

Aan

**Gemeente Goeree-Overflakkee
Peter Wessel en Patricia Osseweijer**

Uitgebracht door

INNAX Gebouwen BV

Postbus 445
3900 AK VEENENDAAL
T 088-55 33 000
F 088-55 33 900
www.innax.nl

INNAX Gebouwen b.v.

VS3 - Programma van Eisen (PvE) voor Beheer & Onderhoud Technische Installaties

Ten behoeve van MFA Ouddorp
26329-04-17-PvE B&O001
Veenendaal, 22 mei 2026
STATUS: Definitief

VS3 - Programma van Eisen (PvE) Beheer & Onderhoud Installaties MFA Ouddorp

Auteur : INNAX
Versie : 1.0
Status : Definitief
Datum : 22 mei 2026

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
1.1 Toelichting op dit document	4
1.2 Omvang	4
1.3 Looptijd.....	4
1.4 Indexatie	4
2. Algemene bepalingen	5
2.1 Klantteam	5
2.2 Inzet derden door Opdrachtnemer.....	5
2.3 Inzet derden door Opdrachtgever.....	5
2.4 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	5
2.5 Veiligheid.....	5
2.6 Overlast en risico's	5
2.7 Service Level Agreement (SLA)	5
2.8 Toekomstige aanpassingen en/of uitbreidingen aan de installaties.....	6
3. Beschrijving van de dienstverlening	7
3.1 Beheer van de installaties	7
3.2 Planmatig onderhoud.....	7
3.3 Correctief onderhoud.....	7
3.4 Vervangen van componenten of onderdelen	9
3.5 Elektrotechnische installaties	10
3.6 Drinkwaterinstallaties	10
3.7 Wettelijke & aanvullende verplichtingen.....	10
3.8 Onderhoudsstatus.....	10
3.9 Rapportages.....	11
3.10 Overlegstructuur.....	11
3.11 Onderhoudsmanagement en administratieve handelingen	11
3.12 Logboeken.....	11
3.13 Beheer van asset list, tekeningen en technische gegevens	12
3.14 Audits.....	12
4. Begrippenlijst	13

1. INLEIDING

1.1 TOELICHTING OP DIT DOCUMENT

In dit document - het Programma van Eisen (PVE) - is de dienstverlening van de Opdrachtnemer ten aanzien van Opdrachtgever beschreven voor het technische beheer.

1.2 OMVANG

Dit PvE heeft betrekking op alle gebouwgebonden installaties, zoals gerealiseerd in het project "MFA Ouddorp".

1.3 LOOPTIJD

Dit PvE is van toepassing voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, te weten 12 jaar vanaf de oplevering van de bouwopgave. Gevraagd wordt een optie om de looptijd te verlengen tot 15 jaar.

1.4 INDEXATIE

Voor de indexatie van de onderhoudskosten wordt gebruik gemaakt van de BDB index "Schoolgebouwen onderhoud". Hierbij wordt het inschrijfbedrag geïndexeerd naar het moment van start onderhoudsperiode en vervolgens jaarlijks.

2. ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 KLANTTEAM

Opdrachtnemer stelt een klantteam aan dat in staat is om de in dit PvE beschreven dienst te realiseren, managen en rapporteren. Alle medewerkers binnen dit klantteam beheersen de Nederlandse taal volledig, in woord en geschrift.

2.2 INZET DERDEN DOOR OPDRACHTNEMER

Het is de Opdrachtnemer toegestaan om onderaannemers in te schakelen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor haar onderaannemers. Ook het vertalen van de in de overeenkomst vastgelegde diensten naar haar Onderaannemers valt binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

2.3 INZET DERDEN DOOR OPDRACHTGEVER

Opdrachtgever heeft het recht om, waar Opdrachtgever dit nodig acht, derden in te zetten en deze namens Opdrachtgever op te laten treden.

Verder heeft Opdrachtgever de mogelijkheid een externe, onafhankelijke partij in te schakelen om een onafhankelijke beoordeling uit te voeren bij eventuele geschillen. De onafhankelijke partij voert met medeweten en indien relevant in bijzijn van de Opdrachtnemer een onderzoek uit. Het doel van het onderzoek en de wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd, wordt vooraf vastgesteld. De Opdrachtnemer wordt hierover vooraf geïnformeerd.

