

## Bijlage 1 Programma van Eisen Onderhoud E&W-installaties

<b>Eis 1. Werkzaamheden</b>	
<b>1.1 Dienstverlening algemeen</b>	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met het bepaalde in dit document en met alle bijbehorende bijlagen.
<b>1.2 Uitvoering</b>	Bij de uitvoering van werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met het voorkomen en herstellen van verstoring van het primaire proces, overlast en andere ongemakken voor de gebruikers van het Gebouw. Voorafgaand aan de uitvoering wordt het Gebouw c.q. het werkgebied afgezet. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen rondslingerende materialen of gereedschappen liggen. Na afloop wordt eventueel afval direct verwijderd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaak van het werkgebied. Medewerkers van opdrachtnemer zijn tijdens hun werkzaamheden herkenbaar gekleed in bedrijfskleding en dienen zich op verzoek te kunnen legitimeren. Voor alle werkzaamheden geldt dat Opdrachtgever altijd ter akkoord gevraagd wordt voordat de opdracht uitgevoerd wordt door de opdrachtnemer.
<b>1.3 Werktijden</b>	Werkzaamheden worden van maandag tot en met vrijdag op voor de onderhoudscontractanten normale werkuren tussen 8:00 -19:00 uur uitgevoerd. In het geval van een incident dienen de werkzaamheden ook na 19:00 of in het weekend uitgevoerd te worden.  Opdrachtgever zal te allen tijde voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd in overleg met de Opdrachtnemer vaststellen.
<b>1.4 MJOP</b>	Het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) wordt jaarlijks (in mei/juni) op hoofdlijnen opgesteld en getoetst door of namens Opdrachtgever, eventueel door een onafhankelijke derde die in opdracht van Opdrachtgever optreedt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nadere detailuitwerking van het MJOP en voor de vertaling daarvan naar concrete onderhoudsplannen (conform MJOP).
<b>1.5 Huis- en gedragsregels</b>	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het naleven van rookverbod in het Gebouw. Binnen (het terrein van) het Gebouw is ingeschakelde audioapparatuur niet toegestaan.

<b>1.6 Gebruik faciliteiten</b>	Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever.
<b>1.7 Stofvrij werken</b>	Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden.
<b>1.8 Brandveiligheid</b>	Opdrachtnemer waarborgt dat de brandveiligheid voldoet aan de geldende eisen van NPR 6059.
<b>1.9 Onderhoudssysteem</b>	Opdrachtnemer waarborgt dat het onderhoudssysteem (CMMS) voldoet aan NEN-EN-ISO 9001, ten behoeve van kwaliteitsborging.
<b>1.10 Storingsdienst</b>	<p>Opdrachtnemer stelt een storingsdienst beschikbaar die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor het melden en verhelpen van storingen aan E&amp;W-installaties die correctief ingrijpen vereisen.</p> <p>De storingsdienst is bereikbaar via één centraal telefoonnummer dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt en actueel wordt gehouden.</p> <p>Opdrachtnemer handelt storingsmeldingen af conform de in het contract overeengekomen voorwaarden en verplichtingen.</p> <p>Tevens draagt Opdrachtnemer zorg voor een adequate voorraad kritische materialen en onderdelen zodat storingen en gebreken aan E&amp;W-installaties snel kunnen worden verholpen. Een specifiek geval zijn de 5 Luchtbehandelingskasten bij AQUON: Hiervoor moet altijd een set filters op voorraad zijn, om de borging van het primaire proces zo goed mogelijk in stand te houden ivm +/- 6 weken levertijd.</p>
<b>1.11 Budget</b>	<p>Jaarlijks vindt afstemming plaats over benodigd budget zoals aangegeven door Opdrachtnemer in het (uitvoerings)jaarplan en het beschikbaar budget van Opdrachtgever. Het (uitvoerings)jaarplan wordt daarvoor gegenereerd uit het MJOP. Tijdens de jaarlijkse afstemming bepaalt Opdrachtgever definitief welke onderhoudsactiviteiten zij wil laten uitvoeren op grond van het advies van Opdrachtnemer binnen de gestelde kaders. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor af te wijken van de kaders (onderhoudsniveaus/MJOP) indien de technische en/of budgettaire situatie daar aanleiding toe geeft.</p>
<b>1.12 Meerwerk</b>	<p>Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien.</p> <p>Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk.</p> <p>Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis. Die kennisgeving kan de Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan de Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten.</p> <p>Meerwerkkosten boven €15.000 mag Opdrachtgever bij andere partijen in</p>

