



CONCEPT

Bijlage 1 Programma van Eisen

(Organisatorisch en Technisch)

Versie 25

Datum 5 februari 2015
Status Concept

Het Perceel bestaat uit meerder Gebouwen met verschillende gebruiksfuncties die moeten worden onderhouden en beheert.

Het datacenter project (RDA) is middels grootscheepse renovatie, sinds 2012 op 2 locaties gerealiseerd, te weten:

1. Walterboscomplex (gebouwen P en deels K) en
2. Quintax (gebouwen Centrum & Zuid).

Op het Quintax complex is naast de aanpassingen in de genoemde bestaande gebouwen, een heel nieuw techniekgebouw gerealiseerd (Gebouw West) dat puur en alleen voor de datazalen bestemd is.

Op Walterboscomplex is het bestaande gebouw P bouwkundig aangepast door uitbreiding van de dakopbouw en aanpassing van de gevels. In het bestaande energiegebouw (K) zijn aanpassingen gedaan aan de bestaande installaties. In gebouw P zijn geheel nieuwe installaties neergezet die alleen voor de datazalen bestemd zijn.

Gebouwen :

Vastgoed Object Naam	Ruimte Soort	M2 BVO	Objectcode	Benoeming kritische ruimtes
WALTERBOSCOMPLEX				
Apeldoorn JFK 8 gb D	Kantoorgebouw	5.900	100021G02	Kantoor en centrale expeditie
Apeldoorn JFK 8 gb C	Kantoorgebouw	10.622	100021G04	Kantoor/ meldkamer/ middenspanningruimten (incl. trafo's)
Apeldoorn JFK 8 gb P	Bedrijfsruimte	5.963	100021G05	Datacentergebouw
Apeldoorn JFK 8 gb Plint	Kantoorgebouw	15.568	100021G06	Beveiliging, facilitaire bouwlaag, leidingtunnels/ diverse andere ruimtes met verdeelinrichtingen
Apeldoorn JFK 8 gb G	Kantoorgebouw	10.622	100021G07	Kantoor/ middenspanningsruimte incl. trafo's
Apeldoorn JFK 8 gb F	Kantoorgebouw	6.067	100021G08	Kantoor
Apeldoorn JFK 8 gb E	Kantoorgebouw	9.916	100021G09	Kantoor
Apeldoorn JFK 8 gb H	Kantoorgebouw	9.916	100021G10	Kantoor
Apeldoorn JFK 8 gb Terrein	Ministerie kern		100021G11	
Apeldoorn JFK 8 gb parkeren Noord	Parkeergarage	15.743	100021G12	Parkeren
Apeldoorn JFK 8 gb K Techniek	Bedrijfsruimte	1.942	100021G13	Zuiver techniekgebouw. Koeltorens/ WKO/ WKK's/ Noodstroom/ CV & koude voor gehele complex
Apeldoorn JFK 8 gb parkeren West	Parkeergarage	13.466	100021G14	Parkeren
	Totaal	105.725		
QUINTAX COMPLEX				
Apeldoorn Ln v Westenenk 490 gb Centrum	Kantoorgebouw	21.264	100023G01	Datacenter/ printerzalen
Apeldoorn Ln v Westenenk 490 gb Noord	Kantoorgebouw	5.465	100023G02	Kantoor en facilitair incl. hoofdentree
Apeldoorn Ln v Westenenk 490	Techniekgebouw	40	100023G04	Sprinklergebouw
Apeldoorn Ln v Westenenk 490 gb Oost	Kantoorgebouw	15.011	100023G05	Kantoor, wordt van koude en warmte voorzien vanuit gebouw Zuid
Apeldoorn Ln v Westenenk 490 gb Zuid	Techniekgebouw	M2 in 100023G02	100023G06	Zuiver techniek voor gebouw Centrum en rest van complex (NSA functie/ WKO/ CV en koeling.
Apeldoorn Ln v Westenenk 490 gb West	Techniekgebouw	n.n.b.	100023G07	Zuiver techniekgebouw puur en alleen t.b.v. primaire datagebieden
	Totaal	41.780		
BUITENLOCATIES APELDOORN				
Apeldoorn Marowijne 32	Archiefgebouw	5.924	100445G01	Archief en kantoor (combi van doc-direct en B/CFD)
Apeldoorn Marowijne 40	Kantoorgebouw	1.337	100446G01	Centrale distributielocatie van B/CFD
Apeldoorn Stationsplein 50	Kantoorgebouw	13.845	100477G01	Kantoor, wordt afgestoten per 31.12.2015
Apeldoorn Tweelingenln 62	Archiefgebouw	3.750	100486G01	Archief (doc-direct). B/CFD CDV
Apeldoorn Stadhoudersmolenweg	Archiefgebouw	5.293	100514G01	Archief (doc-direct) B/CFD CDV
	Totaal	30.149		