De resultaten van het onderzoek worden door de onafhankelijke partij met zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer gedeeld. Opdrachtgever is eigenaar van deze informatie. De informatie uit het onderzoek door de onafhankelijke partij moet strikt vertrouwelijk worden behandeld.

2.4 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

De Opdrachtnemer moet van alle medewerkers die een vast onderdeel vormen van het Klantteam of betrokken kunnen raken bij werkzaamheden die tot de overeenkomst behoren, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van het Ministerie van Veiligheid en Justitie overleggen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan medewerkers in te zetten waarvan geen VOG overlegd is.

2.5 VEILIGHEID

De Opdrachtnemer is verplicht Taak Risico Analyses (TRA's) op te stellen voor de onderhoudswerkzaamheden die aansluiten op Risico-Inventarisaties & Evaluaties (RI&E's). De TRA's moeten worden opgesteld en beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever conform de planning die in de overeenkomst is vastgelegd.

2.6 OVERLAST EN RISICO'S

Alle planbare werkzaamheden (niet zijnde storingen) die overlast veroorzaken, moeten worden uitgevoerd buiten reguliere gebruikstijden, ofwel in vakanties. Bij het uitvoeren van niet planbare werkzaamheden (storingen) moet de overlast tot een minimum worden beperkt.

2.7 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Minimaal 3 maanden voor de oplevering van het bouwproject dient dit programma van eisen te worden vertaald naar een service-level-agreement, waarin de specifieke onderhoudswerkzaamheden bij het uiteindelijk gekozen ontwerp dienen te worden omschreven. Deze SLA wordt door de opdrachtnemer geschreven en ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. Na diens akkoord zal de SLA door beide partijen worden ondertekend.

2.8 TOEKOMSTIGE AANPASSINGEN EN/OF UITBREIDINGEN AAN DE INSTALLATIES

Het staat de Opdrachtgever vrij om aanpassingen en/of uitbreidingen te laten uitvoeren aan de installaties. Hij is daarbij niet gebonden aan de dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft echter wel de verplichting om aanpassingen en/of uitbreidingen vooraf te melden bij de Opdrachtnemer. Partijen zullen op dat moment in overleg gaan over de financiële consequenties die de aanpassing en/of uitbreiding heeft voor de overeengekomen dienstverlening.

3. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

3.1 BEHEER VAN DE INSTALLATIES

De installaties moeten continu presteren ten aanzien van de volgende aspecten:

- Voldoen aan de vereiste functionaliteits- en comforteisen;
- Energiegebruik passend binnen de overeengekomen bandbreedte;
- Minimale verstoringen, een en ander zoals verder in dit PvE omschreven.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verrichten van alle onderhoudsactiviteiten (planmatig en correctief) die nodig zijn om de installaties op de vereiste wijze te laten functioneren. Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vervangen van componenten of onderdelen als dit noodzakelijk is voor de functionaliteit en/of instandhouding.

3.2 PLANMATIG ONDERHOUD

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (door)ontwikkelen van onderhoudsstrategieën voor het planmatig onderhoud. Planmatig onderhoud bestaat uit predictief-, inspectief- en preventief onderhoud. Deze moeten zijn gericht op instandhouding van de installaties alsmede het voldoen aan de prestatie eisen. Om dat te bereiken moeten de juiste controles, metingen en onderhoudswerkzaamheden worden verricht.

3.3 CORRECTIEF ONDERHOUD

Toelichting

Onder het correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen en klachten die door:

- Opdrachtgever worden gemeld.
- Het Gebouw Beheer Systeem (GBS) worden gemeld.
- De Opdrachtnemer noodzakelijk worden geacht om te voldoen aan de prestatieverplichtingen van de overeenkomst.

In de overeenkomst wordt in principe geen onderscheid gemaakt in de bron van een storing en tussen een storing of een klacht. Waar in de overeenkomst het woord 'storing' wordt gebruikt kan evengoed een klacht worden bedoeld en vice versa.

Meldpunt en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor het reguleren en administreren van de operationele (dagelijkse) communicatie. Dit meldpunt moet 24 uur per dag en 7 dagen per week operationeel zijn.

Storingen kunnen 24 uur per dag en 365 dagen per jaar worden gemeld. De Opdrachtnemer is gedurende 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar voor het aannemen en oplossen van storingen. Dit geldt ook voor zaterdag, zondagen en nationale feestdagen. Ook de onderaannemers van de Opdrachtnemer moeten hieraan invulling geven.

