geldt een hersteltijd van 4 uur (functioneel gereed). Voor alle storingen geldt dat deze binnen 1 week (168 uur) na melding volledig verholpen moet zijn (technisch gereed).

## **Oplevering/ overdracht**

Voorafgaand aan de oplevering vindt een laatste overleg plaats tussen Projectaannemer en E&K-contractant. E&K-contractant wordt periodiek op de hoogte gehouden van de werkzaamheden en kan voorafgaand aan de oplevering eventuele omissies kenbaar maken.

E&K-contractant wordt actief betrokken bij het houden van opnamen, testen en keuringen. Desgewenst kan E&K-contractant uitgenodigd worden voor het bijwonen van testen.

Met betrekking tot de revisie benodigdheden zijn minimaal de volgende gegevens beschikbaar:

- o Een gecertificeerd(e) systeem/installatie;
- o Laatste versies software;
- o Onderhoud en bedieningsvoorschriften;
- o Geaccordeerde revisietekeningen: documenten, regeltechnische omschrijving (RTO) en tekeningen;
- o Goedgekeurde/afgevinkte Factory Acceptance Test (FAT) en testlijsten;
- o VB levert OEL-lijst (Object Elementen Lijst) aan. Projectaannemer levert OEL wijzigingsformulieren aan.
- o Vanaf het moment van inschakelen installaties en regelkasten moet een recente bijgewerkte tekening aanwezig zijn in de regelkast/verdeler of in het logboek.

## **Na Oplevering**

Indien de E&K-contractant van mening is dat een onderhoudsactiviteit na oplevering onder de garantie valt, neemt de E&K-contractant contact op met de opdrachtnemer van het Project en/of de leverancier van het systeem zodat dit (definitief) opgelost kan worden. Indien nodig wordt in overleg met de gebruiker en E&K-contractant een tijdelijke maatregel genomen, zodat de veiligheid (voor mens en de continuïteit primair proces van gebruiker) gegarandeerd blijft. Alle daarmee verbonden kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer van het Project.

Waar nodig stelt opdrachtnemer van het Project tijds-kritische materialen (op locatie) beschikbaar om tijdens de garantieperiode te worden gebruikt door de E&K-contractant. De opdrachtnemer van het Project zal zelf voorstel doen wat benodigd is.