

Werkinstructie

Onderhoud Roltrappen

Kenmerk: 2026VGU952
d.d. 24 juli 2026

Inhoud

1	Begripsbepalingen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Definities	4
2	Verplichtingen Opdrachtnemer	7
2.1	Prestatie eisen	7
2.2	Bereikbaarheid storingsdienst	7
2.3	Gewijzigde gebruiksomstandigheden	7
2.4	Legitimatie	7
2.5	Communicatie op locatie	7
2.6	Servicematerieel	7
2.7	Mobiele communicatiemiddelen	7
2.8	Meldingsplicht calamiteiten	8
2.9	Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen	8
2.10	Verstrekking informatie aan derden	8
2.11	Registratie modificatie	8
2.12	Meldingsplicht stilstand installatie	8
2.13	Planning preventief onderhoud	8
2.14	Uitvoering preventief onderhoud	9
2.15	Rapportage	9
2.16	Storingsmeldingen	9
2.17	Aanleveren MJOP	9
2.18	Voortgangsgesprekken	9
2.19	Evaluatiegesprek	10
2.20	Gevaarlijke of levensbedreigende situatie	10
2.21	Registratie werkzaamheden	10
2.22	Statuswijziging	10
2.23	Noodzakelijke werkzaamheden	10
2.24	Materiaalleveringen	10
2.25	Digitaal gebouwlogboek	10
3	Verplichtingen Opdrachtgever	12
3.1	Toegang tot de installaties	12
3.2	Gebruikswijziging	12
3.3	Informatieverstrekking functioneren installaties	12
3.4	Conditionering bouwkundige elementen	12
3.5	Digitale gebouwlogboek	12
3.6	Verstrekken opdrachten	12
4	Veiligheidskeuringen	13
4.1	Algemeen	13
4.2	Opdracht verstrekking keurende instantie	13
4.3	Assistentie keuringen	13

4.4	Technische keuringspunten	13
4.5	Afkeuringen	13
4.6	Bouwkundige keuringspunten	13
4.7	Prestatie-eis veiligheidscertificaat	14
5	Onderhoudsniveau	15
5.1	Kwaliteitsbepaling onderhoudsniveau	15
5.2	Onderhoudsstaat installatie	15
5.3	Levensduurverwachting componenten	15
5.4	Jaarlijkse inspectie	15
5.5	Onderhoudsrapport met MJOP	15
5.6	Onderhoud transportinstallaties	16
6	Prestatie	17
6.1	Algemeen	17
6.2	Preventief onderhoud	17
6.3	Onderhoudsvergoeding	17
6.4	Prestatie eis	18
6.5	Logboek	19
7	Storingsafhandeling	20
7.1	Storingen melden	20
7.2	Afmelden storing	20
7.3	Urgentie storingen	20
7.4	responstijden	20
7.5	Beoordeling responstijden	21
8	Inbouw analyse apparatuur	22
8.1	Algemeen	22
8.2	Modificatie door analyse apparatuur	22
8.3	Financieel en risico	22
8.4	Opdrachtgever en analyseapparatuur	22

1 Begripsbepalingen

1.1 Inleiding

In deze overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen gehanteerde terminologie is bedoeld volgens de hierna benoemde definities.

Opdrachtgever zal inzake deze overeenkomst worden vertegenwoordigd door:

- medewerkers van Opdrachtgever, zoals de bouwkundige die verantwoordelijk is voor het technisch beheer van het betreffende complex en/of medewerkers van het bedrijfsbureau; voor het melden van storingen en/of verstrekken van aanvullende opdrachten;
- de technisch verantwoordelijke (of in geval van afwezigheid diens vervanger) in dienst van de plaatselijke stichting die het complex exploiteert; alleen voor het melden van storingen.

1.2 Definities

All-in overeenkomst	Een overeenkomst waar het preventief, correctief, curatief en planmatig onderhoud deel uitmaken van de overeenkomst. Alleen niet technisch onderhoud zoals calamiteiten en oneigenlijk gebruik vallen buiten de overeenkomst.
Beschikbaarheidspercentage	De tijd in uren dat de installatie beschikbaar was in verhouding tot de totale tijd in uren van één jaar, uitgedrukt in een percentage. Het beschikbaarheidspercentage wordt uitgedrukt door: $\frac{A - B}{A} \times 100 = \text{beschikbaarheid in procenten}$ Daarbij is: A = aantal dagen per jaar x 24 uur. B = stilstand in uren. Niet technische storingen, keuringen, preventief- en planmatig onderhoud worden niet als stilstand aangemerkt. De beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van 12 maanden, van 1 januari tot 31 december.
Bouwkundig keuringspunt	Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een gebrek aan een installatie van bouwkundige aard. (zie ook technisch keuringspunt).
Calamiteit	Een onverwachte gebeurtenis die ernstige schade kan veroorzaken c.q. acuut gevaar oplevert voor veiligheid/gezondheid/milieu of de continuïteit van het primaire proces ernstig verstoord geldt als een calamiteit. Bijvoorbeeld: uitval van de transportinstallatie op het hoofdkantoor geldt als een calamiteit.
Componenten	Functionele onderdelen behorende tot de installatie.
Correctief onderhoud:	Niet geplande onderhoudswerkzaamheden die voortvloeien uit het falen van een installatie.
Curatief onderhoud	Vervolg werkzaamheden die voortvloeien uit correctief onderhoud en planmatig worden uitgevoerd.
Gebruiker	De huurder van het pand.