Storingen kunnen door Opdrachtgever telefonisch, per e-mail of digitaal vanuit het Gebouw Beheer Systeem (GBS) van Opdrachtgever worden gemeld.

Urgenties

Elke storing heeft een specifieke urgentie. Deze urgentie bepaalt de respons-, functieherstel- en reparatietijd, conform de onderstaande tabel. Opdrachtnemer moet voldoen aan deze respons-, functieherstel- en reparatietijd.

Urgentie	Responstijd	Functiehersteltijd	Reparatietijd
Hoog urgent / calamiteit	< 1 uur	< 2 uur	< 24 uur
Normaal urgent	< 2 uur	< 4 uur	< 1 werkdag
Laag urgent	< 1 werkdag	< 2 werkdagen	< 5 werkdagen

Als sprake is van een calamiteit, kan Opdrachtgever besluiten over te gaan naar een calamiteitenorganisatie. Bij melding van een calamiteit moet de Opdrachtnemer direct na de storingsmelding een medewerker die deel uitmaakt van het vaste team naar de locatie sturen. De Opdrachtnemer stelt per direct een persoon uit het vaste team beschikbaar voor directe en continue communicatie tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Voorbeelden van hoog urgente storingen/calamiteiten:

- Spanningsuitval.
- Brand.
- Blikseminslag.
- Als een persoon is opgesloten, bijvoorbeeld in een lift.
- Als sprake is van (dreigend) letsel.
- Wateroverlast met (mogelijke) gevolgschade.

Voorbeelden van normaal urgente storingen:

- Gevaar voor aanraking van elektrische spanning door medewerkers.
- Een legionellabesmetting.
- Een niet werkende automatische toegang/deur, indien deze wel handmatig te openen is.
- Defecte verlichting op een locatie waar geen andere verlichting aanwezig is.
- Als de lift buiten werking is.
- Een klimaatklacht.
- Geluidsoverlast door apparatuur in de slaapkamers.
-

Voorbeelden van laag urgente storingen:

- Geluidsoverlast door apparatuur in overige ruimten.
- Loszittende delen die geen direct gevaar opleveren voor personen of bedrijfsprocessen.
- Een loszittende wandcontactdoos.
- Een druppelsgewijze waterlekkage.
- Defecte verlichting (op locatie waar meer verlichting aanwezig is).
- Kleine beschadigingen die geen invloed hebben op de functionaliteit.

De Opdrachtnemer moet zelf altijd controleren of de urgentie van een storing klopt. De Opdrachtnemer mag de urgentie van een storing altijd verhogen. Het verlagen van een urgentie, omdat (er een vermoeden is dat) deze niet correct gekozen is, mag alleen na goedkeuring door Opdrachtgever.

Oplossen storingen

Het oplossen van de storingen binnen kantoortijden, alle bedieningswerkzaamheden en begeleiding moeten primair worden uitgevoerd door een onderhouds-/servicemonteur die deel uitmaakt van het klantteam.

De Opdrachtnemer moet ernaar streven de storing bij het eerste bezoek op te lossen (first time fixed).

De functieherstel- en reparatietijd zijn bepaald op basis van de voor de desbetreffende storing geldende urgentie. Als deze functieherstel- en/of reparatietijd niet kunnen worden gerealiseerd, moet Opdrachtgever hierover direct worden geïnformeerd. Eventueel kan in overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever een afwijkende functieherstel- en/of reparatietijd worden vastgesteld.

De Opdrachtnemer moet structurele problemen aan Opdrachtgever melden. Opdrachtgever beoordeelt of dit werkelijk een structureel probleem betreft, of dat het alleen gaat om een reeks van storingen. De Opdrachtnemer werkt structurele problemen uit in een verbetervoorstel.

Verrekenbare storingen

Alle kosten voor storingen vallen binnen de aanneemsom van het PvE. Uitzonderingen daarop zijn:

- Overmacht, zoals blikseminslag, storm, uitval van netspanning, etc.
- Storingen aan assets die deel uitmaken van een project dat nog niet is opgeleverd.
- Storingen die het gevolg zijn van werkzaamheden door derden, molest of aantoonbaar verkeerd gebruik van de installatie door Opdrachtgever of derden.

Verrekenbare werkzaamheden moeten direct nadat deze zijn geconstateerd, aan Opdrachtgever worden gemeld.

