

Bijlage 8 – Programma van Eisen Onderhoud en Vervanging E&W Assets

Referentienummer: 2026-19

Datum: 15-09-2026

Status: Definitief

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Inhoudsopgave

1	Definities en afkortingen.....	3
2	Inleiding	9
2.1	Context en kader.....	9
2.2	Doel en reikwijdte	10
2.3	Leeswijzer	10
2.4	Vertrouwelijkheid en gebruik van informatie	10
3	Scope van de Dienstverlening	11
3.1	Assetlijst.....	11
3.2	Onderverdeling van de Dienstverlening	11
3.3	Uitgangspunten Dienstverlening	11
4	Eisen aan de uitvoering van de Dienstverlening	12
4.1	Algemene uitvoeringseisen	12
4.2	Periodieke werkzaamheden	13
4.3	Correctieve en Projectmatige werkzaamheden	14
4.4	Storingen.....	17
4.5	Herstellingen	17
4.6	Klachtenmeldingen.....	17
4.7	Vervangingen	17
4.8	Verzoeken	18
4.9	Vaste prijs en verrekening.....	18
5	Eisen aan veiligheid.....	20
5.1	Veiligheids- en Gezondheidsplan.....	20
5.2	Veiligheidsregels	20
5.3	Bijzondere voorvallen.....	20
6	Eisen aan informatie, rapportage en facturatie.....	21
6.1	Rapportages	21
6.2	Tekeningenbeheer.....	21
7	Eisen aan organisatie en contractbeheer	22
7.1	Organisatie en personeel.....	22
7.2	Contractbeheer	23
7.3	Implementatie	23
7.4	Prestatiesturing en handhaving	24
7.5	Contractmutaties	25
7.6	Contracteinde	25
8	Eisen aan garanties.....	26
8.1	Garantievoorwaarden	26
9	Bijlagen	27

1 Definities en afkortingen

In het Programma van Eisen worden begrippen met een hoofdletter aangeduid en voorzien van een eenduidige definitie, zoals opgenomen in onderstaande tabel. Daarnaast worden in het Programma van Eisen verschillende afkortingen gebruikt die eveneens eenduidig zijn gedefinieerd en opgenomen in de onderstaande tabel.

Begrip	Omschrijving
Aantoonbaar	Zodanig vastgelegd en onderbouwd met objectieve, verifieerbare en herleidbare gegevens dat Opdrachtgever de juistheid ervan op elk moment kan controleren en toetsen. Voorbeelden zijn rapportages, metingen, keuringen, certificaten of andere relevante documentatie.
AMS	Asset Management Systeem; het centrale systeem van Opdrachtgever voor het vastleggen en beheren van alle gegevens van de Assets. Het AMS geldt als bron voor sturing en verantwoording van de Dienstverlening.
Arbeidsomstandigheden-besluit (Arbobesluit)	Het uitvoeringsbesluit bij de Arbeidsomstandighedenwet; bevat in hoofdstuk 2, afdeling 5 (Bouwproces) onder meer de plicht tot een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan).
Arbeidsomstandigheden-wet (Arbowet)	De Nederlandse wet die regels stelt voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers bij het werk.
Asset	Een fysiek object binnen de scope, waaronder een Installatie of een component. De Assets die onder dit PvE vallen, staan in bijlage S1 Assetlijst.
Assetcategorie	Een logische groepering van vergelijkbare Assets met overeenkomstige functie en kenmerken. De indeling is gebaseerd op de NL-SfB classificatie.
Bedrijfsvoering	Het geheel van dagelijkse processen en activiteiten van Opdrachtgever op de locaties, waaronder de exploitatie van het openbaar vervoer en het gebruik van de gebouwen.
Beschikbaarheid	De mate waarin een Asset gedurende een beschouwde periode zijn functie kan vervullen, uitgedrukt als percentage van die periode. Een Asset geldt als onbeschikbaar vanaf de Storingsmelding aan Opdrachtnemer tot het moment van Functioneel herstel.
Bevinding	Een door Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Dienstverlening geconstateerde situatie aan een Asset die aanleiding kan geven tot een Herstelling of een Vervanging.
Calamiteit	Een situatie waarin een Asset, of de uitval daarvan, een direct en reëel risico vormt voor veiligheid, Bedrijfsvoering of de continuïteit van de exploitatie. Een Calamiteit vereist onmiddellijk Veiligstellen, ongeacht het Instandhoudingsniveau van de betrokken Asset. Opdrachtgever bepaalt of sprake is van een Calamiteit.
Conditie	Een maat voor de technische staat van een bouw- of installatiedeel, uitgedrukt in een conditiescore. De Conditie wordt bepaald volgens de systematiek van NEN 2767.
Correctieve werkzaamheden	Het deel van de Dienstverlening dat niet vooraf planbaar is, gericht op het herstellen van de functie en de Conditie van de

	Assets wanneer daar aanleiding toe is. Hieronder vallen Storingen, Herstellingen en Klachtenmeldingen.
Datagedreven instandhouding	Een werkwijze waarbij beslissingen over beheer en onderhoud van Assets worden gebaseerd op actuele, gevalideerde data, met als doel risico's te beheersen en Prestaties, Beschikbaarheid en kosten te optimaliseren.
Definitief herstel	Het volledig wegnemen van de oorzaak van een afwijking aan een Asset, waardoor geen aanvullende herstelmaatregelen meer noodzakelijk zijn en de Asset voldoet aan de geldende eisen.
Dienstverlening	Het geheel van werkzaamheden gericht op het in stand houden van de Assets, bestaande uit Periodieke werkzaamheden, Correctieve werkzaamheden en Projectmatige werkzaamheden.
DVP	Digitaal Veiligheidspaspoort; een persoonsgebonden digitale registratie van de veiligheidsopleidingen, -instructies en bevoegdheden van een medewerker.
Functioneel herstel	Het zodanig herstellen van een Asset dat deze zijn functie weer vervult en daarmee weer Beschikbaar is. De onderliggende oorzaak hoeft hierbij nog niet volledig te zijn weggenomen.
GBS	Gebouwbeheersysteem; systeem voor het centraal monitoren en aansturen van Assets.
Herstelling	De werkzaamheden aan een Asset om de vereiste Prestaties te herstellen, zonder dat sprake is van volledige Vervanging. Een Herstelling kan voortkomen uit een Storing, een Klachtenmelding of een Bevinding.
Inkoopvoorwaarden	"De Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018" en de daarop van toepassing zijnde "Aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018 betreffende Werken en Onderhoudswerkzaamheden aan Vastgoed en Gebouwinstallaties".
Installatie	Een samenhangend geheel van technische componenten of Assets dat een specifieke functie vervult.
Installatieverantwoordelijke	De persoon die door Opdrachtgever conform NEN 3140 respectievelijk NEN 3840 schriftelijk is aangewezen als eindverantwoordelijke voor de veilige bedrijfsvoering en de staat van een elektrische Installatie. Hij beheert de installatiedocumentatie, borgt de Periodieke werkzaamheden en geeft toestemming voor werkzaamheden aan de Installatie.
Instandhoudingsniveau	Het niveau dat per Assetcategorie en locatiecategorie wordt vastgesteld en naar de individuele Asset wordt doorvertaald, op basis van risico en criticiteit. Het legt de eisen vast aan onder meer Conditie, functionaliteit, veiligheid en Beschikbaarheid, en wordt via KPI's geborgd en gemonitord. Er zijn vier niveaus: hoog, midden, basis en wettelijk minimum. Het Instandhoudingsniveau is de gestelde norm; de Conditie is de feitelijk gemeten staat.
Klachtenmelding	Een melding van een gebruiker, beheerder of andere betrokkene over een gebrek, hinder of ongemak, waarbij onderzoek of aanvullende actie gewenst is. Anders dan bij een Storing is er geen sprake van functieverlies.

KPI	Kritieke Prestatie-Indicator; een meetbare indicator met norm waarmee Opdrachtgever objectief vaststelt in welke mate Opdrachtnemer aan een Prestatie-eis voldoet. De KPI's met de bijbehorende Prestatie-eisen, normen en meetmethoden staan in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
LMRA	Laatste Minuut Risico Analyse; de korte beoordeling die de uitvoerende medewerker direct vóór aanvang van de werkzaamheden op de werkplek uitvoert om de actuele risico's te herkennen en de beheersmaatregelen te controleren.
Managementrapportage	De periodieke rapportage waarin Opdrachtnemer de sturingsinformatie over de Dienstverlening aanlevert conform de Rapportagevereisten.
Mandaat	De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verleende bevoegdheid om Correctieve en Projectmatige werkzaamheden tot een vooraf vastgesteld maximumbedrag per werkorder zelfstandig uit te voeren. Boven dit Mandaat is voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever vereist.
MJOP / MJIP	Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en Meerjareninvesteringsplan (MJIP); meerjarige planinstrumenten waarin respectievelijk het verwachte onderhoud en de verwachte vervangingen en investeringen aan de Assets over een planperiode zijn vastgelegd.
Nadere opdracht	Een door Opdrachtgever op grond van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht waarin de te leveren diensten, de omvang daarvan en/of de gewenste levertijd zijn gespecificeerd. Een Nadere opdracht kan door Opdrachtgever worden verstrekt zonder dat een door Partijen ondertekende Nadere overeenkomst vereist is en wordt in een vorm van een inkooporder opgedragen.
Nadere overeenkomst	Een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer op grond van de Raamovereenkomst te sluiten overeenkomst waarin, indien Partijen daartoe besluiten, aanvullende en/of projectspecifieke afspraken voor de uitvoering van een Nadere opdracht zijn vastgelegd, waaronder afspraken over bijvoorbeeld indexering, betalingsvoorwaarden, planning en overige specifieke uitvoeringsvoorwaarden.
NEN 2654	De Nederlandse norm voor het beheer, de controle en het onderhoud van brandbeveiligingsinstallaties. Deel 1 betreft de brandmeldinstallatie en deel 2 de ontruimingsalarminstallatie. De norm legt onder meer de rol van de beheerder, de periodieke controles en het onderhoud vast die nodig zijn om een blijvend goede werking te borgen. Voor wettelijk voorgeschreven installaties vloeit de toepassing voort uit het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl).
NEN 2767	Nederlandse norm die een uniforme systematiek biedt voor het inspecteren en beoordelen van de technische staat van bouwdelen en Installaties, uitgedrukt in conditiescores van 1 (zeer goed) tot en met 6 (zeer slecht).
NEN 3140	Nederlandse norm voor de veilige bedrijfsvoering van elektrische Installaties bij laagspanning, met eisen aan de aanwijzing van verantwoordelijke personen, veilige werkwijzen en periodieke inspectie.