Hefpodium	Een podium, waar artiesten c.q. muzikanten optreden, die in verschillende hoogtes verstelbaar is.
Keuring	Een uitgevoerde inspectie en beproeving door een instantie die door de overheid daartoe is aangewezen, waarbij nagegaan wordt of de transportinstallatie op veiligheidsaspecten voldoet aan de norm waaronder de transportinstallatie is gebouwd en/of voldoet aan nieuwe wetten en regelgeving.
Kritische installatie	Een installatie die bij uitval de bedrijfsvoering en/of veiligheid van gebouw of mensen ernstig in gevaar brengt.
Looptijd	De tijd tussen aanvang van de overeenkomst en het moment waarop deze wordt beëindigd.
MBM	Modulair Based Maintenance (MBM) is module gestuurd onderhoud. Bij modulair gestuurd onderhoud wordt bij een onderhoudsbeurt niet elk component onderhouden of gecontroleerd. Het onderhoud wordt naar onderhoudsbehoefte per component afgestemd. Hierdoor is het mogelijk om de stilstandtijd van het onderhoud zo kort mogelijk te houden terwijl de bedrijfszekerheid van de installatie wordt gegarandeerd. Deze onderhoudsbehoefte wordt afgestemd door de Opdrachtnemer in samenspraak en goedkeuring door de Opdrachtgever.
Nieuwe wet- en regelgeving	Voorzieningen die op grond van wet- en regelgeving ten tijde van de bouw van de installatie(s) niet vereist waren en waarvan de installaties tot op heden niet zijn voorzien.
Niet technische storing	Het falen van de installatie ten gevolge van onjuist gebruik of vandalisme.
Onjuist gebruik	Het gebruiken van de installatie op een wijze waarvoor deze niet is ontworpen.
Ontwerpspecificaties	De specificaties die gesteld zijn aan de bouwkundige omgeving en de installatie om deze naar behoren te laten functioneren. Hierbij inbegrepen zijn alle toleranties ten gevolge van normaal wisselende klimatologische omstandigheden en geaccepteerde slijtage.
Oorzaken van buitenaf	Het uitvallen van de transportinstallatie als gevolg van een overmacht situatie zoals; spanningsuitval, brand, explosie, waterschade, natuurrampen, bouwkundige oorzaken/werkzaamheden, oorlogshandelingen, oproer, atoomkernreacties of het vrijkomen van atoomenergie of grondverschuiving.
Opdrachtbon	Schriftelijke bevestiging van een opdracht door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van correctief onderhoud.
Opdrachtgever	Vastgoedbeheer van de gemeente Utrecht. (VGU)
Opdrachtnemer	Contractant van de raamovereenkomst.
Prestatie	De eisen die worden gesteld in deze overeenkomst op basis van het functioneren van de installatie en de geleverde dienstverlening.
Preventief onderhoud	Preventief onderhoud bestaat uit periodiek terugkerende werkzaamheden , zoals het nazien en afstellen van de installatie, waar noodzakelijk het smeren

	c.q. reinigen van de installatie met de door de fabrikant voorgeschreven smeer- en reinigingsmiddelen, assistentie bij keuringen, het schoonhouden van de put, machinekamer, omkeerruimte en het uitvoeren van alle preventieve onderhoudswerkzaamheden, volgens voorschriften van de fabrikant, ter behoud en veilig gebruik van de installatie.
Planmatig onderhoud	Planmatig onderhoud zijn geplande werkzaamheden die voortvloeien uit het MJOP.
Reparatie	Geplande vervangingen.
Reparatietijd storing	De tijd (klokuren) tussen het melden van de storing en het tijdstip dat de installatie weer veilig in bedrijf is.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment dat een storing wordt gemeld door de Opdrachtgever en het moment dat een medewerker van de Opdrachtnemer ter plaatse verschijnt.
Risicodeel	Het bedrag voor eigen risico van Opdrachtnemer per gebeurtenis.
Roltrap	Een roltrap is een diagonaal transportsysteem voor het vervoer van personen, bestaande uit een elektrisch aangedreven trap met omhoog- of omlaagschuivende treden.
Serviceverzoek	Korte omschrijving van een storing, met het verzoek deze storing of dit gebrek op te heffen/af te handelen.
Stilstand	Het niet beschikbaar zijn voor normaal en veilig gebruik van de transportinstallatie.
Storing	Onverwacht falen van de installatie.
Storingsmeldingen	Meldingen van een niet of slecht functionerende installatie.
Technisch falen	Het uitvallen van de installatie ten gevolge van een installatie technisch gebrek.
Technisch keuringspunt	Een opmerking van een geautoriseerde keuringsinstelling over een gebrek aan een installatie van technische aard. (Zie ook bouwtechnisch keuringspunt).
Technisch gebrek	Een gebrek van een installatie dat het gevolg is van het niet of onjuist functioneren van de techniek.
Totale prestatie	Het voldoen aan elke benoemde prestatie voor alle installaties van de overeenkomst.
Totale prestatie-eis	Het voldoen aan elke benoemde prestatie voor één installatie.
Werktijd	Maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

2 Verplichtingen Opdrachtnemer

2.1 Prestatie eisen

Het voldoen aan de prestatie eisen volgens artikel 6.4.

2.2 Bereikbaarheid storingsdienst

Opdrachtnemer heeft 7 dagen per week, 24 uur per dag een telefonisch bereikbare storingsdienst waar persoonlijk contact kan worden gemaakt met voldoende onderrichte personen en een mailaccount voor storingsmeldingen die continu bemand is.

2.3 Gewijzigde gebruiksomstandigheden

Opdrachtnemer verplicht zich om Opdrachtgever te informeren over het constateren van gewijzigde gebruiksomstandigheden en over het niet gebruikt worden van een installatie(s) in overeenstemming met de ontwerpspecificaties en/of het doel waarvoor deze is ontworpen.