	<p>concurrentie aanvragen. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat de Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven.</p> <p>Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij de Opdrachtgever hiermee instemt.</p>
<p><b>1.13 Open begroting</b></p>	<p>De Opdrachtnemer dient te werken met een open begroting en een open gebouwdossier. Dit dient te allen tijde inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever. Meer of minder werkzaamheden kunnen nooit leiden tot het aanpassen van uurtarieven, stuksprijzen of anders dan in de overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.</p>
<p><b>1.14 Offertes</b></p>	<p>Offerteaanvragen dienen binnen 14 dagen na aanvraag aan Opdrachtgever overlegt te worden. Dit is evenwel afhankelijk van de betreffende complexiteit van de aanvraag waarover Opdrachtnemer direct in overleg treedt indien zij verwacht de gestelde termijn niet te kunnen behalen. Opdrachtnemer neemt in haar rol als beheerder de toetsing van marktconformiteit op zich. Dit zal zich uiten in het aanvragen van meerdere offertes in geval van onder aanneming. Offertes dienen volledig transparant te zijn en gebaseerd op de overeengekomen toeslagen en tarieven.</p>
<p><b>1.15 Bedrijfszekerheid</b></p>	<p>Ten aanzien van de bedrijfszekerheid en daarmee de continuïteit van de primaire bedrijfsprocessen wordt voor de installaties een onderverdeling aangebracht in installatieklassen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke systemen 1 (kritisch), 2 (urgent) of 3 (niet urgent) zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en operationeel beheer van zowel de categorie 1, 2 als 3. De planning van alle soorten onderhoud, voor zowel categorie 1, 2 en 3, dient te worden opgesteld door Opdrachtnemer. Uitgangspunt daarbij is dat primaire processen niet verstoord dienen te worden of dat gebruikers van het Gebouw hiervan hinder ondervinden. Onder hinder wordt in ieder geval verstaan: geluidsoverlast, stofvorming, trillingen, geurhinder, beperking van toegang tot werkruimten, onderbrekingen van klimaatbeheersing, verlichting of IT-connectiviteit, en overige verstoringen die de normale uitoefening van bedrijfsactiviteiten belemmeren.</p> <p>Ter waarborging van geldende garanties en ter benutting van bestaande kennis en ervaring, wordt de huidige contractpartij als eerste in de gelegenheid gesteld de werkzaamheden uit te voeren. Dit ook om de garantie van bepaalde assets in stand te houden.</p>

<p><b>1.16 Beheertaken Opdrachtnemer</b></p>	<p>Het actieve beheer van het aanwezige gebouwbeheerssysteem (GBS) ligt bij de opdrachtnemer. Opdrachtgever raadpleegt het GBS ter monitoring.</p> <p>Bij storingen treedt er een samenwerking op tussen opdrachtnemer en opdrachtgever om de storing afhankelijk van urgentie zo snel mogelijk te verhelpen. Hieronder valt ook voor het zorgdragen aan de goede communicatie en settings tussen het GBS en andere systemen, zoals met Haitjema voor de WKO</p> <p>Opdrachtgever zal zich richten op de aansturing van en controle op de uitbestede operationele activiteiten. Opdrachtnemer zet hiertoe beheer in om Opdrachtgever te ontzorgen. Uitgangspunt is dat Opdrachtgever hierbij het aanspreekpunt blijft voor de gebruiker. Onder dit beheer worden expliciet de volgende taken verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmelden en begeleiden van onder/nevenaannemers in het Gebouw en benodigde coördinatie hierbij verzorgen bij uitvoering van onderhoudswerkzaamheden, eventueel op aanwijzing van Opdrachtgever. De aanmelding dient voorafgaand te geschieden bij Afdeling Facilitair en de receptie via mail: <a href="mailto:facilitair@aquon.nl">facilitair@aquon.nl</a>, resp. <a href="mailto:receptie@aquon.nl">receptie@aquon.nl</a>.</li> <li>• (Technische) kwaliteitscontrole, zowel voor, tijdens als na uitgevoerde werkzaamheden, op onderaannemers.</li> <li>• Gegevens verwerken in de daarvoor bestemde systemen en documentatie.</li> <li>• Monitoren technische conditie van installaties.</li> <li>• Opstellen van investeringsvoorstellen of wijzigingsvoorstellen (indien conditie onvoldoende blijkt of ongewenst veel storingen optreden aan installaties).</li> <li>• Adviseur en sparringpartner voor Facilitaire afdeling van Opdrachtgever.</li> <li>• Beheren van spare-parts (d.w.z. verstrekken van adviezen aan Opdrachtgever voor aanschaf en verbruiksbeheer t.b.v. het Gebouw).</li> <li>• Bewaken van juiste oplossing na gemelde storingen (het bewaken van vervolgacties).</li> <li>• Beheren van de installatielijst (verwijderen en toevoegen van installaties).</li> <li>• Het optimaliseren van de Onderhoudsstrategie (preventief, conditieafhankelijk of correctief onderhoud).</li> <li>• Voeren van het operationeel overleg met Opdrachtgever wat betreft technische onderwerpen (conditie, uitgevoerd onderhoud, storingen en technische verbetervoorstellen)</li> <li>• Opstellen storingsrapportage en onderhoudsrapportage</li> </ul>
<p><b>1.17 Inspecties</b></p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uit te voeren inspecties en advies. Onder inspecties wordt verstaan het periodiek uitvoeren van benodigde controles, metingen en statusopnames, welke enerzijds noodzakelijk zijn</p>

	<p>om de kwaliteit van de installaties te bepalen en om deze te kunnen rapporteren aan Opdrachtgever en welke anderzijds volgens wettelijke voorschriften verplicht zijn. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het contractjaar een overzicht aan van de uit te voeren inspecties, veelal gecombineerd uitgevoerd met preventief onderhoud ten einde een efficiënte uitvoering te realiseren. De noodzakelijke geachte uitvoering van aanvullend onderhoud, voortkomend uit de inspecties, valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.</p>
<p><b>1.18 Melding gebreken</b></p>	<p>Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het MJOP gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes, dan dient Opdrachtnemer deze gebreken direct te melden bij Opdrachtgever.</p> <p>Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer direct in behandeling worden genomen. Opdrachtnemer registreert daartoe een urgente storing in het meldingssysteem van Opdrachtgever en neemt onverwijld telefonisch contact op met Opdrachtgever om de vervolgwerkzaamheden te bespreken en plannen.</p>