De Opdrachtnemer moet daarbij aantonen dat sprake is van een verrekenbare storing. Daarbij moet minimaal het volgende worden aangegeven:

- Omschrijving van de storing
- Invloed op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever
- Omschrijving van de wijze waarop de storing kan worden opgelost
- Een kostenraming

De werkzaamheden komen pas voor vergoeding in aanmerking nadat Opdrachtgever opdracht heeft gegeven voor uitvoering. Verrekenbare werkzaamheden waarvoor geen opdracht is verstrekt door Opdrachtgever worden niet vergoed.

Verrekenbare storingen moeten worden opgelost door monteurs met passende kwalificaties. Het doel hiervan is de kosten voor verrekenbare storingen niet onnodig te laten oplopen.

Klachtenonderzoeken

Bij elke klacht moet uitvoerig onderzoek worden gedaan naar de oorzaak van de klacht. De resultaten van het onderzoek moeten worden vergeleken met de ontwerpuitgangspunten van het gebouw en/of installatie en indien relevant de specificaties van de betreffende installaties en/of het assets. Op basis van de vergelijking, moet worden vastgesteld hoe de oorzaak van de klacht kan worden gereduceerd, of kan worden weggenomen.

Als het reduceren of wegnemen van de klacht buiten de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer zoals beschreven in deze overeenkomst valt, moet hiervoor een verbetervoorstel bij Opdrachtgever worden ingediend.

3.4 VERVANGEN VAN COMPONENTEN OF ONDERDELEN

Bij het vervangen van componenten of onderdelen die door storing, slijtage of veroudering de goede werking van de technische installatie kunnen belemmeren, gebruikt de Opdrachtnemer originele, identieke onderdelen. Als deze niet meer verkrijgbaar zijn is het de Opdrachtnemer toegestaan, door Opdrachtgever goedgekeurde, gelijkwaardige onderdelen of componenten toe te passen. De Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de door hem gebruikte materialen

minimaal gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijke materialen en in lijn zijn met de richtlijnen van de betreffende fabrikant alvorens hij de materialen toepast.

De Opdrachtnemer is vrij om voorraden aan te leggen van materialen waar zij dit nodig acht, in overleg met Opdrachtgever. De kosten van de voorraden zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.5 ELEKTROTECHNISCHE INSTALLATIES

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van de elektrotechnische installaties conform de NEN-EN 50110 en NEN 3140, alsmede SCOPE 12. Opdrachtnemer stelt hiervoor een beleidsplan op. Het beleidsplan wordt met opdrachtgever besproken en moet door opdrachtgever worden goedgekeurd. Voor de start van de werkzaamheden moet een goedgekeurd beleidsplan beschikbaar zijn. Het realiseren van een goedgekeurd beleidsplan is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt op basis van het beleidsplan een Installatieverantwoordelijke conform de NEN3140 aan.

Ook de periodieke inspecties conform de SCOPE 12, alsmede hieruit naar voren komende herstelwerkzaamheden maken onderdeel uit van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

3.6 DRINKWATERINSTALLATIES

Opdrachtnemer is verplicht een risico analyse uit te voeren en een legionellabeheersplan op te stellen. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het uitvoeren van beheer en onderhoud aan de drinkwaterinstallaties conform dit legionella beheersplan.

3.7 WETTELIJKE & AANVULLENDE VERPLICHTINGEN

De installaties moeten op elk moment voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer signaleert eventuele aanpassingen in de wet- en regelgeving, verwerkt deze in het keuringsplan en informeert Opdrachtgever over de wijzigingen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en uitvoeren van wettelijke verplichtingen.

De Opdrachtnemer moet alle keuringsdata bijhouden en is verplicht elke herkeuring tijdig in te plannen en tijdig te laten verrichten, zodat alle assets altijd volledig voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen.

Als een installatie tijdens een keuring is afgekeurd, moet de Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover direct schriftelijk (per email) informeren. Als directe (tijdelijke) maatregelen naar aanleiding van deze afkeur nodig zijn, moet de Opdrachtnemer dit melden aan Opdrachtgever. Kosten voor directe (tijdelijke) maatregelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer voert het onderhoud zodanig uit dat er altijd aan de wetgeving en de aanvullende eisen van Opdrachtgever wordt voldaan en vrijwaart Opdrachtgever hiermee van kosten en/of boetes van afkeuring.