Netto inkoopwaarde	De inkoopprijs van materiaal, materieel en werk van derden na aftrek van alle kortingen.
NL-SfB classificatie	Een binnen de bouw- en vastgoedsector gehanteerd classificatiesysteem voor het eenduidig structureren van bouwdelen en Assets.
OHJP	Onderhoudsjaarplan; het jaarlijkse plandocument van Opdrachtnemer waarin de uitvoering van de Periodieke werkzaamheden per Asset is vastgelegd. Het OHJP vormt de basis voor toetsing door Opdrachtgever.
Onderhoudskaders	De per Asset in bijlage S1 Assetlijst vastgelegde wettelijke en normatieve verplichtingen, waaronder keurings-, inspectie- en certificeringsplichten, zorgplichten en bevoegdheidseisen. De Onderhoudskaders vormen de ondergrens voor de Periodieke werkzaamheden.
Onderhoudsrapportage	De digitale terugkoppeling van de uitgevoerde Periodieke werkzaamheden conform de Rapportagevereisten.
Onderhoudsstrategie	De overkoepelende aanpak voor het beheer en onderhoud van Assets, gericht op het beheersen van risico's en het optimaliseren van Prestaties, kosten en levensduur. De Onderhoudsstrategie is per Instandhoudingsniveau vastgesteld en staat per Asset in bijlage S1 Assetlijst.
Opdrachtgever	Organisatie: GVB; Afdeling: Facilitair Bedrijf; Subafdeling: Vastgoedbeheer.
Opdrachtnemer	De partij aan wie Opdrachtgever de uitvoering van de Dienstverlening heeft opgedragen.
Open begroting	Een kostenopgave van Opdrachtnemer conform bijlage S4 Format Open begroting. Hierin is de volledige opbouw van de kosten inzichtelijk gemaakt, uitgesplitst naar arbeid (uren en uurtarieven), kosten derden, materiaal, materieel en eventuele opslagen.
Operationele en installatieverantwoordelijke taken (OP-taken)	Het operationeel beheer van de brandveiligheidsassets, gericht op een aantoonbaar veilige en bedrijfszekere werking. Hieronder vallen in ieder geval: • De beheerderstaken en de periodieke controles van de brandmeld- en ontruimingsalarminstallatie conform NEN 2654-1 en -2; • De periodieke testen van sprinkler- en overige vaste blusinstallaties conform NEN-EN 12845 en het geldende CCV-inspectieschema; • Het bijhouden van het beheerderslogboek; • Het voorbereiden en begeleiden van de inspecties en (her)certificeringen door de inspectie-instelling.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Periodieke werkzaamheden	Het deel van de Dienstverlening dat vooraf planbaar en terugkerend is, gericht op het op peil houden van de Conditie van de Assets en het door Opdrachtgever vastgestelde Instandhoudingsniveau. Hieronder vallen Preventief onderhoud, Wettelijk verplicht onderhoud, Operationele en installatieverantwoordelijke taken (OP-taken).
Prestatie	Het meetbare resultaat van de Dienstverlening, uitgedrukt in de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de Prestatie-eisen.

Prestatie-eis	Een eis uit dit PvE waarvan Opdrachtgever de naleving meet met één of meer KPI's. Deze staan in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
Prestatiegerichte contractbeheersing	Een wijze van contractsturing waarbij Opdrachtnemer wordt aangestuurd en beoordeeld op het behalen van afgesproken Prestaties en resultaten, gemeten aan de hand van KPI's.
Preventief onderhoud	Alle planmatige onderhoudsactiviteiten die periodiek worden uitgevoerd binnen de Onderhoudsstrategie en de Onderhoudskaders, gericht op het voorkomen van Storingen en het beheersen van risico's.
Prijzenblad	Het door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving ingevulde overzicht van de eenheidsprijzen per Asset, de Vergoeding beheerorganisatie, de implementatiekosten, de uurtarieven, de toeslagen en de opslagen. Het Prijzenblad maakt deel uit van de Raamovereenkomst.
Projectmatige werkzaamheden	Het deel van de Dienstverlening dat gericht is op de vernieuwing en aanpassing van Assets, doorgaans de grotere, geplande werken. Hieronder vallen Verzoeken en Vervangingen.
PvE	Programma van Eisen; het document waarin de eisen aan de Dienstverlening zijn vastgelegd. Het Programma van Eisen maakt deel uit van de Raamovereenkomst.
QFMECA	Quick Failure Mode, Effects and Criticality Analysis; een risicoanalyse waarmee per Assetcategorie en locatiecategorie de kans op en de gevolgen van falen worden bepaald. De uitkomsten vormen de basis voor de vastgestelde Instandhoudingsniveaus. Deze analyse geldt als de voorloper van een FMECA.
Raamovereenkomst	De overeenkomst die Opdrachtgever met Opdrachtnemer sluit voor de uitvoering van de Dienstverlening.
Rapportagevereisten	De door Opdrachtgever vastgestelde eisen waaraan Werk-, Onderhouds- en Managementrapportages van Opdrachtnemer moeten voldoen. Deze staan in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
RI&E	Risico-Inventarisatie en -Evaluatie; de systematische inventarisatie en beoordeling van de veiligheids- en gezondheidsrisico's van de werkzaamheden op een locatie, met bijbehorende beheersmaatregelen.
Risicogestuurd onderhoud	Een onderhoudsbenadering waarbij onderhoudsactiviteiten worden bepaald en geprioriteerd op basis van de kans op falen en de impact daarvan op Prestaties, veiligheid, Beschikbaarheid en kosten.
Storing	Een ongeplande gebeurtenis waarbij een Asset geheel of gedeeltelijk niet meer functioneert of dreigt uit te vallen.
Storingsmelding	De melding waarmee Opdrachtgever een Storing bij Opdrachtnemer aanmeldt voor opvolging.
TEC-score	Technical Expertise Condition Score; de antwoorden van Opdrachtnemer op drie vragen over de functievervulling, de technische staat en de bedrijfszekerheid van een Asset na uitvoering van werkzaamheden.

Tekortkoming	Het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen door Opdrachtnemer aan een of meer verplichtingen of eisen uit dit PvE of de Raamovereenkomst. Hieronder valt ook het niet behalen van de norm van een KPI uit bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
Vaste prijs	De vaste vergoeding voor de Dienstverlening, bestaande uit de vaste eenheidsprijzen per Asset voor de Periodieke werkzaamheden en de Vergoeding beheerorganisatie, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Zie voor nadere omschrijving paragraaf 4.9.
VCA	Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers; een certificeringssysteem voor veilig, gezond en milieubewust werken, met certificering op bedrijfsniveau en persoonsniveau.
Vergoeding beheerorganisatie	Het onderdeel van de Vaste prijs dat de vaste jaarlijkse vergoeding vormt voor de beschikbaarheid, organisatie en coördinatie van de Correctieve werkzaamheden en voor het contractbeheer, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Zie voor de nadere omschrijving paragraaf 4.9.
V&G-plan	Veiligheids- en Gezondheidsplan; beschrijft de maatregelen, verantwoordelijkheden en werkwijzen waarmee Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarborgen dat werkzaamheden veilig en gezond worden uitgevoerd.
Veiligstellen	Het treffen van onmiddellijke maatregelen om bij een Calamiteit de risico's voor veiligheid, Beschikbaarheid, Bedrijfsvoering of schade aan Assets te beheersen.
Vervanging	Het geheel vernieuwen van een Asset of een Installatie.
Verzoek	Een aanvraag van Opdrachtgever voor ondersteuning, aanpassing, verbetering, optimalisatie, verduurzaming of aanvullende werkzaamheden aan een Asset. Een Verzoek betreft werkzaamheden binnen de bestaande scope; een wijziging van de scope, de Instandhoudingsniveaus of de Onderhoudskaders verloopt via een VTW.
VTOM	Veiligheid en Toegang Op de Metrobaan; een door Opdrachtgever vereist certificaat voor veilige toegang tot en werkzaamheden op of nabij de metrobaan. Opdrachtgever geeft het certificaat af op basis van een werkinstructie.
VTW	Verzoek Tot Wijziging; een formeel verzoek om een wijziging in de scope of de Dienstverlening, dat conform het VTW-proces in bijlage S3 Processen wordt beoordeeld en vastgelegd.
Werkrapportage	De digitale terugkoppeling van Correctieve en Projectmatige werkzaamheden conform de Rapportagevereisten.
Werkverantwoordelijke	De persoon die conform NEN 3140 respectievelijk NEN 3840 schriftelijk is aangewezen als verantwoordelijke voor de veilige uitvoering van werkzaamheden aan of nabij een elektrische Installatie. Hij bepaalt en treft de veiligheidsmaatregelen, instrueert de betrokken personen en geeft leiding aan de werkzaamheden.
Wettelijk verplicht onderhoud	Alle inspecties, keuringen en onderhoudsactiviteiten die voortvloeien uit wet- en regelgeving, normen en voorschriften, gericht op het Aantoonbaar voldoen aan wettelijke eisen.

2 Inleiding

2.1 Context en kader

Dit document betreft het Programma van Eisen (PvE) en beschrijft de eisen, waaronder de Prestatie-eisen, die Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de Dienstverlening aan de Assets.