<p><b>Eis 2. Juridisch</b></p>	
<p><b>2.1 Akkoordverklaring</b></p>	<p>Opdrachtnemer verklaart zich in staat en bereid om de gevraagde dienstlevering ten behoeve van Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.</p>
<p><b>2.2 Wet- en regelgeving</b></p>	<p>Onderhoudswerkzaamheden aan E&amp;W-installaties worden op basis van de vigerende wet- en regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever aanvullend eisen stelt. Onder wet- en regelgeving ten aanzien van onderhoud aan E&amp;W-installaties wordt bedoeld (maar niet uitsluitend) op bouwregelgeving als het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (BBL), de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb), de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet, met aanvullend het Arbobesluit en Arboregeling), de Omgevingswet, de Wet Milieubeheer, alsmede de normen en richtlijnen NEN 2767, NEN-EN 13306, NEN-EN 15221, NPR 6059 en UAV 2012 / UAV-GC 2005.</p> <p>Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Opdrachtgever voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Opdrachtgever, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de</p>

	<p>oplossingsrichting. In het strategisch overleg overhandigt Opdrachtnemer de gewijzigde en/of aanvullende certificaten, wettelijk verplichte certificaten, logboeken, tekeningen (ook revisie) e.d. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen en invoeren van de tekeningen in het BIM-systeem, Autodesk. Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde autorisatie en verzorgt de bijbehorende procedure en instructie.</p> <p>Verplichte keuringen aan E&amp;W-installaties moeten worden uitgevoerd door Opdrachtnemer in het tijdvak waarvoor hij inschrijft. Het uitsluiten van bedoelde kosten is niet toegestaan. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij Opdrachtgever indien deze voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van wet- en regelgeving, alsmede normen en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.</p>
<p><b>2.3 Opstellen jaarplanning</b></p>	<p>Voor 1 oktober van elk kalenderjaar stelt de Opdrachtnemer een planning op waarin alle uit te voeren onderhoudstaken voor het betreffende jaar vermeld staan. In deze planning dienen ook activiteiten te worden opgenomen die op grond van norm-, wet- en regelgeving in het betreffende jaar moeten worden uitgevoerd, maar geen onderdeel uitmaken van het vaste deel van de onderhoudsovereenkomst omdat ze een frequentie hebben die lager ligt dan één keer per jaar.</p>
<p><b>2.4 Hulpmiddelen en materialen</b></p>	<p>Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de benodigde (hulp)middelen en materialen die benodigd zijn voor de uitvoering van Preventief onderhoud. De middelen en materialen dienen inbegrepen te zijn in de prijs en dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen/voorschriften van de fabrikant. Afwijkende fabricaten, types en uitvoeringen mogen alleen met toestemming van de Opdrachtgever worden toegepast.</p>
<p><b>2.5 Certificaten</b></p>	<p>Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) dienen minimaal in het bezit te zijn van een VCA-bedrijfs certificering. Medewerkers zijn gecertificeerd en werken conform de vigerende wet- en regelgeving teneinde de werkzaamheden correct en veilig uit te kunnen voeren. Indien door toedoen van Opdrachtnemer niet wordt voldaan aan wet- en regelgeving zullen herstellkosten, boetes c.q. claims worden doorberekend aan Opdrachtnemer.</p>
<p><b>2.6 Veiligheid</b></p>	<p>Opdrachtnemer moet voldoen aan de Nederlandse wetgeving en elke werknemer van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoert in opdracht van Opdrachtgever dient jaarlijks het formulier (huisregels) derden van Opdrachtgever te ondertekenen (zie bijlage X) met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels tijdens werkzaamheden. De verplichting geldt eveneens voor door opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers.</p>

	Opdrachtnemer is tevens gehouden een LMRA (Last Minute Risk Assessment) uit te voeren op locatie, indien werkzaamheden worden verricht in een situatie met verhoogd veiligheidsrisico.
<b>2.7 AVG</b>	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
<b>2.8 Geheimhoudingsplicht</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 500 per gebeurtenis.
<b>2.9 Niet nakomen</b>	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
<b>2.10 Recht op ontbinding</b>	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
<b>2.11 Schadevergoeding</b>	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat.  Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.

<b>2.12 Fusie derde partij</b>	<p>Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de Opdrachtgever met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.</p>
<b>2.13 Onderaanneming</b>	<p>Opdrachtnemer zal aan door haar ingeschakelde onderaannemer verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst opleggen. Ingeval de Opdracht door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met gebruikmaking van onderaannemer(s) dan wel ingeval Opdrachtnemer een beroep heeft gedaan op onderaannemer(s) dan is Opdrachtnemer niet gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze onderaannemer(s) zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever te vervangen of te wijzigen. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst of tijdens de optiejaren alleen en met nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever van onderaannemer wijzigen. Opdrachtgever behoudt zich bij een wijziging het recht voor de overeenkomst te ontbinden zonder dat dit tot schadeplicht bij Opdrachtgever leidt. Indien door het wisselen van onderaannemer een voor Opdrachtgever negatieve prijswijziging zou ontstaan, komt dit risico geheel de Opdrachtnemer toe.</p> <p>Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemer(s) dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA), alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.</p> <p>Indien Opdrachtnemer werkzaamheden uitbesteedt aan een onderaannemer, dient deze aantoonbaar te beschikken over een geldige SNA-certificering conform NEN 4400, VCA-certificering, en dient te werken conform RI&amp;E, Bbl en Arbowet.</p>
<b>2.14 Discrepantie PvE en vigerende wet- en regelgeving</b>	<p>Bij strijdigheid tussen de eisen in het Programma van Eisen (PvE) en geldende wet- en regelgeving, normen of overige referentiedocumenten, is de strengste eis bindend.</p>
<b>2.15 Geschillen uitvoering opdracht</b>	<p>Geschillen inzake de uitvoering van de opdracht ten aanzien van de geleverde kwaliteit / acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de Opdrachtgever aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde</p>

	komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
--	---

<b>Eis 3. Communicatie</b>	
<b>3.1 Taal</b>	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
<b>3.2 Werknemers</b>	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle werknemers die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
<b>3.3 Overlegstructuur</b>	De overlegstructuur betreft een: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maandoverleg (operationeel);</li> <li>2. Kwartaaloverleg (tactisch);</li> <li>3. Jaaroverleg (strategisch).</li> </ol>
<b>3.4 Aanspreekpunt</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast aanspreekpunt (SPOC) voor Opdrachtgever, die tevens deelneemt aan de kwartaal- en jaaroverleggen.
<b>3.5 Communicatie opdracht</b>	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
<b>3.6 Rapportage</b>	Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over de downtime per installatie/element en eveneens in het jaarlijks analyserapport.

<b>Eis 4. Personeel</b>	
<b>4.1 Toereikende bezetting</b>	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
<b>4.2 Werkkleding</b>	Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemer) draagt zorg voor herkenbare bedrijfskleding, voorzien van logo, voor zijn Werknemers.
<b>4.3 Bevoegd- en bekwaamheid</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat werkzaamheden aan E&W-installaties enkel worden verricht door Voldoende Onderricht Personen (VOP) of Vakbekwaam Personen (VP), die in het bezit zijn van een VCA-certificaat. Indien gewerkt wordt met onderaannemers die niet beschikken over een VCA-certificering, begeleidt Opdrachtnemer de uitvoering van deze werkzaamheden. Opdrachtnemer waarborgt dat werknemers in opleiding en stagiaires uitsluitend onder toezicht werken en geen negatieve invloed hebben op de kwaliteit en veiligheid. Opdrachtnemer draagt zorg voor het op een juiste manier uitvoeren van werkzaamheden aan/met elektrotechnische installaties conform NEN 3140.

<b>4.4 Aanvang werkzaamheden</b>	Voor aanvang van de werkzaamheden meldt de servicemonteur zich bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Hierbij zal ook de status van het werk doorgenomen worden. Eventueel overleg betreffende de planning dient met de servicecoördinator te worden opgenomen.
<b>4.5 Aansprakelijkheid</b>	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor onrechtmatig (illegaal) tewerkgesteld werknemers voor de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle ter zake door de overheid aan Opdrachtnemer opgelegde boetes.
<b>4.6 Vervanging medewerker</b>	Opdrachtgever kan, bij gebleken disfunctioneren of anderszins gegronde bezwaren, vervanging vorderen van de betreffende medewerker van Opdrachtnemer. Een dergelijk verzoek wordt schriftelijk en met opgave van redenen tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

#### Eis 5. Overleg en rapportages

<b>5.1 Overleg</b>	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt (minimaal) éénmaal per kwartaal een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en (de contactpersoon van) Opdrachtnemer.
<b>5.2 Inhoud overleg</b>	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgevoerde onderhoudsbeurten</li> <li>Samenwerking en klanttevredenheid</li> <li>Knelpunten in de uitvoering van de opdracht</li> <li>Ontwikkelingen in de markt</li> <li>Ontwikkelingen binnen de Opdrachtgever en organisatie opdrachtnemer</li> </ul>
<b>5.3 Datum overleg</b>	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
<b>5.4 Locatie overleg</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Opdrachtgever te bepalen locatie (inclusief digitaal overleg)
<b>5.5 Verslaglegging</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal bestand (Microsoft Office of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt.  De verslaglegging dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer conform afspraken met en werkwijzen van Opdrachtgever. Indien hiervan wordt

	afgeweken kan Opdrachtgever een verzoek tot aanpassing of aanvulling doen.
<b>5.6 Rapportages</b>	<p>Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de informatie duidelijk, transparant en coherent is.</li> <li>• rapportages een consistente lijn volgen.</li> <li>• indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen</li> </ul> <p>Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.</p>
<b>5.7 Logboek</b>	Opdrachtnemer houdt een logboek bij van elk toestel waarin zij aantekeningen maakt van het door haar aan de toestellen verrichtte preventief van correctieve onderhoud.
<b>5.8 Staat van opname</b>	Opdrachtgever, Opdrachtnemer en (indien van toepassing) voorgaande Opdrachtnemer stellen bij ingang van de overeenkomst gezamenlijk een staat van opname op. Gebreken worden opgepakt door in gebreke zijnde partij.

<b>Eis 6. Facturatie</b>	
<b>6.1 Facturatie</b>	Onder vermelding van PO-nummer verzendt Opdrachtnemer maandelijks, achteraf na verrichtingen en acceptatie, een factuur van de gedane werkzaamheden.
<b>6.2 Facturatie aanvullende werkzaamheden</b>	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
<b>6.3 Inhoud factuur</b>	<p>De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• KvK-nummer</li> <li>• Btw-nummer</li> <li>• IBAN-rekeningnummer</li> <li>• Debiteurnummer</li> </ul> <p><u>Gegevens Opdrachtgever</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatiennaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Contractnummer</li> </ul>