2.4 Legitimatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel beschikt over rechtsgeldige legitimatie, en over een legitimatie waarbij medewerkers van Opdrachtnemer zich als medewerker van de Opdrachtnemer kunnen legitimeren.

2.5 Communicatie op locatie

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat diens personeel zich meldt bij de receptie op de locatie waar werkzaamheden moeten worden verricht. De voertaal tijdens de voorbereiding, realisering en de onderhoudsperiode zal Nederlands zijn. Het door de Opdrachtnemer in te zetten leidinggevend en uitvoerend personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Na het uitvoeren van de werkzaamheden zal het personeel van de Opdrachtnemer zich afmelden bij de technisch verantwoordelijke of receptie, contactpersoon of -personen op de locatie. Afwijking op deze eis (bijvoorbeeld als een medewerker alleen de Engelse taal machtig is) kan alleen na overleg en toestemming van de Opdrachtgever.

2.6 Servicematerieel

Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate inrichting van de servicevoertuigen (materiaalvoorraad, gereedschap, materieel, enz.) om alle serviceverzoeken zonder oponthoud uit te kunnen voeren. De kosten voor eventuele extra tijd en/of reiskosten vanwege "misgrijpen" zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

2.7 Mobiele communicatiemiddelen

Medewerkers van Opdrachtnemer moeten kunnen beschikken over mobiele communicatiemiddelen voor:

- Het kunnen inloggen in het gebouwlogboek voor het uitlezen van het digitale logboek.
- De aannames van spoedeisende opdrachten
- Het - indien nodig - contact op kunnen nemen met de technisch medewerker en/of het bedrijfsbureau van Opdrachtgever en/of de technisch verantwoordelijke van de plaatselijke stichting.
- Kunnen gebruiken voor digitale storingslog uitlezing van daartoe ingerichte lift, roltrap of andere vormen van besturingen.
- Het kunnen inroepen van hulp van hulpdiensten.

2.8 Meldingsplicht calamiteiten

Opdrachtnemer verplicht zich om aan Opdrachtgever, telefonisch of per e-mail, direct melding te doen van de volgende bijzonderheden wanneer deze zich hebben voorgedaan of zijn aangetroffen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden:

- Ongevallen;
- Conflict met de bewoners/ huurders of gebruikers van de installaties;
- Onveilige situaties;
- Ernstige gebreken aan een constructie en/of installatie;
- Afkeuring van een installatie.

2.9 Afkomende materialen en verpakkingsmaterialen

Opdrachtnemer heeft de verplichting afkomende materialen en verpakkingsmaterialen op te ruimen en op verantwoorde wijze af te voeren. Tevens zorg te dragen dat de werkplek schoon wordt achtergelaten. Afkomende onderdelen worden eigendom van de Opdrachtnemer. Tenzij het in de opdrachtbrief anders is bepaald.

2.10 Verstrekking informatie aan derden

Medewerkers (monteurs, leidinggevend en onderaannemers e.d.) van Opdrachtnemer zullen zich zullen onthouden van het op eigen initiatief verstrekken van informatie aan gebruikers van de installatie(s) en/of klanten (contactpersonen, beheerders van locaties) van Opdrachtgever.

2.11 Registratie modificatie

Indien installatie componenten en/of onderdelen uit productie zijn genomen en daarom niet meer leverbaar zijn, zullen hiervoor door Opdrachtnemer technisch- en kwalitatief vergelijkbare producten moeten worden toegepast. De Opdrachtnemer is verplicht dit in het analoge (ter plaatse) en het digitale installatielogboek te vermelden. Ook (conformiteit) certificaten moeten zowel in het analoge (ter plaatse) als in het digitale installatielogboek worden aangeleverd. Indien een modificatiekeuring van rechtswege verplicht is, moet deze direct na vervanging plaats vinden, en moet ook het certificaat van goedkeuring worden aangeleverd in het digitale installatielogboek van de Opdrachtgever.

2.12 Meldingsplicht stilstand installatie

Opdrachtnemer heeft de verplichting werkzaamheden waarbij verwacht wordt dat de transportinstallatie langer dan 4 uur buiten gebruik zal zijn, minimaal twee weken van tevoren te melden aan Opdrachtgever, en ook aan de receptie, contactpersoon of personen van de locatie waar de werkzaamheden verricht zullen gaan worden. Uitzondering hierop is een reparatie als gevolg van een storing die direct aansluitend op het verhelpen van die storing wordt verricht. De Opdrachtgever verstrekt de gegevens van contactpersonen voor deze aanmelding aan de Opdrachtnemer.

2.13 Planning preventief onderhoud

De Opdrachtnemer heeft de vrijheid om een eigen planning aan te houden voor preventief onderhoud, waarbij aan het begin van elk kalender jaar een voorlopige planning wordt afgegeven aan de Opdrachtgever.

Deze planning is met name belangrijk voor TivoliVredenburg aangezien daar momenten zijn waarbij het uitvoeren van preventief onderhoud niet plaats kan vinden door grote evenementen. Afstemming tussen Opdrachtgever, TivoliVredenburg en Opdrachtnemer is essentieel om een goede samenwerking tussen partijen te waarborgen. De regie hiervoor ligt bij de Opdrachtnemer.