Opdrachtgever voert de regie over het beheer en onderhoud van de Assets en stuurt daarbij op Prestaties, risico's en kosten. De uitvoering van de Dienstverlening ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treedt op als uitvoerende, vakinhoudelijk verantwoordelijke partij en ondersteunt Opdrachtgever met signalering en advies. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de Prestatie-eisen binnen de kaders die Opdrachtgever stelt. De Raamovereenkomst is daarmee een prestatiegericht onderhoudscontract.

De werkwijze berust op drie uitgangspunten: Risicogestuurd onderhoud, Datagedreven instandhouding en Prestatiegerichte contractbeheersing, zoals uitgewerkt in paragraaf 3.3. Opdrachtgever kiest voor deze aanpak omdat die de middelen richt op de Assets met de grootste risico's voor veiligheid, Bedrijfsvoering en continuïteit. Betrouwbare data en objectief meetbare Prestaties maken sturing op resultaat mogelijk, in plaats van op inspanning. Opdrachtgever ziet de Dienstverlening als een samenwerking waarin beide Partijen sturen op transparantie, datakwaliteit en continue verbetering.

Bij Risicogestuurd onderhoud is niet de Conditie van een Asset bepalend voor het vereiste Instandhoudingsniveau, maar het risico dat ontstaat wanneer een Asset niet naar behoren functioneert of uitvalt. Opdrachtgever heeft de benodigde analyses al uitgevoerd. De resultaten zijn vertaald in Onderhoudskaders, die het uitgangspunt vormen voor de uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.

Opdrachtgever heeft reeds een nulmeting uitgevoerd conform NEN 2767. Hierbij zijn de aanwezige Assets en hun technische Condities vastgelegd. Vervolgens zijn de Assets geclassificeerd conform de NL-SfB classificatie. Locaties zijn ingedeeld in vier locatiecategorieën. Locaties met hoge operationele impact, zoals een verkeerscentrale of een datacenter, zijn daarbij hoger geclassificeerd dan locaties met beperktere impact, zoals eindpunthuisjes en kantoren. Daarna is per Assetcategorie en locatiecategorie een QFMECA uitgevoerd om de risico's van falen inzichtelijk te maken. Op basis hiervan zijn vier Instandhoudingsniveaus vastgesteld: hoog, midden, basis en wettelijk minimum. De combinatie van Assetcategorie en locatiecategorie bepaalt het vereiste Instandhoudingsniveau van een Asset. Het wettelijk minimum vormt daarbij de ondergrens. Bij aanvang van de Raamovereenkomst is dit niveau aan geen enkele Asset toegekend. Opdrachtgever kan het bij uitzondering toekennen aan Assets die hij afschrijft. Voor die Assets voert Opdrachtnemer tot aan de Vervanging of buitengebruikstelling alleen de werkzaamheden uit die uit de Onderhoudskaders voortvloeien. Bijlage S1 Assetlijst vermeldt het vastgestelde Instandhoudingsniveau per Asset. Door middel van periodieke conditiemetingen conform NEN 2767 wordt de Conditie van de Assets gemonitord en afgezet tegen het vereiste Instandhoudingsniveau.

Bijlage S1 Assetlijst vermeldt per Asset ook de Onderhoudsstrategie en de Onderhoudskaders. De Onderhoudsstrategie beschrijft de aanpak die bij het Instandhoudingsniveau hoort. De Onderhoudskaders bevatten de wettelijke en normatieve verplichtingen die als ondergrens gelden voor de Periodieke werkzaamheden. Opdrachtgever schrijft geen onderhoudstaken en frequenties voor. Opdrachtnemer leidt die zelf af uit het Instandhoudingsniveau en de Onderhoudsstrategie van

de Asset en legt ze vast in het OHJP. De KPI's en normen per Instandhoudingsniveau staan in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.

Samen vormen de Onderhoudskaders, de Instandhoudingsniveaus en de bijbehorende Prestatie-eisen het kader voor de Dienstverlening. Opdrachtnemer richt zijn werkzaamheden, processen en organisatie op dit kader in.

2.2 Doel en reikwijdte

Het doel van dit PvE is het vastleggen van de scope van de Dienstverlening en de minimale eisen waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Daarnaast beschrijft het document de verantwoordelijkheden, processen en Prestaties die van toepassing zijn op de uitvoering van de Dienstverlening. Daarmee beoogt Opdrachtgever veilige gebouwen en Installaties die Aantoonbaar voldoen aan wet- en regelgeving, een Beschikbaarheid die past bij het vastgestelde Instandhoudingsniveau, beheerste kosten over de levensduur van de Assets en een voorspelbare exploitatie.

2.3 Leeswijzer

Dit PvE is zo opgebouwd dat Opdrachtnemer een volledig beeld krijgt van de scope van de Dienstverlening en van de eisen die Opdrachtgever daaraan stelt.

Hoofdstuk 3 beschrijft de scope van de Dienstverlening, de onderverdeling en de uitgangspunten. De hoofdstukken 4 tot en met 8 bevatten de eisen die Opdrachtgever stelt aan de Dienstverlening. Elk hoofdstuk opent met de toepisen, gevolgd door de onderliggende eisen. Deze hebben onder meer betrekking op de uitvoering en kwaliteit, de veiligheid, de inzet van personeel, de informatievoorziening, en de beheersing van Prestaties, risico's en kosten.

Hoofdstuk 9 geeft een overzicht van de bijlagen die onderdeel uitmaken van dit PvE en die de Dienstverlening nader specificeren.

Volledigheid en tegenstrijdigheden

Dit PvE is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Desondanks kunnen onvolkomenheden, omissies of tegenstrijdigheden voorkomen. Opdrachtnemer is verplicht dergelijke onvolkomenheden of tegenstrijdigheden tijdig schriftelijk aan Opdrachtgever te melden voordat met de uitvoering wordt begonnen. Het constateren van een onvolkomenheid of tegenstrijdigheid ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichting om een deugdelijk en volledig resultaat te realiseren.

2.4 Vertrouwelijkheid en gebruik van informatie

Dit PvE en de bijbehorende bijlagen maken onderdeel uit van de Raamovereenkomst en zijn uitsluitend bestemd voor de uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer. Gebruik of verstrekking van deze informatie buiten deze context is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

3 Scope van de Dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de assetlijst is opgebouwd, hoe de Dienstverlening is onderverdeeld en welke uitgangspunten daarbij gelden.

3.1 Assetlijst

Bijlage S1 Assetlijst legt vast welke Assets onder de Dienstverlening vallen. Iedere regel in de lijst geldt als één Asset. De kolom Asset clustering geeft aan of een regel één stuk, een ruimte, een installatie of een locatie omvat. Per Asset vermeldt de lijst de locatie met objectcode, locatiecategorie, adres en ruimte. Daarnaast bevat de lijst de Assetcategorie conform de NL-SfB classificatie met hoofdgroep, element en de belangrijkste kenmerken. Verder vermeldt de lijst per Asset het Instandhoudingsniveau, de Onderhoudsstrategie en de Onderhoudskaders inclusief de normen voor Veiligstellen, Functioneel herstel, Definitief herstel en Beschikbaarheid.

3.2 Onderverdeling van de Dienstverlening

De Dienstverlening bestaat uit drie soorten werkzaamheden: Periodieke werkzaamheden, Correctieve werkzaamheden en Projectmatige werkzaamheden.

De Periodieke werkzaamheden zijn het vooraf planbare, terugkerende werk waarmee Opdrachtnemer de Conditie van de Assets op peil houdt, zodat de Assets betrouwbaar blijven functioneren. Hieronder vallen:

- Preventief onderhoud;
- Wettelijk verplicht onderhoud;
- Operationele en installatieverantwoordelijke taken (OP-taken).

De Correctieve werkzaamheden zijn het niet vooraf planbare werk, waarmee Opdrachtnemer de functie en de Conditie van de Assets herstelt wanneer daar aanleiding toe is. Hieronder vallen:

- Storingen;
- Herstellingen;
- Klachtenmeldingen.

De Projectmatige werkzaamheden zijn de grotere, geplande werken waarmee Assets worden vernieuwd of aangepast. Hieronder vallen:

- Vervangingen;
- Verzoeken.

3.3 Uitgangspunten Dienstverlening

De Dienstverlening berust op samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Drie uitgangspunten vormen daarbij het fundament voor de planning, de prioritering en de instandhoudingsbeslissingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:

- Bepalen en prioriteren op basis van risico en Conditie (Risicogestuurd onderhoud);
- Beslissingen baseren op betrouwbare gegevens uit het AMS (Datagedreven instandhouding);
- Sturen op de geleverde Prestaties in plaats van op inspanning (Prestatiegerichte contractbeheersing).

Deze uitgangspunten bepalen hoe Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerken en de werkzaamheden verdelen.

4 Eisen aan de uitvoering van de Dienstverlening

4.0.1	Opdrachtnemer voert de volledige Dienstverlening uit aan de Assets binnen de scope, zoals opgenomen in dit PvE en bijlage S1 Assetlijst. Opdrachtnemer voert deze Aantoonbaar uit en handhaaft daarmee het vastgestelde Instandhoudingsniveau van elke Asset.
4.0.2	Opdrachtnemer realiseert vanaf de ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst doorlopend de Prestatie-eisen die voor de betreffende Asset gelden. De bijbehorende KPI's en normen staan in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
4.0.3	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over ontwikkelingen en verbetermogelijkheden die van invloed zijn op de Assets, de Dienstverlening of de Instandhoudingsniveaus. Hieronder vallen in ieder geval relevante technische ontwikkelingen, innovaties en best practices.
4.0.4	Op verzoek van Opdrachtgever werkt Opdrachtnemer mee aan het optimaliseren van de Onderhoudsstrategie, bijvoorbeeld door het opstellen van FMECA's. Opdrachtnemer stelt hiervoor een offerte op. Na goedkeuring van de offerte verstrekt Opdrachtgever hiervoor per geval een Nadere opdracht.