	<p><u>Factuurgegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Ordernummer/Bestelnummer</li> <li>• Periode factuur</li> <li>• Totaal factuurbedrag excl. Btw</li> <li>• Btw-percentages</li> <li>• Btw-bedrag factuur</li> <li>• Totaal factuurbedrag inclusief btw</li> <li>• Btw-nummer</li> </ul> <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelstukken wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
<b>6.4 Verzenden factuur</b>	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF-format verstuurd aan facturen@aquon.nl
<b>6.5 Onvolledige facturatie</b>	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
<b>6.6 Crediteringen</b>	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever.
<b>6.7 Rentevordering</b>	Indien de Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.
<b>6.8 Controle facturatie</b>	<p>Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.</p> <p>Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan</p>

	voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
<b>6.9 Kosten accountants-onderzoek</b>	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
<b>6.10 Preventief onderhoud</b>	Na beëindiging van de werkzaamheden rapporteert de door Opdrachtnemer ingezette werknemer zijn bevindingen via de mail gericht aan <a href="mailto:facilitair@aquon.nl">facilitair@aquon.nl</a> en dient de werkbond te worden afgetekend.
<b>6.11 Correctief onderhoud</b>	Storingen of klachten die het gevolg zijn van ondeskundig gebruik van Opdrachtgever / voormalig Opdrachtnemer of door toedoen van invloeden van buitenaf, zullen altijd volledig in rekening worden gebracht en dienen via mail verstuurd te worden naar <a href="mailto:facilitair@aquon.nl">facilitair@aquon.nl</a> .
<b>6.12 Overige kosten</b>	Kosten t.b.v. hoogwerkers, steigers, randbeveiliging of andere hulpmiddelen die benodigd zijn om bij het toestel te komen worden door Opdrachtnemer apart in rekening gebracht tenzij specifiek omschreven in de bijlage.

<b>Eis 7. Commercieel</b>	
<b>7.1 Looptijd Overeenkomst</b>	De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden viermaal te verlengen voor de duur van één (1) jaar.
<b>7.2 Verlenging</b>	Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van de initiële (of dan geldende) looptijd van de overeenkomst schriftelijk in kennis indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie.  Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de overeenkomst na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
<b>7.3 Prijzen</b>	Alle prijzen zijn all-in prijzen, exclusief btw en inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, op locatie van de Opdrachtgever, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.  Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking, met uitzondering van de kosten voor:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvullende opdrachten waarvoor de Opdrachtgever opdracht heeft gegeven conform de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan aanvullende opdrachten.</li> </ul>
<b>7.4 Indexatie</b>	<p>De overeengekomen (maximum)prijzen liggen in ieder geval t/m 31-12-2027 vast en kunnen – eerst per 1-1-2028 – op verzoek van Opdrachtnemer ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI), URL:<a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED</a>, op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> <p><i>(jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen)</i></p> <p>Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend. Als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.</p>
<b>7.5 Jaarlijkse indexatie</b>	<p>Wordt in een jaar afgezien van herziening van prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.</p>
<b>7.6 Indexatie bij verlenging</b>	<p>Wordt er bij verlenging afgezien van herziening van prijzen, dan vindt indexering bij de daarop volgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten.</p>
<b>7.7 Voornemen tot indexatie</b>	<p>Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.</p>
<b>7.8 Negatieve indexatie</b>	<p>Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.</p>
<b>7.9 Indicatieve raming</b>	<p>Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.</p>

Eis 8. Onderhoudsanalyse en KPI's	
<b>8.1 Storingsanalyse</b>	Elk kwartaal dient er een analyse van de storingen aangeleverd te worden door Opdrachtnemer waarin te zien is of er afwijkingen van de normen zijn inclusief de afgesproken respons tijden. Indien er afwijkingen van de normen zijn dient er gelijktijdig een verbeter voorstel aangeleverd te worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert jaarlijks in oktober een analyserapport waar het functioneren van de installaties wordt vastgelegd. Uit die rapportage wordt een verbetervoorstel voorgelegd voor het functioneren van de installaties. Opdrachtnemer levert een jaarplan op voor werkzaamheden voortkomend uit het MJOP.
<b>8.2 Verwerking revisie</b>	Indien Opdrachtnemer uitbreidingen of wijzigingen aanbrengt aan een installatie dient de opdrachtgever de informatie uit het BIM-systeem te gebruiken en bij aanpassingen de aanwezige tekeningen, bibliotheek evenals de cartotheek te wijzigen en in het BIM-systeem te uploaden, alsmede een hardcopy aan Opdrachtgever te verstrekken voor acceptatie en goedkeuring en op de juiste plek in het pand op hardcopy op te slaan. Opdrachtgever verzorgt een eventuele instructie en procedure voor het gebruik van het BIM-systeem.
<b>8.3 Storingsbon</b>	De werkzaamheden dienen door middel van een service bon (digitaal) afgerond te worden waarin de volgende punten in vermeld worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum, responstijd, starttijd aanvang diagnose, starttijd aanvang reparatie en reparatietijd.</li> <li>• Type installatie.</li> <li>• Type storing.</li> <li>• Oorzaak storing.</li> <li>• Oplossing storing.</li> <li>• Rapportage uitgevoerde werkzaamheden.</li> <li>• Mogelijk vervolgactie en tijd en datum van vervolgactie.</li> </ul>
<b>8.4 Storingsrapportage (maandelijks)</b>	In de maandrapportage storingen dienen de volgende onderwerpen verwerkt te zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatiedeel storing.</li> <li>• Oorzaak storing</li> <li>• Oplossing storing.</li> <li>• Aantal gewerkte uren per storing.</li> <li>• Ingezette onderaannemers.</li> <li>• Aantal storingen per categorie.</li> <li>• Aantal binnen en buiten de in de SLA gestelde responstijd</li> <li>• Aantal binnen en buiten de in de SLA gestelde reparatietijd</li> </ul>