Het wettelijk verplicht onderhoud en de keuringen moeten worden uitgevoerd door een daarvoor erkende en/of gecertificeerde instantie. Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer op elk moment vragen deze erkenning en/of certificering binnen 24 werkuren schriftelijk aan te tonen.

3.8 ONDERHOUDSSTATUS

Verslechtering van de conditie van een asset mag alleen plaatsvinden door het gebrek 'Verval', als gevolg van het gebruik van de vangnetconstructie zoals omschreven in NEN2767:1 bijlage F'. De gehanteerde vervangingscyclus voor het berekenen van deze vangnetconstructie moet zijn gebaseerd op basis van de theoretische levensduur conform de NEN2767. Het resultaat hiervan is dat, door het uitvoeren van doelmatig onderhoud, de conditie van een asset niet verder kan dalen

dan een 4 (naar 5 of 6), tenzij er niet onderhoud gerelateerde gebreken aanwezig zijn. Anderzijds, kan een conditie lager dan een 1 (2, 3, etc.) uitsluitend zijn veroorzaakt door het gebrek 'Verval'.

Tijdens de duur van de overeenkomst mogen geen gebreken aanwezig zijn. Gebreken moeten worden voorkomen of verholpen door het uitvoeren van onderhoud.

Een half jaar voor het einde van de onderhoudsperiode van 12 dan wel 15 jaar zal door Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een conditiemeting worden uitgevoerd om te controleren of de conditie van de installaties overeenkomt met de levensduur. Bij een lagere restlevensduur dan geprognoseerd, zal de Opdrachtnemer de benodigde werkzaamheden verrichten om de restlevensduur weer in overeenstemming te brengen met de leeftijd van de installatie.

De Opdrachtnemer moet alle onderhoud gerelateerde gebreken voorkomen of oplossen door het uitvoeren van correct onderhoud of door het vervangen van de betreffende onderdelen of assets.

3.9 RAPPORTAGES

De Opdrachtnemer verstrekt periodiek rapportages over de conform het PVE verrichtte werkzaamheden. De Opdrachtnemer moet deze informatie aanvullen met analyses, conclusies en adviezen. De Opdrachtnemer verplicht zich tot het tijdig aanleveren van de genoemde rapportages en gegevens en staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid ervan.

Rapportages dienen als informatiebron voor de communicatiestructuren die Opdrachtgever en de Opdrachtnemer overeenkomen.

De Opdrachtnemer moet alle verrichte onderhoudswerkzaamheden kunnen aantonen door middel van een (digitale) werkbond. De digitale werkbonden moet op elk moment en op locatie beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.

3.10 OVERLEGSTRUCTUUR

Opdrachtnemer doet een voorstel voor de inrichting van de overlegstructuur bij Opdrachtgever. Daarbij wordt gezamenlijk de frequentie, deelnemers en de agenda vastgesteld.

Alle overleggen vinden plaats bij opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging.

3.11 ONDERHOUDSMANAGEMENT EN ADMINISTRATIEVE HANDELINGEN

De Opdrachtnemer zorgt voor het uitvoeren van het onderhoudsmanagement en de benodigde administratieve handelingen om aan de verantwoordelijkheden zoals gesteld in dit PvE te kunnen voldoen.

3.12 LOGBOEKEN

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de logboeken. De logboeken moeten voldoen aan de wettelijke verplichtingen en aan dit PvE.

In de logboeken moet minimaal het volgende worden opgenomen:

- In bedrijfstellingsgegevens.
- Actuele revisietekeningen die van belang zijn voor het correct uitvoeren van onderhoud.
- Wettelijk verplichte onderhouds- en keuringsdocumenten, zoals certificaten en keurings- en onderhoudsrapportages.
- Wijzigingen van instellingen (van bijvoorbeeld luchthoeveelheden, regelinstallaties en dergelijke). Zowel de oude als de nieuwe ingestelde waarden moeten worden vastgelegd. Ook moet worden vermeld waarom de instelling gewijzigd is.

3.13 BEHEER VAN ASSET LIST, TEKENINGEN EN TECHNISCHE GEGEVENS

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van tekeningen, schema's en technische gegevens.

Ook is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opstellen en up-to-date houden van de Asset List. De asset list moet zijn opgebouwd conform de NEN 2767 methodiek (NL- SfB coderingen).