4.1 Algemene uitvoeringseisen

4.1.1	Opdrachtnemer richt de werkprocessen zodanig in dat hij de Dienstverlening Aantoonbaar en Risicogestuurd uitvoert en de overeengekomen Prestatie-eisen realiseert. Deze processen sluiten aan op de werkprocessen van Opdrachtgever, zoals op hoofdlijnen beschreven in bijlage S3 Processen en uitgewerkt conform eis 7.3.3. Latere wijzigingen stemmen Partijen af in het operationeel overleg en implementeert Opdrachtnemer binnen een overeen te komen termijn.
4.1.2	Opdrachtnemer registreert zich bij aankomst op en vertrek van een locatie door zich aan en af te melden conform de voorgeschreven procedure van Opdrachtgever. In de implementatiefase volgt een verdere toelichting op deze procedure.
4.1.3	Opdrachtnemer voorziet zelf in alle voor de Dienstverlening benodigde arbeidsmiddelen, gereedschappen, machines, materieel en veiligheidsvoorzieningen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4.1.4	De kosten voor de inzet van materieel, zoals hoogwerkers, mobiele kranen, hijs- en hefmiddelen, zijn bij de Periodieke werkzaamheden inbegrepen in de Vaste prijs. Opdrachtnemer brengt ze niet afzonderlijk in rekening. Bij Correctieve en Projectmatige werkzaamheden verrekent Opdrachtnemer het materieel conform eis 4.9.9. Bij Correctieve werkzaamheden verrekent hij materieel om op hoogte te werken uitsluitend wanneer de werkhoogte meer dan 4 meter bedraagt. Onder werkhoogte verstaan Partijen de hoogte van de werkplek ten opzichte van de vloer of het maaiveld waarop het materieel staat. Ladders, trappen, rolsteigers en overig klimmaterieel voor Correctieve werkzaamheden tot en met 4 meter werkhoogte zijn inbegrepen in de uurtarieven en brengt Opdrachtnemer niet afzonderlijk in rekening.
4.1.5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderdelen van de Dienstverlening, aanvullende werkzaamheden of specialistische werkzaamheden door derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer kan hieraan geen exclusiviteitsrechten ontleen en verleent alle redelijke medewerking die noodzakelijk is voor een ongestoorde uitvoering van deze werkzaamheden. Deze medewerking verrekent Opdrachtnemer op basis van een Nadere opdracht tegen de overeengekomen tarieven.
4.1.6	Opdrachtnemer voert de Dienstverlening in beginsel uit tijdens de reguliere werktijd, maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur. Werkzaamheden buiten deze tijden, zoals avond-, nacht- en weekendwerk, voert Opdrachtnemer uit wanneer de

	Prestatie-eisen, de aard van de werkzaamheden, de veiligheid of Opdrachtgever daarom vragen.
4.1.7	Opdrachtnemer voert het afval dat bij de Dienstverlening vrijkomt gescheiden af conform de geldende wet- en regelgeving. Na afronding van de werkzaamheden laat Opdrachtnemer de werklocatie bezemschoon en vrij van afval achter.
4.1.8	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever aan welke medewerkers voor de Dienstverlening een persoonsgebonden sleutel nodig hebben. Opdrachtgever verstrekt en beheert deze sleutels. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig met de sleutels om, gebruikt ze uitsluitend voor de Dienstverlening en retourneert ze bij uitdiensttreding, vervanging of beëindiging van de Raamovereenkomst. Bij verlies of diefstal doet Opdrachtnemer direct aangifte en stelt Opdrachtgever direct in kennis.
4.1.9	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een actueel overzicht van de kentekens van de bedrijfsvoertuigen die voor de Dienstverlening worden ingezet. Voor geaccordeerde voertuigen verstrekt Opdrachtgever een voertuiggebonden parkeervrijstelling, die alleen geldt nabij de locaties van Opdrachtgever en geen recht geeft op parkeren in betaalde gebieden. Het gebruik is voor eigen risico van Opdrachtnemer.
4.1.10	Opdrachtnemer stemt de uitvoering af op de Bedrijfsvoering van Opdrachtgever en beperkt de hinder voor gebruikers en bedrijfsprocessen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vooraf wanneer werkzaamheden de Bedrijfsvoering kunnen raken of een vergunning of toestemming vereisen.
4.1.11	Opdrachtnemer controleert en test Assets op correct functioneren na afronding van de werkzaamheden en verwerkt dat in de Werk- of Onderhoudsrapportage. Daarbij legt Opdrachtnemer onder andere de TEC-score van de Asset vast conform de Rapportagevereisten. Bij werkzaamheden aan een veiligheidsfunctie legt Opdrachtnemer Aantoonbaar vast dat deze functie correct werkt.
4.1.12	Opdrachtnemer past duurzame en circulaire oplossingen toe waar dat niet tot meerkosten leidt. Daarnaast adviseert Opdrachtnemer over mogelijkheden om de milieubelasting en het energieverbruik van de Assets te verlagen en de levensduur te verlengen. Leidt een voorstel tot hogere aanschafkosten, dan onderbouwt Opdrachtnemer Aantoonbaar dat de totale kosten over de levensduur lager uitvallen. Besluitvorming en bekostiging liggen bij Opdrachtgever.
4.1.13	Opdrachtnemer legt Bevindingen vast in de Werk- of Onderhoudsrapportage en voorziet deze van een onderbouwd herstelvoorstel of advies.
4.1.14	Opdrachtnemer monitort via het door Opdrachtgever beheerde gebouwbeheersysteem (GBS) het functioneren van de aangesloten Installaties, signaleert afwijkingen en optimaliseert de instelling en inregeling. Hij benadert Opdrachtgever ongevraagd met afwijkingen en met voorstellen om de energieprestatie en het functioneren van de Installaties te verbeteren.
4.1.15	Iedereen die werkzaamheden uitvoert aan of in de nabijheid van elektrische Installaties van Opdrachtgever beschikt over de juiste aanwijzing conform NEN 3140, passend bij de werkzaamheden. Opdrachtnemer verstrekt deze aanwijzing. De Installatieverantwoordelijke van Opdrachtgever beoordeelt en auditeert of de onderbouwing van deze aanwijzingen aanwezig, actueel en volledig is.

4.2 Periodieke werkzaamheden

4.2.1	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een OHJP op en levert dit uiterlijk op 1 oktober aan voor het daaropvolgende kalenderjaar. Opdrachtnemer bepaalt per Asset zelf de onderhoudstaken, de frequenties en de uitvoeringsmomenten. Hij doet dit Risicogestuurd, op basis van het Instandhoudingsniveau en de Onderhoudsstrategie van de Asset en zodanig dat hij de Prestatie-eisen realiseert. De Onderhoudskaders vormen daarbij de ondergrens. Bij uitvoeringsmomenten houdt Opdrachtnemer rekening met het seizoen en de Bedrijfsvoering.
--------------	--

	Opdrachtnemer stelt het OHJP op in het door Opdrachtgever vastgestelde format. Het OHJP bevat per Asset een volledig overzicht van de Periodieke werkzaamheden, met de aard, frequentie, samenhang en uitvoeringsmomenten. Opdrachtgever toetst het OHJP aan de Onderhoudsstrategie, de Onderhoudskaders, de Instandhoudingsniveaus en de Prestatie-eisen en kan aanwijzingen geven voor de planning. Opdrachtnemer verwerkt deze aanwijzingen en start de uitvoering uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van het OHJP door Opdrachtgever. Voor het eerste contractjaar levert Opdrachtnemer het OHJP uiterlijk één maand na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan. Tot de goedkeuring daarvan voert hij de Periodieke werkzaamheden uit op basis van de Onderhoudskaders en de planning van de zittende dienstverlener.
4.2.2	Opdrachtnemer voert de Periodieke werkzaamheden uit conform het OHJP en binnen de daarin vastgestelde planning.
4.2.3	Opdrachtnemer voorziet Assets van de voorgeschreven onderhouds-, inspectie- en keuringslogboeken en houdt deze bij waar wet- en regelgeving dit vereist. Opdrachtnemer maakt op de Asset zichtbaar tot wanneer de keuring, inspectie of certificering geldig is.
4.2.4	Opdrachtnemer legt de uitgevoerde Periodieke werkzaamheden vast in een Onderhoudsrapportage en levert deze digitaal aan voor verwerking in het AMS van Opdrachtgever.
4.2.5	Opdrachtnemer vervangt tijdens de Periodieke werkzaamheden slijtage- en verbruiksonderdelen (bijvoorbeeld zekeringen, kabelwartels, labels, zegels, pakkingen, smeermiddelen, reinigingsmiddelen, kit, tape, schroeven, bouten, moeren, klemmen, kleine bekabeling en aansluitmateriaal). De kosten hiervan zijn inbegrepen in de Vaste prijs en komen niet afzonderlijk voor vergoeding in aanmerking.
4.2.6	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over Vervangingen en investeringen op basis van de uitgevoerde Dienstverlening, de gemeten Conditie en de Bevindingen aan de Assets. Opdrachtnemer levert deze informatie uiterlijk aan op 1 augustus ten behoeve van de actualisatie van het MJOP en het MJIP.