<p><b>8.5 Verrekenstaat correctief en curatief onderhoud (driemaandelijks)</b></p>	<p>Ieder kwartaal wordt ter onderbouwing van de voorschotnota correctief en curatief onderhoud de gemaakte kosten in een gespecificeerd overzicht weergegeven, hetgeen wordt gedeeld, en waarin opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storingsnummers</li> <li>• Datum storing</li> <li>• Omschrijving storing</li> <li>• Oplossing storing</li> <li>• Categorie storing</li> <li>• Gemaakte uren per storing</li> <li>• Kosten gemaakt uren</li> <li>• Kosten materiaal</li> <li>• Kosten onderaanneming</li> <li>• Totale kosten per storing</li> </ul>
<p><b>8.6 KPI -Veiligheid</b></p>	<p>KPI: Uitgangspunt is dat de Opdrachtgever overtuigd is dat het gebouw veilig is en dat werkzaamheden veilig worden uitgevoerd. Dat betekent dat aan alle wettelijke eisen is voldaan en dat zaken tijdig zijn vastgelegd.</p> <p>Norm: 100% van alle afgesproken dan wel benodigde controles zijn uitgevoerd; Alle certificaten zijn tijdig afgegeven; ontwerp RI&amp;E en uitvoering RI&amp;E zijn aanwezig.</p> <p>Meetmethodiek: Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.</p> <p>Procedure herstel: Indien de norm niet wordt behaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, binnen 5 (vijf) werkdagen na rapportage een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en er dient na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) worden gestart met implementatie van het verbeterplan.</p> <p>Opdrachtgever geeft in afstemming met Opdrachtnemer aan wanneer de implementatie gereed dient te zijn. Een hercontrole vindt plaats 6 weken na start verbeterplan op kosten van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien de norm voor een tweede keer gedurende de contractperiode niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd de</p>

	<p>Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.</p>
<p><b>8.7 KPI - Beschikbaarheid</b></p>	<p>KPI: Uitgangspunt voor beschikbaarheid is dat de gebouwinstallaties niet verstoord dienen te worden zodat gebruikers van het Gebouw geen hinder ondervinden bij de uitoefening van hun bedrijfsvoering. Onder hinder wordt in ieder geval verstaan: geluidsoverlast, stofvorming, trillingen, geurhinder, beperking van toegang tot werkruimten, onderbrekingen van klimaatbeheersing, verlichting of IT-connectiviteit, en overige verstoringen die de normale uitoefening van bedrijfsactiviteiten belemmeren. Voor het Gebouw van Opdrachtgever is aangegeven wat van belang is voor de bedrijfsvoering en welke werktijden voor onderhoud redelijk zijn.</p> <p>Vervolgens is voor zowel storingen als preventief onderhoud aangegeven welke ruimten dan wel installatieonderdelen kritisch zijn. Deze zijn in 3 categorieën ingedeeld. Afhankelijk van de categorie is de responstijd en hersteltijd bepaald. Per installatieonderdeel is tevens bepaald hoeveel storingstijd op mag treden.</p> <p>Norm: 100% van de installaties zijn alleen buiten bedrijf geweest gedurende het geplande onderhoud / tijdsopgave naar de Opdrachtgever en het afgesproken maximaal aantal storingen.</p> <p>Meetmethodiek: Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over de downtime per installatie/element en rapporteert in het jaarlijks analyserapport.</p> <p>Procedure herstel: Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden uitvoeren om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Her-meting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien blijkt dat bij de eerste her-meting de norm niet wordt behaald zal een volledige conditiemeting conform NEN 2767 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.</p> <p>Indien bij de tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25%</p>

	<p>over het overeengekomen maandbedrag in te houden.</p> <p>Tevens heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk op te zeggen.</p> <p>Voorraadbeheer: Indien voor bovengenoemde beschikbaarheid het nodig is om specifieke onderdelen op voorraad te hebben dan is dit de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om dit te adviseren. De Opdrachtnemer stelt een strategie op met betrekking tot levertijden van materialen en welke onderdelen van installaties essentieel zijn voor de bedrijfszekerheid. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het aanschaffingsadvies, de kwaliteit van de inkoop en het beheer van de reserveonderdelen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het benodigde budget en blijft eigenaar van de reserveonderdelen.</p> <p>Mocht Opdrachtgever besluiten om geen gehoor te geven aan het aanschaffingsadvies dan worden de consequenties voor bovengenoemde KPI vastgelegd.</p>
<p><b>8.8 KPI - Energieverbruik</b></p>	<p>KPI: Uitgangspunt voor energieverbruik is om bewust om te gaan met energie en daar waar mogelijk onnodig energieverbruik terug gedrongen wordt.</p> <p>Norm: Voor het Gebouw van Opdrachtgever zijn de energieverbruiken van water en elektra aan het eind van het eerste contractjaar 100% gemeten. Deze waarden zijn vergeleken met een soortgelijke Gebouwen die de Opdrachtnemer beheerd. Aan het eind van het eerste contractjaar heeft de Opdrachtnemer op basis van de meetgegevens een voorstel voor energiereductie overlegd aan Opdrachtgever.</p> <p>Meetmethodiek: Aan het eind van het eerste contractjaar heeft de Opdrachtnemer op basis van de meetgegevens een voorstel voor energiereductie overlegd aan Opdrachtgever.</p> <p>Procedure herstel; Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer actie ondernemen om het afgesproken voorstel binnen 6 weken na rapportage alsnog te realiseren.</p> <p>Indien na 6 weken de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd eenmalig 25%</p>