2.14 Uitvoering preventief onderhoud

Voor het preventief onderhoud dient minimaal 48 uur voor aanvang een afspraak te worden gemaakt met de aangewezen contactpersoon op locatie. In deze afspraak wordt vastgelegd de te onderhouden installatie(s) met tijdstip van aanvang en duur van de werkzaamheden. Het willen uitvoeren van preventief onderhoud kan door de contactpersoon worden geweigerd om moverende redenen, waarna een nieuwe afspraak door de Opdrachtnemer wordt gemaakt. In deze afspraak wordt kenbaar gemaakt de te onderhouden installatie(s) met tijdstip van aanvang en duur van de werkzaamheden. Tijdens deze werkzaamheden houdt de Opdrachtnemer de transportinstallaties zo veel mogelijk in gebruik. Op of nabij de roltraptoegangen worden deze met hekjes afgezet om gebruikers van de roltrap te verhinderen om van de roltrap gebruik te maken. Het niet nakomen van dit laatste punt kan leiden tot het beëindigen van de werkzaamheden, waarbij de kosten van deze onderbreking niet kunnen worden verhaald op de Opdrachtgever.

2.15 Rapportage

Opdrachtnemer heeft de verplichting elk jaar per transportinstallatie een digitale rapportage aan te leveren volgens de eisen die gesteld zijn in artikel 5.5.

2.16 Storingsmeldingen

Storingen die per telefoon of via het mailaccount van de Opdrachtnemer gemeld zijn, dienen onverwijld te worden opgevolgd. De storingen die gemeld zijn door het vastgoed contactcentrum ((VCC) van de Opdrachtgever (backoffice) zullen altijd zijn voorzien van een REQ nummer. Als de storing is gemeld bij de Opdrachtnemer buiten het VCC om, en daarbij geen REQ nummer kon worden opgegeven, moet tijdens kantooruren door de Opdrachtnemer een REQ nummer worden opgevraagd bij het VCC van de Opdrachtgever. Het REQ nummer moet (indien mogelijk) altijd geregistreerd worden op de werkbbon. Ook moet als de werkzaamheden gereed zijn gekomen de storing digitaal (per mail) worden afgemeld aan het VCC (backoffice) van de Opdrachtgever .

2.17 Aanleveren MJOP

Opdrachtnemer dient een meerjaren onderhoudsbegroting, zoals gesteld in artikel 5.5 van deze werkinstructie, aan te leveren op de door de Opdrachtgever aangeleverde onderlegger. Aanleveren van de eerste MJOP dient te gebeuren als 0-meting, en dient voor 1 mei te worden ingeleverd. Elk kalenderjaar moet een herziene versie worden ingeleverd voor 1 februari.

2.18 Voortgangsgesprekken

Opdrachtnemer neemt elk einde van een kalendermaand deel aan het operationeel maandooverleg, en neemt deel aan elk kwartaal overleg. De overleggen zullen inhoudelijk gaan over de voortgang van de werkzaamheden tussen de operationeel verantwoordelijke personen van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In dit overleg komen in ieder geval de voortgang van het onderhoud, keuringen en probleeminstallaties aan de orde. Indien noodzakelijk kunnen er meerdere tussentijdse overleggen plaatsvinden. Bij het kwartaaloverleg dient de contractmanager van de Opdrachtgever aanwezig zijn, en de accountmanager of diens vervanger van de Opdrachtnemer aanwezig te zijn. De Opdrachtgever stelt de data en vergaderlocatie vast en Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging binnen 14 dagen na overleg. Beide

partijen garanderen over en weer dat de personen die aan tafel zitten beslissingsbevoegd zijn. Een overleg is wederzijds nimmer verrekenbaar. Geplande vergaderingen zijn verplicht, en kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen onder vermelding van reden worden afgezegd.

2.19 Evaluatiegesprek

Eenmaal per jaar voert de contractmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer een evaluatiegesprek over de invulling van de overeenkomst. De Opdrachtgever stelt de data en vergaderlocatie vast en Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging binnen 14 dagen na overleg

2.20 Gevaarlijke of levensbedreigende situatie

Opdrachtnemer verplicht zich om in geval van een acuut gevaarlijke of een levensbedreigende situatie direct actie te ondernemen door het opheffen van de onveilige situatie zonder tussenkomst van Opdrachtgever.

2.21 Registratie werkzaamheden

Alle uitgevoerde werkzaamheden zullen door de medewerkers van Opdrachtnemer worden verwerkt in het analoge logboek op locatie (Machineruimte, omkeerruimte of machinekamer), en tevens in het digitale gebouwlogboek van Opdrachtgever moet worden ingevoerd. Hierbij kan een API koppeling worden gebruikt, of een upload volgens vast format worden gedaan naar het digitale gebouwlogboek van Opdrachtgever.

2.22 Statuswijziging

Onverminderd het bepaalde in artikel 2.12 is Opdrachtnemer verplicht om, indien tijdens het verhelpen van een storing blijkt dat een reparatie noodzakelijk is waardoor de installatie langer dan 4 uur buiten gebruik zal zijn, hiervan direct melding te doen aan Opdrachtgever en hierover in overleg te treden.

2.23 Noodzakelijke werkzaamheden

. Indien de te verwachten kosten hoger zijn dan het eerder genoemde risicodeel, mag uitsluitend na opdracht van Opdrachtgever worden overgegaan tot uitvoering. Waarbij in acht moet worden genomen dat als het een calamiteit buiten werktijd betreft, de werkzaamheden direct uitgevoerd moeten worden om de installatie zo snel als mogelijk weer in bedrijf te kunnen nemen, en dat Opdrachtnemer de eerstvolgende werkdag hiervan melding doet aan de Opdrachtgever. Indien van toepassing inclusief offerte voor het deel dat boven het risicodeel uitkomt.,

2.24 Materiaalleveringen

Materiaalleveringen dienen te voldoen aan de kostenmatrix, zoals in het door door Opdrachtnemer ingediende prijsinvulformulier.