4.3 Correctieve en Projectmatige werkzaamheden

4.3.1	Opdrachtnemer voert de Correctieve en Projectmatige werkzaamheden uit conform de daarop van toepassing zijnde eisen en afspraken, waaronder de Prestatie-eisen, en legt de uitvoering vast conform de Rapportagevereisten.
4.3.2	Opdrachtnemer meldt de Correctieve en Projectmatige werkzaamheden gereed bij Opdrachtgever met de vereiste Werkrapportage. Opdrachtnemer treft, in overleg met Opdrachtgever, tijdelijke beheersmaatregelen wanneer Definitief herstel niet mogelijk is. Opdrachtnemer meldt de werkzaamheden gereed, zodra hij deze maatregelen heeft uitgevoerd.
4.3.3	Opdrachtnemer kan aan deze Raamovereenkomst geen recht ontleen op een minimumomzet of op de verstrekking van Projectmatige werkzaamheden. Indien Opdrachtgever Projectmatige werkzaamheden binnen de scope van deze Raamovereenkomst wenst te laten uitvoeren, vraagt hij hiervoor in beginsel eerst een offerte of raming uit bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan besluiten een Nadere opdracht voor Projectmatige werkzaamheden niet aan Opdrachtnemer te verstrekken, onder meer indien: - De door Opdrachtnemer aangeboden prijs naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende marktconform is; - Opdrachtnemer de werkzaamheden niet of niet binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn kan uitvoeren;

	c. Bij eerder door Opdrachtnemer uitgevoerde Projectmatige werkzaamheden Tekortkomingen zijn vastgesteld die ondanks een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn niet tijdig, volledig en structureel zijn opgelost; d. Opdrachtnemer structureel niet voldoet aan de KPI's uit bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets, voor zover deze Tekortkomingen ondanks een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn niet tijdig, volledig en structureel zijn opgelost. Opdrachtgever kan de werkzaamheden die hij niet aan Opdrachtnemer verstrekt door een derde laten uitvoeren of afzonderlijk aanbesteden conform zijn inkoop- en aanbestedingsbeleid. Dit is een bevoegdheid en geen verplichting. Opdrachtgever beslist per geval en kan de werkzaamheden ook dan aan Opdrachtnemer opdragen. De bevoegdheid op grond van c en d vervalt zodra Opdrachtnemer de betreffende Tekortkomingen volledig heeft opgelost. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over de marktconformiteit van een offerte of raming, kan ieder van hen een onafhankelijke kostendeskundige verzoeken hierover een oordeel uit te brengen. Opdrachtgever betreft dit oordeel bij zijn besluitvorming.
4.3.4	Het Mandaat voor Correctieve werkzaamheden bedraagt € 750 exclusief btw per werkorder, inclusief materiaal, materieel en arbeid. Voor Correctieve werkzaamheden die voortvloeien uit een Storingsmelding of een Klachtenmelding geldt het bijbehorende inkoopordernummer als Nadere opdracht. Bij Bevindingen die Opdrachtnemer zelf constateert, geldt eis 4.3.7. Onderstaande treden regelen de goedkeuring van de verdere uitvoering van de Correctieve werkzaamheden: - Tot en met € 750 exclusief btw voert Opdrachtnemer de werkzaamheden binnen het Mandaat uit en factureert hij de daadwerkelijk gemaakte kosten, gespecificeerd conform eis 4.3.6. - Boven € 750 tot en met € 25.000 exclusief btw stemt Opdrachtnemer vooraf af met Opdrachtgever, per e-mail of bij spoed telefonisch. Hij stelt een kostenraming op met ten minste de arbeidskosten, het benodigde materiaal en materieel en de verwachte hersteltijd. Bij hoge urgentie volstaat een onderbouwde kostenindicatie. Opdrachtnemer vervolgt de uitvoering pas na schriftelijke of telefonische goedkeuring van Opdrachtgever. Dreigt hij de raming of kostenindicatie met meer dan 10% te overschrijden, dan meldt hij dit en vervolgt hij de werkzaamheden pas na goedkeuring van de aangepaste raming. Hij factureert de daadwerkelijk gemaakte kosten, gespecificeerd conform eis 4.3.6. - Boven € 25.000 exclusief btw levert Opdrachtnemer een offerte aan op basis van een Open begroting. Deze offerte is inclusief de tot dan gemaakte kosten voor de storingsopvolging. Opdrachtnemer vervolgt de uitvoering pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever daarom vraagt levert Opdrachtnemer een plan van aanpak met ten minste de aanpak, planning en in te zetten capaciteit. Indien Partijen daartoe besluiten, leggen zij aanvullende of projectspecifieke afspraken vast in een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer factureert conform de goedgekeurde offerte. Opdrachtgever kan een kostenraming of offerte afwijzen indien deze naar zijn oordeel niet marktconform is. Partijen treden dan in overleg. Komen zij er niet uit, dan kan Opdrachtgever de werkzaamheden door een derde laten uitvoeren. Samenhangende werkzaamheden aan dezelfde Asset of voortkomend uit dezelfde oorzaak gelden als één werkorder. Opdrachtnemer splitst of combineert werkzaamheden niet om het Mandaat of de drempelbedragen uit deze eis en eis 4.3.5 te omzeilen.

4.3.5	Opdrachtgever vraagt Projectmatige werkzaamheden, met uitzondering van Bevindingen, uit onder een werkorder- en inkoopordernummer. Opdrachtnemer levert een offerte aan op basis van een Open begroting. Na schriftelijke goedkeuring van de offerte door Opdrachtgever geldt dit als Nadere opdracht en start Opdrachtnemer de uitvoering. Wanneer Opdrachtgever daarom vraagt levert Opdrachtnemer een plan van aanpak met ten minste de aanpak, planning en in te zetten capaciteit. Indien Partijen daartoe besluiten, leggen zij aanvullende of projectspecifieke afspraken vast in een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer factureert conform de goedgekeurde offerte.
4.3.6	Opdrachtnemer factureert de werkzaamheden, na afronding, afzonderlijk per Storing, Herstelling, Klachtenmelding, Verzoek of Vervanging. Hij vermeldt op elke factuur ten minste het werkordernummer en het inkoopordernummer. Daarnaast specificeert Opdrachtnemer op de factuur de uren per functie, het materiaal, het materieel en het werk van derden, met de toegepaste tarieven en opslagen.
4.3.7	Constaateert Opdrachtnemer tijdens de Dienstverlening een Bevinding die binnen het Mandaat leidt tot een Herstelling of Vervanging, dan voert hij deze direct uit. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever na afronding in kennis met een Werkrapportage en een kostenopgave, gespecificeerd conform eis 4.3.6. Op basis daarvan verstrekt Opdrachtgever een uniek werkordernummer en een bijbehorend inkoopordernummer voor de verdere afhandeling. Leidt een Bevinding tot werkzaamheden boven het Mandaat, dan maakt Opdrachtnemer deze eerst kenbaar aan Opdrachtgever en verloopt de verdere afhandeling conform de treden in eis 4.3.4 of eis 4.3.5.
4.3.8	Opdrachtnemer verstrekt een offerte binnen 20 werkdagen na verzoek van Opdrachtgever. Indien de aard of complexiteit van de aanvraag dit niet toelaat, meldt Opdrachtnemer dit gemotiveerd en stellen Partijen in overleg een aangepaste termijn vast. Offertes zijn transparant opgebouwd in de vorm van een Open begroting conform bijlage S4 Format Open begroting en op basis van de overeengekomen tarieven en opslagen uit de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer onderbouwt de in de Open begroting opgenomen kosten van derden met onderliggende offertes. Voor onderdelen die bij het opstellen van de offerte niet te ramen zijn, kan Opdrachtnemer een stelpost opnemen. Een stelpost verrekent hij op basis van de werkelijke kosten conform eis 4.9.9.
4.3.9	De kosten van opname en offertevoorbereiding zijn voor rekening van Opdrachtnemer en komen niet voor vergoeding in aanmerking, ook niet wanneer Opdrachtgever de opdracht niet verstrekt. Vraagt het opstellen van een offerte een uitzonderlijke inspanning, zoals ontwerp, engineering, specialistisch onderzoek of aanvullende metingen, dan meldt Opdrachtnemer dit vóór het opstellen van de offerte. Partijen maken dan vooraf schriftelijke afspraken over de vergoeding. Uitsluitend vooraf overeengekomen kosten komen voor vergoeding in aanmerking.
4.3.10	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een grove jaarplanning op voor de Projectmatige werkzaamheden, op basis van de door Opdrachtgever verstrekte onderhouds- en vervangingsbehoefte voor het daaropvolgende jaar, en stemt deze af met Opdrachtgever. De jaarplanning houdt rekening met de Bedrijfsvoering van Opdrachtgever, de beschikbaarheid van de Assets, noodzakelijke buitendienststellingen, veiligheidsaspecten en de samenhang met overige werkzaamheden. Opdrachtnemer signaleert tijdig risico's en knelpunten die de planning beïnvloeden en doet voorstellen voor beheersmaatregelen. De verstrekte behoefte en de jaarplanning zijn indicatief. Partijen kunnen er geen rechten aan ontleen.
4.3.11	Constaateert Opdrachtnemer bij de uitvoering van een Nadere opdracht dat aanvullende of gewijzigde werkzaamheden nodig zijn, dan meldt hij dit vooraf aan Opdrachtgever. Hij vermeldt hierbij de aanleiding, de omvang, de kosten en de gevolgen voor de planning. Meer- en minderwerk voert Opdrachtnemer uitsluitend uit na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Partijen leggen dit vast in een aanvullende of gewijzigde Nadere opdracht en verrekenen het tegen de overeengekomen tarieven en opslagen. Omstandigheden die bij het opstellen van de offerte redelijkerwijs kenbaar waren, geven geen recht op meerwerk.