3.14 AUDITS

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de performance van Opdrachtnemer te toetsen bij twijfel of de eisen worden gehaald tijdens de onderhoudsperiode, door het uitvoeren van audits. Audits worden verricht door een onafhankelijke derde, de verantwoording van een onafhankelijke audit (middels meting c.q. onderzoek) ligt bij de Opdrachtnemer. De kosten van de audit zijn bij het niet voldoen voor de Opdrachtnemer en bij het wel voldoen voor de Opdrachtgever.

4. BEGRIPPENLIJST

Asset	Een element, op zichzelf staand of als onderdeel van een installatie, binnen de gebouwgebonden installaties.
Bedieningsfouten	Een foutieve bediening van een installatie door de Opdrachtnemer, diens onderaannemers, Opdrachtgever of derden, waardoor een storing ontstaat.
Betrokkenen	Een ieder die betrokken is bij de overeenkomst.
Calamiteit(en)	Een ongewone gebeurtenis met aanzienlijke risico's voor personen, milieu, omgeving en bedrijfsprocessen die zeven dagen per week 24 uur per dag verholpen moeten worden.
Conditie (conditiescore)	Feitelijke technische staat van de technische installatie, vastgelegd op een zespunts conditieschaal, conform de NEN2767.
Correctief onderhoud	Het oplossen van storingen en eventueel vervangen van onderdelen van een technische installatie om deze goed, betrouwbaar, veilig en energiezuinig te laten functioneren.
Derde(n)	Iedere partij of persoon, die niet of indirect als contractpartij bij een overeenkomst is betrokken, is ten opzichte van de betreffende contractspartijen een derde.
Gebouwgebonden (technische) installaties	Alle technische installaties die noodzakelijk zijn om het gebouw te verwarmen, koelen, ventileren, etc. en zijn toegerust tot en met het aansluitpunt van losse inventaris (wandcontactdoos, klemmenstrook, aansluitwartel, snelkoppeling, etc.). De demarcatie ligt bij het aansluitpunt. Gebruikersinstallaties maken geen deel uit van de gebonden installaties en daarmee niet van het PvE.
Gebrek(en)	Een gebrek aan een installatie of asset, zoals verval (ouderdom), corrosie, ontbrekende onderdelen, deuken, niet voldoen aan wettelijke verplichtingen, etc.
Functiehersteltijd	De tijd tussen het melden van de storing door Opdrachtgever tot het moment waarop de functionaliteit is hersteld en/of er geen meer gevaar is voor de bedrijfscontinuïteit. Dit kan worden bereikt door reparatie van de van de asset en/of de installatie of uit het aanbrengen van een noodvoorziening. Hieronder staan twee voorbeelden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vanuit het GBS komt een storingsmelding van het uitvallen van een Luchtbehandelingskast die automatisch doorgezet wordt aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan door middel van een noodoplossing de vereiste specificaties van de ruimten herstellen. De tijd tussen het ontvangen van de melding en het herstellen van de luchtbehandeling voor de ruimte is de functiehersteltijd. 2. Vanuit Opdrachtgever komt een storingsmelding over het stilstaan van een lift. De tijd tussen het ontvangen van de melding en het herstellen van de liftinstallatie is de functiehersteltijd.
Functionaliteit	Het voldoen aan het gebruiksdoel.
Klantteam	Team van medewerkers dat zich bezighoudt met het uitvoeren van de overeenkomst. De eisen aan de medewerkers van het Klantteam zijn vastgelegd in de overeenkomst.
Installatie	Een of meerdere assets, inclusief leidingwerk, bekabeling, appendages, etc. die een functie voor de gebruikers van een