2.25 Digitaal gebouwlogboek

De Opdrachtgever stelt haar digitaal gebouwlogboek ter beschikking en verstrekt de Opdrachtnemer een eigen installatienummer welke als referentienummer samen met het installatienummer van de Opdrachtnemer als referentienummer bij iedere activiteit gebruikt dient te worden.

Daarbij moeten alle werkzaamheden/activiteiten dagelijks of wekelijks door Opdrachtnemer geregistreerd worden in het digitale gebouwlogboek van Opdrachtgever, dit kan middels een API koppeling, de kosten hiervoor worden gedragen door Opdrachtnemer. Hier kan van worden afgeweken na toestemming van de

Opdrachtgever, en kunnen deze eventueel ook geüpload worden in het digitale gebouwlogboek van de Opdrachtgever via een vooraf gedefinieerde .csv of .xlsx file.

3 Verplichtingen Opdrachtgever

3.1 Toegang tot de installaties

Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen dat de Opdrachtnemer en/of diens medewerkers ongehinderd toegang tot de installatie(s) kunnen krijgen, middels een contactenlijst van de objecten met daarin de namen van de contactpersonen, telefoonnummer en email adres.

3.2 Gebruikswijziging

Opdrachtgever is verplicht de Opdrachtnemer schriftelijk in kennis te stellen als het gebouw een andere bestemming krijgt of anders gebruikt gaat worden.

3.3 Informatieverstrekking functioneren installaties

Opdrachtgever is verplicht de Opdrachtnemer direct in kennis te stellen van een zich abnormaal voordoend verschijnsel aan de installatie(s).

3.4 Conditionering bouwkundige elementen

Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen voor een binnen de ontwerpspecificaties blijvende conditionering van de schacht en machinekamer. Opdrachtnemer moet afwijkingen schriftelijk melden aan Opdrachtgever.

3.5 Digitale gebouwlogboek

Opdrachtgever stelt dit digitale gebouwlogboek ter beschikking aan Opdrachtnemer. Hierdoor heeft Opdrachtnemer dezelfde informatie ter beschikking als Opdrachtgever.

3.6 Verstrekken opdrachten

Voor het planmatig onderhoud zal jaarlijks door de Opdrachtgever een offerteaanvraag worden opgesteld. De Opdrachtnemer zal binnen 28 kalenderdagen hiervoor een aanbieding doen met openbegroting, met specificatie van materieel, materiaal en uren.

Indien Opdrachtgever akkoord is met deze offerte zal deze middels een bestelbon in opdracht worden gegeven. Zonder deze bestelbon mogen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd.

Deze werkzaamheden worden per installatie opgeleverd middels een Proces Verbaal van Oplevering, waarna facturatie mag plaats vinden.

Ook voor preventief en correctief onderhoud zal door Opdrachtgever jaarlijks een bestelopdracht worden afgegeven, waarmee Opdrachtnemer onder de in de overeenkomst gestelde voorwaarden kan factureren.

4 Veiligheidskeuringen

4.1 Algemeen

Alle installaties vallende onder de machinerichtlijn zoals roltrappen, rolpaden, mindervalide heffers, goederenheffers, trapliften, gevelonderhoud installaties, et cetera) moeten op een zelfde wijze worden gekeurd door een conformiteitsbeoordelingsinstantie (CBI) als zijnde een installatie waarvoor een wettelijke verplichting bestaat, waarbij ook een certificaat van goedkeuring afgegeven dient te worden, hiermee vooruitlopende op veranderende wet- en regelgeving. Assistentie door de Opdrachtnemer is daarbij vereist.

4.2 Opdracht verstrekking keurende instantie

Opdrachtgever geeft rechtstreeks opdracht aan een keurende instantie. De kosten voor deze keuringen zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4.3 Assistentie keuringen

De Opdrachtnemer is verplicht tijdens deze periodieke keuringen van de installaties een monteur, met installatietechnische kennis van de te keuren installatie, assistentie te laten verlenen. De kosten van deze assistentieverlening maken deel uit van deze overeenkomst.

Uitgevoerde keuringen moeten door de medewerkers van de keurende instantie en van Opdrachtnemer worden verwerkt in het analoge logboek op locatie (Machineruimte, omkeerruimte of machinekamer) en tevens in het digitale gebouwlogboek van Opdrachtgever worden ingevoerd. Ook dient het keuringsrapport en het certificaat van goedkeuring te worden opgeslagen in het digitale installatielogboek van de Opdrachtgever.

Bij het afbreken van de keuring of onbesliste keuring moet Opdrachtgever per mail op de hoogte worden gebracht met de reden.

4.4 Technische keuringspunten

De Opdrachtnemer heeft de verplichting technische keuringspunten binnen 3 maanden na afgifte keuringsrapport op te lossen en schriftelijk gereed te melden op het mailadres: vgu-transport@utrecht.nl

4.5 Afkeuringen

Bij afkeuring (geen certificaat) moet Opdrachtgever onmiddellijk telefonisch op de hoogte worden gebracht met reden van afkeur, en binnen 24 uur moet met herstel worden gestart, en eventueel moet Opdrachtnemer eerst een offerte verstrekken als het bedrag hoger is dan het bedrag van het risicodeel, exclusief btw. Als het bedrag lager is dan het risicodeel moeten de werkzaamheden binnen 24 uur zijn uitgevoerd, en herkeuring zijn aangevraagd. De offerte altijd aanleveren via vgu-transport@utrecht.nl

4.6 Bouwkundige keuringspunten

Het herstel van bouwkundige keuringspunten valt buiten deze overeenkomst.