4.3.12	Partijen evalueren Projectmatige werkzaamheden na afronding. De evaluatie vindt plaats binnen drie weken nadat Opdrachtnemer de werkzaamheden heeft opgeleverd en de opleverdocumentatie heeft aangeleverd. Opdrachtnemer levert de gevraagde gegevens aan en neemt deel aan de bespreking. De kosten van deelname van Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de prijs voor de betreffende werkzaamheden. De evaluatie behandelt ten minste het behaalde resultaat ten opzichte van de opdracht, de uitkomsten van de controle op grond van eis 7.4.3, de beheersing van de planning, de kosten en de risico's, de samenwerking en de informatievoorziening. Opdrachtgever legt de uitkomsten vast met de verbeterpunten, de daaruit volgende acties en de partij die deze uitvoert. Opdrachtnemer voert de aan hem toegewezen acties uit. De evaluatie is gericht op verbetering en laat de rechten van Opdrachtgever uit eis 7.4.3 en de Raamovereenkomst onverlet.
---------------	---

4.4 Storingen

4.4.1	Opdrachtnemer richt een consignatiedienst in en houdt deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in stand, 24 uur per dag en 7 dagen per week. De consignatiedienst is continu bereikbaar en inzetbaar en stelt Opdrachtnemer in staat te voldoen aan de geldende Prestatie-eisen.
4.4.2	Opdrachtgever meldt een Storing via een Storingsmelding. Opdrachtnemer verzorgt het Veiligstellen, het Functioneel herstel en het Definitief herstel binnen de Prestatie-eisen die voor de betrokken Asset gelden. Vereist Definitief herstel een Vervanging, dan beslist Opdrachtgever daarover conform eis 4.3.3.
4.4.3	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de status, de voortgang en de haalbaarheid van het Definitief herstel. Na afronding levert Opdrachtnemer de Werkrapportage digitaal aan voor verwerking in het AMS van Opdrachtgever.
4.4.4	Opdrachtgever kan een Storing aanmerken als Calamiteit. Opdrachtnemer bevestigt de opvolging dan binnen 30 minuten en stelt de situatie veilig conform de normen voor Veiligstellen uit bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
4.4.5	Opdrachtnemer stuurt Aantoonbaar op het structureel verminderen van Storingen. Hij analyseert storingspatronen en faaloorzaken, voert verbetermaatregelen binnen zijn Mandaat uit en adviseert Opdrachtgever over maatregelen die buiten zijn Mandaat vallen.

4.5 Herstellingen

4.5.1	Herstel naar aanleiding van een Storing verloopt conform de eisen onder Storingen. Herstellingen die voortkomen uit een Klachtenmelding of een Bevinding voert Opdrachtnemer uit binnen de termijn die bij de goedkeuring of opdrachtverstrekking met Opdrachtgever is vastgelegd.
--------------	--

4.6 Klachtenmeldingen

4.6.1	Opdrachtnemer onderzoekt Klachtenmeldingen, stelt de oorzaak vast en informeert Opdrachtgever over de uitkomsten en eventuele vervolgmaatregelen. Een Klachtenmelding naar aanleiding van een Storing verloopt conform de eisen onder Storingen.
--------------	--

4.7 Vervangingen

4.7.1	Een vervangen onderdeel of Asset is ten minste gelijkwaardig in functie, capaciteit en energieprestatie. Bij twijfel beslist Opdrachtgever. Opdrachtnemer legt alternatieven ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever als er geen gelijkwaardige uitvoering beschikbaar is.
--------------	---

4.8 Verzoeken

4.8.1	Opdrachtnemer beoordeelt Verzoeken op technische haalbaarheid, risico's, kosten en de gevolgen voor de Asset en het vastgestelde Instandhoudingsniveau. Hij adviseert Opdrachtgever hierover.
--------------	---

4.9 Vaste prijs en verrekening

4.9.1	Opdrachtnemer neemt in de eenheidsprijzen voor de Periodieke werkzaamheden ten minste de kosten op voor: monteurs, werkvoorbereiding, keuringen en inspecties door derden, planning en capaciteitsmanagement, operationele aansturing, gereedschappen, hulpmiddelen, slijtage- en verbruiksonderdelen, materieel, transport en logistiek, administratie, werkregistratie, oplevering, Onderhoudsrapportages en kwaliteitsborging.
4.9.2	De Vaste prijs bestaat naast de eenheidsprijzen uit de Vergoeding beheerorganisatie. Opdrachtnemer neemt daarbij ten minste de kosten op voor: de beschikbaarheid, organisatie en coördinatie van de Correctieve werkzaamheden, waaronder de consignatiedienst, het aannemen, registreren, beoordelen en uitzetten van Storingsmeldingen, de meldkamer-, coördinatie- en planningsfunctie en de administratieve afhandeling van werkorders. Daarnaast dekt de Vergoeding beheerorganisatie het contractbeheer. Hieronder vallen contractmanagement en -coördinatie, deelname aan de overleggen, Managementrapportages, KPI-monitoring, document- en contractadministratie, kwaliteitsmanagement, audits, analyses, verbetermaatregelen en risicobeheersing.
4.9.3	Opdrachtnemer verrekent de daadwerkelijk bestede uitvoeringsuren voor de Correctieve werkzaamheden per werkorder op basis van de in de Raamovereenkomst vastgelegde tarieven en opslagen, conform de getrapte werkwijze in eis 4.3.4. Een functie die niet in het Prijzenblad staat, verrekent Opdrachtnemer tegen het tarief van de meest vergelijkbare functie en onderbouwt hij op verzoek.
4.9.4	Uren voor werkvoorbereiding van de Correctieve werkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer en komen niet voor vergoeding in aanmerking. Wanneer een werkorder uitzonderlijk veel werkvoorbereiding vergt, meldt Opdrachtnemer dit vóór aanvang. Partijen maken dan vooraf schriftelijke afspraken over de vergoeding. Uitsluitend vooraf overeengekomen uren komen voor vergoeding in aanmerking.
4.9.5	Opdrachtnemer factureert de Vaste prijs in twaalf gelijke maandelijkse termijnen. Wanneer de realisatie van het OHJP Aantoonbaar achterloopt op de planning, kan Opdrachtgever de betaling opschorten totdat Opdrachtnemer de achterstand heeft ingehaald. Zolang het eerste OHJP niet is goedgekeurd, geldt de planning van de zittende dienstverlener als de planning bedoeld in deze eis.
4.9.6	Opdrachtnemer geeft de kosten van de implementatie van de Dienstverlening afzonderlijk op in het Prijzenblad. Deze kosten maken geen deel uit van de Vaste prijs. Opdrachtnemer factureert deze eenmalig na afronding van de implementatiefase conform paragraaf 7.3.
4.9.7	Opdrachtnemer verrekent reistijd voor Correctieve werkzaamheden als gewerkte uren tegen de in de Raamovereenkomst overeengekomen uurtarieven. Opdrachtnemer brengt geen afzonderlijke aanrij-, voorrij-, kilometer- of reiskosten in rekening. Opdrachtnemer brengt per medewerker per werkdag maximaal één uur aanrijtijd in rekening. Aanrij- en reistijd op meerdere dagen binnen één werkorder brengt Opdrachtnemer uitsluitend in rekening wanneer dit, gelet op de aard van de werkzaamheden redelijkerwijs onvermijdelijk is. Opdrachtnemer maakt de noodzaak hiervan op verzoek aannemelijk.
4.9.8	Opdrachtnemer verrekent de uitvoeringsuren van Correctieve en Projectmatige werkzaamheden buiten de reguliere werktijd tegen het uurtarief, vermeerderd met de volgende toeslagen:

	• Buiten de reguliere werktijd op maandag tot en met zaterdag: 50%; • Zon- en feestdagen: 100%. De reguliere werktijd geldt maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur. Daarvoor geldt geen toeslag. De toeslagen gelden uitsluitend wanneer Opdrachtnemer de werkzaamheden op grond van eis 4.1.6 buiten de reguliere werktijd uitvoert.
4.9.9	Opdrachtnemer verrekent de Correctieve en Projectmatige werkzaamheden op basis van de uitvoeringsuren tegen de uurtarieven uit het Prijzenblad, inclusief de toeslagen uit eis 4.9.8, en de Netto inkoopwaarde. De uurtarieven zijn all-in. Opdrachtnemer berekent daarover geen opslag. Over de Netto inkoopwaarde berekent Opdrachtnemer de opslagen uit het Prijzenblad voor materiaal (per regel tot en vanaf € 5.000 exclusief btw), voor materieel en voor werk van derden. Werk van derden omvat het materiaal en materieel dat de derde levert of inzet. Daarover berekent Opdrachtnemer geen afzonderlijke materiaal- of materieelopslag. De opslag voor algemene kosten, winst en risico (AK&WR) berekent hij over het totaal van materiaal, materieel en werk van derden inclusief deze opslagen. Eigen materieel verrekent Opdrachtnemer tegen een marktconform tarief, zonder opslag.
4.9.10	Ondernemingen die met Opdrachtnemer in een groep zijn verbonden of die samen met hem als combinatie hebben ingeschreven, gelden voor de verrekening als Opdrachtnemer zelf.
4.9.11	Bij de factuur voegt Opdrachtnemer de inkoopfacturen bij van werk van derden en van materiaal en materieel vanaf € 5.000 exclusief btw per regel. De overige inkoopfacturen verstrekt hij op verzoek van Opdrachtgever.

5 Eisen aan veiligheid

5.0.1	Opdrachtnemer voert de Dienstverlening veilig uit en voorkomt onveilige situaties voor medewerkers, reizigers en omgeving. Opdrachtnemer werkt conform de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit, de veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever en het overeengekomen Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan).
--------------	---

5.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan

5.1.1	Op basis van de bouwprocesbepalingen in het Arbeidsomstandighedenbesluit (afdeling Bouwproces) stelt Opdrachtgever een V&G-ontwerp op met de veiligheids- en gezondheidsrisico's van de betrokken locaties. Opdrachtnemer werkt deze tijdens de implementatiefase uit tot een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan) met de beheersmaatregelen voor zijn werkzaamheden. Hierbij horen in ieder geval een RI&E per locatie en het integreren van een LMRA. Partijen stellen het V&G-plan gezamenlijk vast. Het vastgestelde plan maakt deel uit van de Raamovereenkomst.
5.1.2	Opdrachtnemer werkt mee aan gezamenlijke veiligheidsrondes en evaluaties van (bijna-)ongevallen.