	<p>over het overeengekomen maandbedrag in te houden.</p>
<p><b>8.9 KPI – Technische kwaliteit</b></p>	<p>KPI: Uitgangspunt voor de technische kwaliteit is dat de E&amp;W-installaties doelmatig onderhouden worden waardoor de totale beheerkosten over de gehele levensduur van het gebouw beperkt worden.</p> <p>Norm: 100% van de installatieonderdelen voldoen aan de gewenste installatieconditie (NEN 2767) De wijze van onderhouden en rapporteren voorkomt symptoombestrijding en heeft als doel bronbestrijding (analyses en advies); de opzet van onderhoud voorkomt extra overlast of onnodige werkzaamheden (inspecties); Er is een goed financieel overzicht en een trendlijn over de jaren heen voor de benodigde en gebruikte kosten voor storingen, onderhoud en MJO en een analyse hoe het budget efficiënter kan worden ingezet om een budgetverlaging op termijn te realiseren.</p> <p>Meetmethodiek: Jaarlijks wordt een technische conditiemeting (steekproefsgewijs op basis van NEN 2767) uitgevoerd door een onafhankelijke derde op kosten van Opdrachtgever.</p> <p>Aan het eind van de overeenkomst wordt een volledige conditiemeting conform NEN 2767 uitgevoerd, op kosten van Opdrachtnemer en dient aangetoond te worden dat het conditieniveau minimaal gelijk is gebleven.</p> <p>Voor het eerste contract jaar is in de KPI uitgegaan van conditiescore 2 (goed) voor alle installatieonderdelen. Aan het eind van dit jaar verwacht Opdrachtgever een verbetervoorstel om de integrale onderhoudskosten te verlagen. Hiertoe dient Opdrachtnemer een projectvoorstel te doen dat zal leiden tot efficiëntere onderhoudsconcepten en verbeteringen van de installaties op de gebieden die door Opdrachtgever te beïnvloeden zijn.</p> <p>Procedure herstel: <i>Indien de norm niet wordt behaald tijdens de looptijd van de overeenkomst:</i></p> <p>: Indien de norm niet wordt behaald zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden uitvoeren</p>

	<p>om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Hermeting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien blijkt dat bij her-meting de norm niet wordt behaald zal een volledige conditiemeting conform NEN 2767 op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd en vervolgens hersteld wanneer de norm niet is behaald.</p> <p>Indien bij een tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk op te zeggen.</p> <p><i>Indien de norm niet wordt behaald aan het einde van de looptijd van de overeenkomst:</i></p> <p>Opdrachtnemer zal, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, herstelwerkzaamheden uitvoeren om het afgesproken conditieniveau te realiseren. Eventuele kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. Her-meting zal binnen 6 weken na rapportage plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer.</p>
<p><b>8.10 KPI – Gebouw-documentatie</b></p>	<p>De opdrachtnemer dient transparantie te bieden gedurende de volledige levenscyclus van de werkzaamheden: van voorbereiding tot uitvoering en nazorg.</p> <p>Er wordt inzicht gegeven in <b>wat, wanneer en hoe</b> werkzaamheden worden uitgevoerd, inclusief de <b>gevolgen en impact</b> hiervan op de installaties en de bedrijfsvoering.</p> <p>Vorbereidende werkzaamheden worden tijdig en duidelijk gecommuniceerd, zodat deze intern goed afgestemd kunnen worden.</p> <p>Daarnaast draagt de opdrachtnemer bij aan kennisborging binnen AQUON: Op incidenteel verzoek wordt op locatie een rondgang verzorgd, waarbij uitleg wordt gegeven over de werking en samenhang van de E&amp;W-installaties.</p> <p>Deze rondgang is bedoeld om inzicht te vergroten bij (nieuwe) facilitair medewerkers en andere interne stakeholders die hier baad bij hebben.</p>

	<p>KPI: Uitgangspunt voor deze prestatie is dat ten alle tijden de gegevens over het gebouw of lopende zaken snel, actueel en eenduidig boven water te halen zijn. Dit scheelt tijd bij storingen, klachten of aanpassingen.</p> <p>Norm: 100% van de technische gegevens, zoals bouwtekeningen, keuringen, wettelijke inspecties, inregelrapporten en certificaten, zijn aanwezig. Alle logboeken en rapportages zijn actueel en volledig bijgehouden.</p> <p>Meetmethodiek: Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.</p> <p>Procedure herstel: Indien de norm niet wordt behaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, binnen 5 (vijf) werkdagen na rapportage een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) moet worden gestart met implementatie van het verbeterplan. Een her-meting vindt plaats 6 weken na start implementatieplan op kosten van de Opdrachtnemer. Indien bij een tweede her-meting de norm niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd 25% over het overeengekomen maandbedrag in te houden.</p>
<p><b>8.11 KPI – Dienstverlening en contractmanagement</b></p>	<p>KPI: Uitgangspunt voor prestatie is dat de Opdrachtgever met vertrouwen het beheer en onderhoud overlaat aan de Opdrachtnemer en de gebruikers van het Gebouw tevreden zijn over de prestaties van de E&amp;W-installaties. De E&amp;W-installaties functioneren zoals afgesproken. Het toegestane aantal storingen wordt snel en adequaat opgelost (respons- en afhandeltijden) met een goede terugkoppeling richting Opdrachtgever. De afgesproken informatie wordt tijdig aangeleverd en indien nodig gaat deze gepaard met een deskundig advies.</p>