4.7 Prestatie-eis veiligheidscertificaat

De Opdrachtnemer heeft de verplichting ervoor zorg te dragen dat iedere keuring leidt tot het afgeven van een certificaat van goedkeuring en dat keuringspunten binnen de gestelde termijnen worden afgewikkeld. Indien niet aan beide eisen wordt voldaan, heeft Opdrachtnemer niet voldaan aan de prestatie-eis op dit punt. Bovendien komen de kosten van een herkeuring in dergelijke gevallen voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze bepaling geldt niet indien een afkeuring het gevolg is van een niet-installatietechnisch keuringspunt.

5 Onderhoudsniveau

5.1 Kwaliteitsbepaling onderhoudsniveau

Voor het bepalen van de onderhoudsstaat op componentniveau wordt bepaald volgens de NEN 2767-laatste versie, volledig toegepast. Alleen het item verval in hoofdstuk 5.4 van NEN2767-12767-1+C1:2019, (geldig in het jaar van aanbesteding) wordt bij componenten waarbij verval van toepassing is, het conditieniveau bepaald op basis van de relatieve leeftijd ten opzichte van de theoretische levensduur, als volgt:

- Conditie 1; componenten jonger dan 50% van de theoretische levensduur
- Conditie 2; componenten ouder dan 50% en jonger dan 75% van de theoretische levensduur
- Conditie 3; componenten ouder dan 75% van de theoretische levensduur

Ter verduidelijking: Op enkel het item theoretische levensduur kan een component niet verder degraderen dan conditieniveau 3.

5.2 Onderhoudsstaat installatie

Opdrachtnemer dient zelf de onderhoudsstaat op componentniveau te inspecteren en de Opdrachtgever hierover te rapporteren. De onderlegger voor deze rapportage wordt door de Opdrachtgever aangeleverd en de rapportage dient vóór 1 mei van het kalenderjaar bij aanvang van het contract bij de Opdrachtgever te worden aangeleverd met een MJOP voor de komende 10 jaar en vervangingswaarde van alle componenten. Na deze tijd wordt conditie 4 of lager niet meer geaccepteerd.

5.3 Levensduurverwachting componenten

Normale slijtage aan de transportinstallatie onderdelen is geaccepteerd. De Opdrachtnemer als zijnde expert dient naar redelijkheid een inschatting te maken van de levensduurverwachting van alle aan slijtage onderhevige onderdelen, behoudens die onderdelen die reeds zijn begrepen in het onderhoudsdeel als genoemd onder artikel 6.3 van deze werkinstructie. De levensduur verwachting baseren op de gevraagde prestatie. Hiervoor is de standaardkosten matrix, welke is aangeleverd bij inschrijving van toepassing. Door Opdrachtnemer wordt hiervoor jaarlijks, uiterlijk 1 mei, een meerjaren onderhoudsbegroting aangeleverd. De onderlegger is een gecombineerd document waar de inspectie een onderdeel van is, en wordt door de Opdrachtgever aangeleverd. Hierin wordt aangegeven: alle noodzakelijke werkzaamheden die nodig zijn om de installatie zodanig in conditie te houden dat de prestatie met normale onderhoudsinspanningen kan voldoen aan de gestelde prestatie eisen. De meerjaren onderhoudsbegroting moet opgesteld zijn voor 10 jaar gebaseerd op de levensduurverwachting als opgegeven in de nulmeting. De noodzakelijke vervangingen voor het eerstkomende jaar moeten met een rapportage worden onderbouwd. De Opdrachtgever mag desgewenst de door de Opdrachtnemer noodzakelijk geachte vervangingen laten toetsen door een onafhankelijk installatietechnisch adviseur.

5.4 Jaarlijkse inspectie

Na elk contractjaar dient de Opdrachtnemer een inspectie uit te voeren en de onderhoudsstaat te rapporteren. Het inspectierapport is geïntegreerd in het onderhoudsrapport. Specificaties staan beschreven in artikel 5.5. Indien de Opdrachtnemer de inspecties in onderaanneming uit laat voeren dient hiervoor schriftelijk toestemming te worden gevraagd.

5.5 Onderhoudsrapport met MJOP

Bij de start van de overeenkomst, en na elk opvolgend kalenderjaar dient er van elke installatie een onderhoudsrapport met MJOP te worden aangeleverd. De eerste moet voor 1 mei na het ingaan van het

contract worden aangeleverd, en is dan tevens de 0-meting, de opvolgende jaren moeten voor 1 februari worden ingeleverd.

De Opdrachtgever levert hiervoor onderleggers aan de Opdrachtnemer. Dit rapport zal minimaal bevatten:

- Conditie score (CV) op 1 januari van het contractjaar, gespecificeerd op component;
- Conditie score (CN) op 31 december van het contractjaar, gespecificeerd op component;
- Meerjaren onderhoudsplanning (MJOP), gespecificeerd op (aangegeven) component niveau;

5.6 Onderhoud transportinstallaties

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle preventieve onderhoudswerkzaamheden die noodzakelijk zijn om de overeengekomen prestaties, veiligheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de transportinstallaties te waarborgen.

Het onderhoud dient ten minste te worden uitgevoerd conform:

- de voorschriften van de fabrikant;
- de van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- de geldende normen en richtlijnen;
- de eisen uit deze overeenkomst.

De Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig de onderhoudsstrategie, onderhoudsfrequentie en onderhoudswerkzaamheden die noodzakelijk zijn om aan de overeengekomen prestatie-eisen te voldoen. De Opdrachtgever schrijft geen onderhoudsmethodiek, onderhoudsmethoden of onderhoudsfrequenties voor. De Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor het aantoonbaar realiseren van de contractueel overeengekomen prestaties.