5.2 Veiligheidsregels

5.2.1	Indien begeleiding door Opdrachtgever vereist is, start Opdrachtnemer de Dienstverlening pas nadat deze begeleiding beschikbaar is. Opdrachtnemer neemt de risico's en beheersmaatregelen voor de ruimten waarvoor begeleiding vereist is op in het V&G-plan.
5.2.2	Opdrachtnemer treft alle veiligheidsvoorzieningen die nodig zijn voor een veilige uitvoering van de Dienstverlening. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de Vaste prijs. Opdrachtnemer zet het werkgebied deugdelijk en veilig af.
5.2.3	Opdrachtnemer slaat geen brandgevaarlijke stoffen op locaties van Opdrachtgever op. Stoffen die hij voor de werkzaamheden meeneemt, voert hij na afloop af conform de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer meldt las- en slijpwerkzaamheden vooraf aan Opdrachtgever, die beoordeelt of aanvullende maatregelen nodig zijn.
5.2.4	Opdrachtnemer houdt rekening met de mogelijke aanwezigheid van asbest en chroom-6. Opdrachtnemer raadpleegt vooraf de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde asbest- en chroom-6-inventarisaties en stemt zijn werkwijze hierop af. Bij een vermoeden of constatering staakt Opdrachtnemer de betreffende werkzaamheden direct, stelt de situatie veilig en meldt dit direct aan Opdrachtgever conform de geldende meldprocedure. Werkzaamheden aan asbest- of chroom-6 houdende materialen voert Opdrachtnemer uitsluitend uit met daartoe gecertificeerde bedrijven en personen en conform de geldende wet- en regelgeving.

5.3 Bijzondere voorvallen

5.3.1	Opdrachtnemer meldt bijzondere voorvallen en onveilige situaties direct aan Opdrachtgever. Hieronder vallen in ieder geval ongevallen, bijna-ongevallen, schades, situaties waarin de Dienstverlening niet kan worden uitgevoerd en wijzigingen aan Assets die door derden zijn aangebracht. Voor onveilige situaties en ongevallen handelt Opdrachtnemer conform de overeengekomen vereisten uit het V&G-plan en ziet hij toe op naleving door medewerkers en ingeschakelde derden.
--------------	--

6 Eisen aan informatie, rapportage en facturatie

6.0.1	Opdrachtnemer rapporteert en factureert binnen de overeengekomen termijnen, zodat Opdrachtgever continu inzicht heeft in de uitvoering, de Prestaties en de kosten van de Dienstverlening.
6.0.2	Opdrachtnemer levert alle gegevens over de Assets binnen de overeengekomen termijnen aan Opdrachtgever voor registratie in het AMS, in een door Opdrachtgever te bepalen uitwisselbaar formaat.
6.0.3	Opdrachtnemer werkt veilig met de informatiesystemen, netwerken en besturingssystemen van Opdrachtgever, waaronder het GBS, en voorkomt verstoring, onbevoegde toegang en datalekken. Hij handelt daarbij conform de aanwijzingen van Opdrachtgever, sluit uitsluitend door Opdrachtgever goedgekeurde apparatuur en software aan en wijzigt besturingssystemen alleen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring. Beveiligingsincidenten en kwetsbaarheden meldt Opdrachtnemer direct aan Opdrachtgever.

6.1 Rapportages

6.1.1	Opdrachtnemer levert de Werkrapportages, de Onderhoudsrapportages en de Managementrapportage digitaal aan bij Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever deze kan verwerken in het AMS. Opdrachtnemer hanteert daarbij de termijnen in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets.
6.1.2	Opdrachtgever kan aanvullende informatie opvragen indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

6.2 Tekeningenbeheer

6.2.1	Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer toegang tot het tekeningenbeheersysteem. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen die voortvloeien uit de Dienstverlening in de betreffende tekeningen, zodat het tekeningenbestand de werkelijke situatie van de Assets blijft weergeven. Opdrachtnemer levert de bijgewerkte tekeningen uiterlijk vijftien werkdagen na oplevering van de betreffende wijziging aan Opdrachtgever.
6.2.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat actuele tekeningen beschikbaar zijn op locaties waar dit wettelijk vereist is of noodzakelijk is voor de uitvoering van de Dienstverlening.

7 Eisen aan organisatie en contractbeheer

7.0.1	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst over een organisatie die de continuïteit, kwaliteit en beheersbaarheid van de Dienstverlening borgt. Opdrachtnemer voldoet Aantoonbaar aan de eisen in dit hoofdstuk voor implementatie, contractbeheer, prestatiesturing en handhaving, contractmutaties en contracteinde.
7.0.2	Opdrachtnemer zet uitsluitend bevoegde en vakbekwame medewerkers in die Aantoonbaar voldoen aan de geldende opleidings-, certificerings- en veiligheidseisen en zich gedragen conform de geldende regels en gedragscodes. Deze eisen gelden eveneens voor de medewerkers van onderaannemers die Opdrachtnemer inzet.
7.0.3	Opdrachtnemer voert de Dienstverlening uit conform de geldende wet- en regelgeving, normen en voorschriften, waaronder de Onderhoudskaders in bijlage S1 Assetlijst. Opdrachtnemer borgt Aantoonbaar dat de Assets aan de wettelijke eisen blijven voldoen.

7.1 Organisatie en personeel

7.1.1	Opdrachtnemer beschikt over een geldig kwaliteitsmanagementsysteem conform NEN-EN-ISO 9001 of gelijkwaardig, een geldig milieumanagementsysteem conform NEN-EN-ISO 14001 of gelijkwaardig en een geldig VCA**-certificaat of gelijkwaardig.
7.1.2	Opdrachtnemer verricht geen actieve wervings- of selectieactiviteiten gericht op medewerkers van Opdrachtgever.
7.1.3	Opdrachtnemer zet onderaannemers uitsluitend in na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer legt alle in dit PvE gestelde eisen onverkort op aan ingeschakelde onderaannemers en blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienstverlening.
7.1.4	Opdrachtnemer houdt de vereiste aanwijzingen, diploma's, certificeringen en persoonsgebonden bevoegdheden van de ingezette medewerkers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geldig. Opdrachtgever kan deze opvragen en toetsen.
7.1.5	Uitvoerende medewerkers beschikken over een geldig diploma Basisveiligheid VCA (B-VCA) en (operationeel) leidinggevend over een geldig diploma Veiligheid voor Operationeel Leidinggevend VCA (VOL-VCA).
7.1.6	Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op of nabij metro-infrastructuur beschikken over een geldig certificaat Veiligheid en Toegang Op de Metrobaan (VTOM) en een geldig Digitaal Veiligheidspaspoort (DVP).
7.1.7	Uitvoerende medewerkers beheersen de Nederlandse taal op ten minste taalniveau B1. (Operationeel) leidinggevend beheersen de Nederlandse taal op ten minste taalniveau B2. De taalvaardigheid is voldoende om veiligheidsinstructies, werkopdrachten, procedures en rapportages te begrijpen en toe te passen.
7.1.8	Opdrachtnemer handelt conform de door Opdrachtgever vastgestelde regels, voorschriften en richtlijnen die van toepassing zijn op de uitvoering van de Dienstverlening. Deze zijn opgenomen in: • Bijlage S5 Veiligheidsvoorschriften werken aan de GVB metrobaan 1.8; • Bijlage S6 Veiligheidsinstructies GVB; • Bijlage S7 Veiligheidsinstructies GVB Veren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers kennisnemen van deze documenten en ziet toe op de naleving daarvan.
7.1.9	Uitvoerende medewerkers dragen tijdens de uitvoering van de Dienstverlening herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer of diens onderaannemer.

7.1.10	Opdrachtnemer gebruikt de naam, het logo en beeldmateriaal van Opdrachtgever uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Dezelfde toestemming geldt voor het maken en gebruiken van foto- en video-opnamen op locaties van Opdrachtgever voor externe doeleinden, waaronder uitingen, publicaties, referenties en sociale media.
7.1.11	Opdrachtnemer zet in beginsel vaste medewerkers in en beschikt Aantoonbaar over voldoende gekwalificeerde capaciteit om de Dienstverlening binnen de Prestatie-eisen uit te voeren. Hij waarborgt de continuïteit, ook bij afwezigheid of vervanging van medewerkers.
7.1.12	Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die gerechtigd zijn in Nederland arbeid te verrichten en voldoet aan de geldende arbeids- en tewerkstellingswetgeving. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Opdrachtgever aan.
7.1.13	Opdrachtgever kan verwijdering of vervanging van een ingezette medewerker verlangen bij het niet voldoen aan de in dit PvE gestelde eisen. Opdrachtnemer geeft hieraan gevolg en zorgt voor gelijkwaardige vervanging zonder dat dit de continuïteit of de Prestaties raakt.
7.1.14	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over wijzigingen in wet- en regelgeving, normen, voorschriften en richtlijnen die van invloed zijn op de Dienstverlening, zodra deze bekend zijn. Daarbij geeft hij de gevolgen van die wijzigingen aan.
7.1.15	Opdrachtnemer wijst conform NEN 3140 en, waar van toepassing, NEN 3840 één of meerdere Werkverantwoordelijken aan voor de werkzaamheden aan of nabij de elektrische Installaties van Opdrachtgever. De Installatieverantwoordelijke voor deze Installaties is een medewerker van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wijst daarnaast conform NEN 2654 een deskundige beheerder aan voor brandveiligheidsassets. Voor de sprinkler- en overige vaste blusinstallaties doet hij dit conform NEN-EN 12845 en het geldende CCV-inspectieschema. Opdrachtnemer legt alle aanwijzingen schriftelijk vast en houdt ze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst actueel.

7.2 Contractbeheer

7.2.1	Opdrachtnemer wijst een operationeel aanspreekpunt aan voor de dagelijkse uitvoering van de Dienstverlening. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een account- of contractmanager aan voor de contractuele en strategische afstemming.
7.2.2	Opdrachtnemer werkt mee aan de overlegstructuur in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets. Opdrachtnemer verzorgt de planning, voorbereiding en verslaglegging van de overeengekomen overlegmomenten.
7.2.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over organisatorische wijzigingen en over wijzigingen in de inzetbaarheid van medewerkers die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zodra deze wijzigingen bekend zijn.