	Norm:	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld aan de hand van de meetschaal: zeer goed, goed, voldoende, onvoldoende, slecht. Daarna dient de tevredenheid na het eerste contractjaar minimaal voldoende te scoren en vanaf het tweede contractjaar minimaal (en blijvend) goed.
	Meetmethodiek:	Operationele audit minimaal eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde.
	Procedure herstel:	Indien de norm in enig contractjaar niet wordt gehaald stelt Opdrachtnemer, na ingebrekestelling door Opdrachtgever, een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.  Wanneer de norm tweemaal gedurende de initiële looptijd van het contract niet wordt behaald is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

<b>Eis 9. Uitvoering preventief onderhoud E&amp;W-installaties</b>	
<b>9.1 Algemeen</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek inspecteren, controleren en onderhouden van alle E&W-installaties. De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende NEN-normen, fabrieksvoorschriften en de onderhoudsfrequenties zoals vastgelegd in het onderhoudsplan. Bevindingen worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.
<b>9.2 Controle energieverbruik</b>	Opdrachtnemer controleert eenmalig per jaar het energieverbruik van de lijst apparaten, ingediend door Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert het verbruik binnen vier weken aan Opdrachtgever.
<b>9.3 Aankondigingen</b>	Preventief onderhoud kan alleen plaatsvinden na afspraak met Opdrachtgever en dient minimaal vier (4) weken vooraf afgesproken te worden, tenzij Opdrachtgever instemt met een kortere periode.
<b>9.4 Frequentie</b>	Preventief onderhoud wordt per productgroep één keer in het jaar uitgevoerd, tenzij anders vermeld.

<b>Eis 10. Uitvoering correctief onderhoud E&amp;W-installaties</b>			
<b>10.1 Algemeen</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correctief onderhoud van alle Elektrotechnische (E) en Werktuigbouwkundige (W) installaties (E&W-installaties). De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende NEN-normen. Bevindingen worden gerapporteerd aan Opdrachtgever.		
<b>10.2 Storingen</b>	<p>Correctief onderhoud wordt uitgevoerd in het geval van een onverwachtse storing of calamiteit die verband houdt met de werkzaamheden in de overeenkomst. Indien er sprake is van een storing of calamiteit dient Opdrachtnemer binnen de hieronder weergegeven tijdslijmieten ter plaatse te zijn om deze storing te analyseren, herstellen en rapporteren.</p> <p>Bij een niet-urgente storing (Service Niveau III) kunnen werkzaamheden met enige vertraging of via workaround worden voortgezet. Een urgente storing (Service Niveau II) heeft een ernstige verstoring van de bedrijfsvoering tot gevolg, maar is niet levensbedreigend. Een calamiteit is kritische storing (Service Niveau I) die directe, ernstige schade veroorzaakt aan mensen, het milieu of de continuïteit van de organisatie.</p> <p>Opdrachtgever beschikt over een breed scala van E&amp;W-installaties met verschillende doelen voor het bedrijfsproces. Ten behoeve hiervan heeft opdrachtgever een genormeerde systematiek voor storingsafhandeling van E&amp;W-installaties vastgesteld, onderverdeeld in drie categorieën. Deze categorieën worden in onderstaande tabel nader omschreven.</p>		
<b>Service Niveau</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>
Type storing	<i>Kritisch</i>	<i>Urgent</i>	<i>Niet urgent</i>
<b>Service Window</b>			
ma t/m vr.	08:00-19:00	08:00-19:00	08:00-19:00
per jaar ca. 255 werkdagen	3060 uur	3060 uur	3060 uur
extra openstelling mogelijkheden	Ja	Ja	Nee
<b>Beschikbaarheid</b>			
Gemiddeld per jaar per installatie	Min. 99,8% binnen het service window	Min. 99,6% binnen het service window	n.v.t.
In uren (Uptime)	Min. 3057 uur	Min. 3048 uur	n.v.t.
<b>Downtijd*</b>			
Gemiddeld per jaar per installatie	Max. 0,2% binnen het service window	Max. 0,4% binnen het service window	n.v.t.
In uren (Downtime)	Max. 6 uur	Max. 12 uur	n.v.t.
<b>Storing afhandeling</b>			
Responstijd:	< 2 uur	< 4 uur	< 8 uur

Afhandeltijd (reparatietijd):	< 4 uur	< 8 uur	< 12 uur
Doorwerken buiten service window?	Ja	Ja	Nee

### Service Niveau I: Kritisch

Hieronder vallen sowieso calamiteiten en alle storingen aan onder andere de volgende installaties:

- Centrale elektra verdeling
- No-break installatie (UPS)
- Noodstroomaggregaat (NSA)
- Koeling server ruimte
- Brandveiligheidsinstallaties (BMI)
- Centrale luchtbehandeling en distributie (giftige dampen)

Een Calamiteit wordt gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende storing aan de in het gebouw aanwezige E&W-installaties de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen zoals (niet limitatief) lekkage (gevolgschade), wateroverlast, brand, explosie, blikseminslag en problemen met de noodstroomvoorziening.

### Service Niveau II: Urgent

Hieronder vallen onder andere alle storingen aan onderstaande installaties:

- Centrale warmte en koude opwekking en distributie
- Toegangssysteem

### Service Niveau III: Niet urgent

Hieronder vallen alle storingen die niet direct verstorend werken op de gebruikers van het Gebouw en de werkzaamheden.

### 10.3 Rapportage en registratie

Opdrachtnemer dient van iedere werkdag een logboek bij te houden en na het uitvoeren van de werkzaamheden van onderhoud en storingen een rapportage op te stellen. Indien er wijzigingen zijn aangebracht aan de installaties dient dit te worden bijgehouden in de installatietekeningen