6 Prestatie

6.1 Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het in stand houden van de transportinstallaties zoals opgenomen in het installatieoverzicht, zodanig dat wordt voldaan aan de in deze overeenkomst vastgelegde prestatie-eisen.

De Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit die noodzakelijk zijn om de overeengekomen beschikbaarheid, veiligheid, betrouwbaarheid en functionaliteit van de transportinstallaties te waarborgen, rekening houdend met de gebruiksintensiteit, omgevingsfactoren en de technische staat van de installatie.

De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de geldende wet- en regelgeving, waarbij de transportinstallaties wél worden gekeurd zoals aangegeven in artikel 4 van dit document, relevante normen en richtlijnen en de voorschriften van de fabrikant.

De Opdrachtnemer registreert alle uitgevoerde onderhouds-, inspectie-, test-, storings- en herstelwerkzaamheden in het logboek van de betreffende installatie en digitaal gebouwlogboek. Tevens worden geconstateerde gebreken, afwijkingen en bijzonderheden geregistreerd en gerapporteerd aan Opdrachtgever.

6.2 Preventief onderhoud

De Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig de onderhoudsstrategie, onderhoudsfrequentie en onderhoudsplanung die noodzakelijk zijn om aan de overeengekomen prestatie-eisen te voldoen.

Na aanvang van de overeenkomst stelt de Opdrachtnemer een onderhouds- en instandhoudingsplan op. Hierin wordt ten minste beschreven:

- de gehanteerde onderhoudsstrategie;
- de voorgenomen onderhoudsactiviteiten;
- de planning van onderhoudswerkzaamheden;
- de wijze waarop de overeengekomen beschikbaarheid wordt geborgd;
- de wijze waarop storingen en technische risico's worden beheerst.

De Opdrachtnemer actualiseert de planning indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven en informeert Opdrachtgever over wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor de beschikbaarheid van de installaties.

De voortgang van de uitgevoerde werkzaamheden wordt geregistreerd in het logboek en het door Opdrachtgever aangewezen registratiesysteem.

De Opdrachtnemer dient desgevraagd aannemelijk te maken dat voldoende onderhouds- en instandhoudingswerkzaamheden worden uitgevoerd om de overeengekomen prestaties te realiseren.

6.3 Onderhoudsvergoeding

De onderhoudsvergoeding voor het in standhouden van de transportinstallatie bestaat uit:

- Alle kosten voor preventief en correctief onderhoud inclusief de benodigde materialen, zoals (niet limitatief):
 - smeltveiligheden
 - hulp- en tijdrelais

- bevestigingsmateriaal
 - signaal- en terugmeldlampjes of LED
 - Kleine componenten: Geleidingsblokjes (sliders), veren, eind- of veiligheid schakelaars (limit switches), (trede) bouten, moeren en borgringen
 - Kamplaten
 - Deel van veiligheidsborstels (indien aanwezig): De borstels langs de plinten (skirt guards) die voorkomen dat kleding of schoenen bekneeld raken.
 - bijvullen van machineolie
 - Leuningband omleidrollen of glijstukken
 - Leuningbandinloop borstels
 - Smeerolie kettingen- en geleider baan
 - Poetsdoeken en ontvettingsmiddelen
- Eigen risico van Opdrachtnemer van € 2.500 excl. BTW per gebeurtenis. Dit risicodeel geldt voor het uitvoeren van tussentijdse reparaties en herstel van technische keuringspunten, inclusief het vervangen van de benodigde onderdelen (voor zover niet begrepen in het onderhoudsdeel hierboven).
 - Alle overige kosten zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten (waaronder, maar niet uitputtend: rapportage, voortgangsgesprekken, aanleveren MJOP en onderhoudsbegroting, etc.)

De totale onderhoudsvergoeding per installatie moet gespecificeerd worden op het prijzenblad.

6.4 Prestatie eis

De prestatie wordt per kalenderjaar, per transportinstallatie bepaald aan de hand van onderstaande prestatie eisen:

- a. Een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98,0% per kalenderjaar;
- b. Voldoen aan de keuringsvereisten als genoemd in artikel 4;
- c. Voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, normen en veiligheidsvoorschriften;
- d. Voldoen aan de responstijden als genoemd in artikel 7;
- e. Voldoen aan de overeengekomen hersteltijden zoals opgenomen in de overeenkomst;
- f. Het in stand houden van de installatie overeenkomstig artikel 5.1 van deze werkinstructie;
- g. Voldoen aan de leveringsvoorwaarden uit de kostenmatrix;
- h. Het actueel houden van het logboek en de vereiste registraties;
- i. Het tijdig melden van gebreken, veiligheidsrisico's en vervangingsbehoeften die van invloed kunnen zijn op de overeengekomen prestaties.

Indien alle bovengenoemde prestaties a. tot en met i. voor één installatie worden behaald is er sprake van het voldoen aan de totale prestatie-eis voor die installatie.

Per kalenderjaar wordt de prestatie inzake het in standhouden van de installaties bepaald. De Opdrachtnemer stelt hiertoe een overzicht op van de behaalde prestaties per installatie en geclusterd per complex. Uit dit overzicht zal ook de korting voor het niet halen van de prestatie-eis moeten blijken.

Onder beschikbaarheid wordt verstaan de tijd waarin de installatie veilig en volledig operationeel beschikbaar is voor het beoogde gebruik.

De beschikbaarheid wordt als volgt vastgesteld:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = (\text{Totale tijd} - \text{Uitvaltijd}) / \text{Totale tijd} \times 100$$

Zie ook de toelichting in paragraaf 1.2.