7.3 Implementatie

7.3.1	Partijen richten de implementatie in als gezamenlijk proces, gestuurd door een implementatieoverleg. De implementatiefase begint na ondertekening van de Raamovereenkomst en loopt tot de gezamenlijke afronding. Het implementatieoverleg bewaakt de voortgang, lost knelpunten op en besluit over de onderwerpen die voor een succesvolle implementatie nodig zijn. Het overleg vindt wekelijks plaats, tenzij Partijen een andere frequentie afspreken. Namens Opdrachtgever nemen ten minste de contractmanager en de beheerder(s) deel. Namens Opdrachtnemer nemen ten minste het operationeel aanspreekpunt en de implementatiemanager deel.
7.3.2	In de implementatiefase werken Partijen ten minste de volgende onderwerpen uit en stellen zij deze vast in het implementatieoverleg:

	• De planning van de implementatiefase tot en met de overgang naar de reguliere uitvoering; • De inrichting van de organisatie met rollen, verantwoordelijkheden en bemensing; • De contactpersonen en bereikbaarheid per locatie; • De inrichting van systemen en gegevensuitwisseling; • De werkprocessen en procedures; • De wijze waarop Partijen Projectmatige werkzaamheden toetsen en evalueren; • De formats voor registraties, rapportages en planningen, waaronder de vragen van de TEC-score; • Het V&G-plan; • De eventuele overname van lopende Correctieve of Projectmatige werkzaamheden, de actuele assetdata en de lopende garantieverplichtingen; • De verificatie van de assetdata en de Conditie ten opzichte van de nulmeting; • Het OHJP voor het eerste contractjaar; • De uitwerking van de maatregelen uit de inschrijving.
7.3.3	Opdrachtnemer werkt de Raamovereenkomst uit in werkprocessen en procedures en implementeert deze nadat deze zijn vastgesteld in het implementatieoverleg. Past Opdrachtgever eigen werkprocessen of procedures aan voor een goede uitvoering van de Raamovereenkomst, dan werkt Opdrachtnemer daaraan mee en implementeert hij de vastgestelde werkwijze.
7.3.4	Opdrachtnemer werkt de genummerde maatregelen uit het plan van aanpak samenwerken en het risicobeheersplan van zijn inschrijving in de implementatiefase uit naar concrete acties en voert deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uit. Hij bewaakt de werking van de maatregelen en rapporteert de voortgang en de uitkomsten in de Managementrapportage.
7.3.5	Bij aanvang van de Raamovereenkomst neemt Opdrachtnemer de Dienstverlening zonder onderbreking over van de zittende dienstverlener. In de implementatiefase stemmen Partijen de overname af van de lopende Correctieve en Projectmatige werkzaamheden, de actuele assetdata en de lopende garantieverplichtingen. Opdrachtnemer verifieert hierbij, in overleg met Opdrachtgever, de assetdata en de Conditie van de Assets ten opzichte van de nulmeting.
7.3.6	Partijen sluiten de implementatiefase gezamenlijk af zodra de implementatieactiviteiten zijn afgerond en zij hebben vastgesteld dat Opdrachtnemer de Dienstverlening conform de Raamovereenkomst kan uitvoeren. Vanaf dat moment verloopt de aansturing via de reguliere overlegstructuur.

7.4 Prestatiesturing en handhaving

7.4.1	Opdrachtnemer levert tijdig alle informatie, registraties en rapportages die nodig zijn om de Prestaties te monitoren. Dat gebeurt aan de hand van de Managementrapportage en de KPI's in bijlage S2 SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets. Opdrachtnemer registreert en rapporteert afwijkingen van Prestatie-eisen en overige Tekortkomingen en bespreekt deze binnen de overeengekomen overlegstructuur.
7.4.2	Bij een Tekortkoming stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen 10 werkdagen een verbeterplan op met de oorzaak, de maatregelen en de termijn waarbinnen hij de Tekortkoming oplost. Opdrachtnemer voert dit plan uit en rapporteert de voortgang in de Managementrapportage. Bij het uitblijven van Aantoonbare verbeteringen kan Opdrachtgever aanvullende inzet van Opdrachtnemer verlangen. Betwist Opdrachtnemer de Tekortkoming of het uitblijven van verbeteringen, dan kan Opdrachtgever een onafhankelijke audit laten uitvoeren. Bevestigt de audit de Tekortkoming, dan komen de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtnemer. Dit laat de rechten van Opdrachtgever uit de Raamovereenkomst en de Inkoopvoorwaarden, waaronder ingebrekestelling en ontbinding, onverlet.

7.4.3	Opdrachtgever heeft het recht de Dienstverlening tijdens de uitvoering en bij de oplevering te (laten) controleren, inspecteren en beproeven. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en verstrekt op verzoek van Opdrachtgever relevante informatie, registraties en documentatie. Werkzaamheden die niet voldoen aan de overeengekomen eisen, de veiligheidsvoorschriften of de kwaliteit kan Opdrachtgever afkeuren of stilleggen. Opdrachtgever controleert op: • Technische kwaliteit; • Volledigheid; • Tijdigheid; • Registratie en datakwaliteit; • Veiligheid en omgeving; • Wet- en regelgeving. Afgekeurde werkzaamheden herstelt Opdrachtnemer of voert hij opnieuw uit, op verzoek van Opdrachtgever en voor eigen rekening. Gebeurt dit niet binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn, dan kan Opdrachtgever dit door derden laten uitvoeren voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten en vertraging van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen stillegging komen voor zijn rekening en risico.
7.4.4	Opdrachtgever kan zelf audits (laten) uitvoeren op de naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer. Een audit kan in ieder geval betrekking hebben op de werkprocessen, de registraties in het AMS, de facturen, de onderliggende calculaties en het gebruik van het Mandaat. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en verstrekt op verzoek van Opdrachtgever de gevraagde gegevens.

7.5 Contractmutaties

7.5.1	Partijen leggen wijzigingen in de scope van de Dienstverlening vast conform het VTW-proces in bijlage S3 Processen.
7.5.2	Opdrachtgever kan Assets uit de scope halen, bijvoorbeeld bij sloop, buitengebruikstelling, overdracht of het onderbrengen van Assets in een andere overeenkomst. Vanaf de door Opdrachtgever bepaalde datum vervalt de Dienstverlening voor die Assets en passen Partijen de Vaste prijs naar rato aan. Dit gebeurt op basis van de prijs per Asset zoals vastgelegd in het Prijzenblad.
7.5.3	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken het onderhoud van nieuwe of gewijzigde Assets over te nemen. Voorafgaand aan de overname krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid de betreffende Assets te inspecteren en Bevindingen te rapporteren. Vanaf de door Opdrachtgever bepaalde datum start de Dienstverlening voor die Assets en passen Partijen de Vaste prijs naar rato aan. Dit gebeurt op basis van de prijs in het Prijzenblad voor een vergelijkbaar Asset met hetzelfde Instandhoudingsniveau.
7.5.4	Opdrachtgever kan het vastgestelde Instandhoudingsniveau, de Onderhoudskaders of andere uitgangspunten die de omvang van de Periodieke werkzaamheden bepalen, wijzigen. Vanaf de door Opdrachtgever bepaalde datum gelden de gewijzigde uitgangspunten en passen Partijen de Vaste prijs naar rato aan. Dit gebeurt op basis van de prijs in het Prijzenblad voor een vergelijkbaar Asset met hetzelfde Instandhoudingsniveau.

7.6 Contracteinde

7.6.1	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Raamovereenkomst volledige medewerking aan een zorgvuldige en onafgebroken overdracht van de Dienstverlening aan Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener. Opdrachtnemer levert daartoe een actueel overdrachtdossier met de assetdata, de lopende Correctieve en Projectmatige werkzaamheden, de openstaande Bevindingen en de lopende garantieverplichtingen. Hij werkt mee aan een gezamenlijke opname van de Conditie en status van de Assets.
--------------	---

8 Eisen aan garanties

8.0.1	Opdrachtnemer staat in voor de deugdelijkheid van de geleverde materialen, onderdelen en uitgevoerde werkzaamheden. De geleverde en toegepaste materialen, onderdelen, Assets en Installaties voldoen aan de Raamovereenkomst, de Inkoopvoorwaarden en de geldende wet- en regelgeving, normen en certificeringseisen. Zij zijn Aantoonbaar geschikt voor de beoogde toepassing. Geleverde materialen en onderdelen zijn nieuw en ongebruikt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan goed en deugdelijk vakmanschap en zijn vrij van uitvoerings- en materiaalfouten. Behoort het ontwerp tot de opdracht van Opdrachtnemer, dan zijn de werkzaamheden eveneens vrij van ontwerpfouten.
--------------	---

8.1 Garantievoorwaarden

8.1.1	Opdrachtnemer herstelt gebreken die binnen de garantietermijn worden geconstateerd voor eigen rekening, onverminderd de garantiebepalingen in de Inkoopvoorwaarden. Is herstel niet mogelijk of niet doelmatig, dan vervangt Opdrachtnemer het betreffende onderdeel voor eigen rekening. Hiervoor is geen aanvullende opdracht van Opdrachtgever vereist.
8.1.2	Opdrachtnemer draagt alle van toepassing zijnde garanties over aan Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de fabrieksgaranties, certificaten en garantieverklaringen die betrekking hebben op de geleverde onderdelen en Installaties.
8.1.3	De garantieverplichtingen blijven van kracht ten behoeve van Opdrachtgever gedurende de overeengekomen garantietermijn voor de betreffende werkzaamheden. Dit geldt ook na afloop of beëindiging van de Raamovereenkomst, een Nadere opdracht of een Nadere overeenkomst.
8.1.4	Voor de garantietermijnen, de omvang en de verlenging van garanties, de beschikbaarheid van onderdelen en de overige garantieverplichtingen gelden uitsluitend de Inkoopvoorwaarden.

9 Bijlagen

Bijlage S1	Assetlijst
Bijlage S2	SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets
Bijlage S3	Processen
Bijlage S4	Format Open begroting
Bijlage S5	Veiligheidsvoorschriften werken aan de GVB metrobaan 1.8
Bijlage S6	Veiligheidsinstructies GVB
Bijlage S7	Veiligheidsinstructies GVB Veren