Instandhouden	gebouw en/of voor een proces levert. Het voorkomen of verhelpen van gebreken door het uitvoeren van onderhoud.
Opdrachtnemer	De door Opdrachtgever gecontracteerde partij voor (onder andere) het onderhoudsmanagement van de gebouwgebonden installaties, inclusief de door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemers.
Klacht(en)	Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid over iets. Dit kan duiden op een mogelijk defect of disfunctioneren van een asset en/of installatie.
Molest	Een defect en/of schade, ontstaan door toedoen van personen anders dan de Opdrachtnemer en/of diens onderaannemers en/of door apparatuur anders dan onderdeel van de gebouwgebonden installaties.
NEN2767	Methodiek om de conditie van bouw- en installatiedelen op objectieve en eenduidige wijze vast te leggen. De methodiek is van toepassing voor alle type gebouwen en bouwwerken met bijbehorende installaties, conform de gegeven definities in de norm. Voor de overeenkomst geldt de laatste versie.
Onderaannemer	De natuurlijke of rechtspersoon aan wie de Opdrachtnemer een deel van de in de overeenkomst beschreven werkzaamheden heeft opgedragen.
Onderhoudsinformatie	Alle gegevens die afkomstig zijn van het uitgevoerde onderhoud, zoals onderhoudsbonnen en onderhoudsrapporten van de monteurs en van de onderaannemers, checklists, werkplannen, meetgegevens, onderhoudsanalyses, managementrapportages en verbetervoorstellen.
Onderhoudsstrategie	De ontwikkelde wijze van onderhoud, met als doel het behalen van de vereiste resultaten.
Opdracht(en)	Een door Opdrachtgever schriftelijke of elektronische verstrekte opdracht, voorzien van een opdrachtnummer tot het leveren van een additionele dienst.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin voorwaarden en bepalingen zijn opgenomen die van toepassing zijn inclusief alle overeenkomst bijlagen.
PvE	Programma van Eisen.
Reparatietijd	De tijd die nodig is voor het oplossen van een storing en het maken/vervangen van de defecte installatie tot deze weer functioneert conform de overeengekomen specificaties/eisen en deze weer volledig operationeel is, inclusief eventuele back-ups. De reparatietijd wordt gemeten vanaf de storingsmelding door Opdrachtgever. Hieronder staan twee voorbeelden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vanuit het GBS komt een storingsmelding van het uitvallen van een Luchtbehandelingskast die automatisch doorgezet wordt aan de Opdrachtnemer. Na het herstellen van de storing is het nodig om een onderdeel te vervangen. De tijd tussen het ontvangen van de melding en het vervangen van het onderdeel van de luchtbehandeling is de reparatietijd. 2. Vanuit de Opdrachtgever komt een storingsmelding over het stilstaan van een lift. Na het herstellen van de storing is het nodig om een onderdeel te vervangen. De tijd tussen het ontvangen van de melding en het vervangen van het onderdeel van de liftinstallatie is de reparatietijd.
Responstijd(en)	Periode (gerekend vanaf het moment dat de melding bekend is bij de Opdrachtnemer) of waarop de storing door de Opdrachtnemer

isesignaleerd, tot aan het moment dat de Opdrachtnemer de benodigde werkzaamheden start. Hieronder staan twee voorbeelden:

1. Vanuit het GBS komt een storingsmelding van het uitvallen van een Luchtbehandelingskast die automatisch doorgezet wordt aan de Opdrachtnemer. Uit de melding, of eerste analyse van het GBS op afstand, blijkt dat er een monteur ter plaatse moet gaan. De tijd tussen het ontvangen van de melding en het starten van het herstellen op locatie bij de luchtbehandeling is de responstijd.
2. Vanuit het GBS komt een storingsmelding van het uitvallen van een Luchtbehandelingskast die automatisch doorgezet wordt aan de Opdrachtnemer. Uit de analyse van het GBS blijkt dat deze storing op afstand kan worden opgelost. De tijd tussen het melden van de storing tot aan het moment dat de Opdrachtnemer start met herstel op afstand is de responstijd.
3. Vanuit de Opdrachtgever komt een storingsmelding over het stilstaan van een lift. De tijd tussen het ontvangen van de melding en de start van het herstel op locatie bij de liftinstallatie is de responstijd.

Resultaat	De uitkomst van de gemeten prestatie.
Status	Toestand van een asset, op basis van het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud.
Storing(en)	Onverwacht falen (aantoonbaar disfunctioneren of defect) van een asset en/of installatie.
Theoretische levensduur	De in de NEN2767 vastgestelde levensduur, gemeten vanaf het bouwjaar van de asset tot aan het moment dat deze conditie zes bereikt en moet worden vervangen, zonder toepassing van levensduurverlenging op basis van de 'vangnetconstructie'. Van assets waarbij de theoretische levensduur niet kan worden vastgesteld op basis van de NEN2767, is deze vastgesteld door Opdrachtgever.
Werkbon	Bon van waarop minimaal de omschreven werkzaamheden, gewerkte tijd en materialen zijn vastgelegd.