Indien een roltrap over een kalenderjaar niet voldoet aan het minimale beschikbaarheidspercentage van 98,0% als hierboven bedoeld, verbeurt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 1.000 excl. BTW per installatie.

De boete is niet verschuldigd voor uitval als gevolg van Niet technische storingen, Onjuist gebruik en Oorzaken van buitenaf.

De totale verschuldigde boete bedraagt maximaal € 10.000 excl. BTW per kalenderjaar.

6.5 Logboek

Werkzaamheden dienen in eerste instantie tevens opgetekend te worden in het logboekdossier wat zich in de machineruimte bevindt, maar tevens ook in het Gemeente Utrecht digitale logboek "Plandou" te worden opgenomen.

Bij elke installatie dient in ieder geval een logboek aanwezig te zijn. De inhoud van het logboek dient een vaste indelingsstructuur te hebben.

Het logboek moet de volgende hoofdstukken bevatten:

- Technisch dossier met daarin de installatiegegevens.
- EG verklaring
- Tekeningen en schema's
- Preventief onderhoud
- Storingen
- Modificaties
- Aantekeningen keurende instantie

Bij het ontbreken van de hierboven genoemde items heeft een de Opdrachtnemer de plicht dit aan te vullen zover dit in zijn vermogen ligt en anders te melden bij de Opdrachtgever.

Alle werkzaamheden, geconstateerde gebreken, gewijzigde tekeningen, modificaties en opmerkingen van de keurende instantie dienen door de Opdrachtnemer in het logboek te worden aangetekend.

7 Storingsafhandeling

7.1 Storingen melden

Het tijdstip van verzending van de melding, dan wel het tijdstip van de telefonische melding, is bepalend voor de responstijd. Indien een storing telefonisch wordt gemeld, dient de Opdrachtnemer achteraf zorg te dragen voor een schriftelijke of digitale vastlegging van de melding.

Storingen, waaronder stilstand van een installatie, worden door Opdrachtgever of beheerder rechtstreeks gemeld via een app, webportal, e-mail of opdrachtbon aan de Opdrachtnemer. Deze meldingen dienen direct in behandeling te worden genomen.

7.2 Afmelden storing

De Opdrachtnemer dient storingen digitaal af te melden bij het Vastgoed Contact Centrum (VCC) van Opdrachtgever en te registreren in het digitale gebouwlogboek.

De afmelding bevat ten minste:

- de storingsomschrijving;
- de uitgevoerde werkzaamheden;
- de gebruikte materialen;
- de classificatie van de storing (technisch of niet-technisch);
- het component dat de storing heeft veroorzaakt;
- de bedrijfsstatus van de installatie (in bedrijf / buiten bedrijf);
- de status van de werkzaamheden (afgerond / niet afgerond).

7.3 Urgentie storingen

Wij onderscheiden urgente en niet urgente storingen.

Urgente storingen omvatten storing met stilstand van de installatie, en onveilige situaties.

Niet urgente storingen zijn storingen waarbij de installatie nog veilig functioneert.

7.4 Responstijden

Responstijden maken integraal onderdeel uit van de prestatie overeenkomst. De responstijden gelden zowel binnen als buiten werktijd.

- Responstijd urgente storingen waarbij sprake is van stilstand: maximaal binnen 6 uur aanwezig, storingen gemeld na 13:00 de volgende werkdag als eerste werk uitvoeren.
- Uitzondering hierop betreffen de installaties Vredenburgkade 11 (TivoliVredenburg), deze moeten wel (in overleg met de gebruiker/ huurder) worden opgevolgd binnen 6 uur na melding zonder de hierboven genoemde uitzondering.
- overige niet urgente storingen (transportinstallatie is veilig bruikbaar): binnen 24 uur.

De werkzaamheden dienen na aanvang voortvarend te worden uitgevoerd en zo mogelijk in één arbeidsgang te worden afgerond.

De in artikel 7.4 genoemde responstijden zijn onderdeel van de prestatie-eisen van deze overeenkomst. Iedere overschrijding van een overeengekomen responstijd wordt beschouwd als het niet voldoen aan de prestatie-eisen, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat sprake is van overmacht of een omstandigheid die redelijkerwijs niet aan hem kan worden toegerekend.

8 Inbouw analyse apparatuur

8.1 Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk, indien van toepassing, voor het juist laten functioneren van de analyse apparatuur.

Analyse apparatuur moet voldoen aan de laatste wettelijke eisen, en aan de laatste eisen voor wat betreft cybersecurity.

De Opdrachtgever is niet verplicht haar LAN of WAN netwerk, of telefoon netwerk hiervoor open te stellen.

8.2 Modificatie door analyse apparatuur

Opdrachtnemer kan eigen analyse apparatuur in de transportinstallatie bouwen die hem elektronisch toegang verschaft tot de betreffende installatie.

De werking en vooral veiligheid van de transportinstallatie mag nooit nadelig door deze apparatuur worden beïnvloed en eveneens niet afhankelijk zijn van interventie op afstand.

Als blijkt dat er verstoring van de installatie optreedt door de analyse apparatuur zal deze gelijk buiten gebruik gesteld moeten worden, dan wel ontkoppeld moeten worden.

8.3 Financieel en risico

De Opdrachtnemer draagt het financiële risico. Indien Opdrachtnemer analyse apparatuur wenst aan te brengen, wel is Opdrachtnemer verplicht hiervoor schriftelijk toestemming te vragen aan Opdrachtgever.

8.4 Opdrachtgever en analyseapparatuur

Opdrachtgever als eigenaar van de installaties is het ook toegestaan om analyse apparatuur in te bouwen en toe te passen. Dit prevaleert altijd boven de apparatuur van de Opdrachtnemer.