Afstoot

Van de volgende panden is de verwachting dat zij op korte en/of langere termijn worden afgestoten;

- Hoofdstraat 21-23 Apeldoorn, 100458G01. Opgezegd per 30.04.2014 (Huur)
- Laan van Westenek 555 Apeldoorn, 100513G01, opgezegd per 30.06.2014 (Huur)
- Stationsplein 50 Apeldoorn, 100477G01, mogelijk opgezegd per 31.12.2015 (Eigendom)

Ontwerp Tier-TUI situatie van toepassing op;

1. Quintax complex de gebouwen Centrum, Zuid, West en alle Hoog en Laagspanning hoofdverdeler ruimtes inclusief Gebouw Noord,Oost en sprinklergebouw W .
2. het WBC complex betreft dit gebouw P, gebouw K, Meldkamer 1^e etage gebouw C, tussen verdieping gebouw C en alle Hoog en Laagspanning hoofdverdeler ruimtes op het WBC en diverse leidingtunnels
3. en overigens zoals aangegeven in bijlage ... "vlekkenplan" en bijlage.... "uitgangspunten Bedrijfsvoering Belastingdienst betreffende Beheer en Onderhoud"

Colofon

Versie

13

Contactpersoon

Tijmen Poleij

T +31 (0)619190480

postbus.rgdbehinkoop@rijksoverheid.nl

Rijksvastgoebedrijf

Directie Transitie & Ontwikkeling

Afdeling Inkoop & Contractmanagement

t.a.v Tijmen Poleij

Rijkskantoor KV-7

Korte Voorhout 7

20952

2500 EZ Den Haag

EUA 70 IBC B/CFD Apeldoorn

Inhoud

Afstoot.....	3
Inleiding.....	7
Uitgangspunten voor dit programma van eisen	7
Afstemming Strategische kaders	7
Algemeen Strategie, missie en visie.....	7
programma van eisen	8
1 Organisatorisch	10
1.1 Dienst, communicatie	10
1.1.1 Kritieke prestatie indicator, overlegvormen en calamiteiten communicatie.....	10
1.1.1.1 Doel, overlegvormen en calamiteiten communicatie.....	10
1.1.1.2 Prestatie indicatoren, overlegvormen en calamiteiten communicatie	10
1.1.1.3 Minimum eisen, overlegvormen en calamiteiten communicatie	11
1.1.1.4 Hersteltijden en kortingen, overlegvormen en calamiteiten communicatie.....	12
1.1.2 Kritieke prestatie indicator, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)	13
1.1.2.1 Doel, werkzaamheden derden (Variabele Dienst).....	13
1.1.2.2 Prestatie indicatoren, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)	13
1.1.2.3 Minimum eisen, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)	13
1.1.2.4 Hersteltijden en kortingen, werkzaamheden derden (Variabele Dienst).....	13
1.1.3 Kritieke prestatie indicator, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer	14
1.1.3.1 Doel, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer	14
1.1.3.2 Prestatie indicatoren, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer	14
1.1.3.3 Minimum eisen, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer	14
1.1.3.4 Hersteltijden en kortingen, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer.....	14
1.1.4 Kritieke prestatie indicator, plannings	15
1.1.4.1 Doel, plannings	15
1.1.4.2 Prestatie indicatoren, plannings.....	15
1.1.4.3 Minimum eisen, plannings	15
1.1.4.4 Hersteltijden en kortingen, plannings	16
1.2 Dienst, projectrisico's	17
1.2.1 Kritieke prestatie indicator, Bedrijfsvoering	17
1.2.1.1 Doel, bedrijfsvoering.....	17
1.2.1.2 Prestatie indicatoren, bedrijfsvoering	17
1.2.1.3 Minimum eisen, bedrijfsvoering	18
1.2.1.4 Hersteltijden en kortingen, bedrijfsvoering	18
1.2.2 Kritieke prestatie indicator, continue verbetering, kennis training- en opleiding	19
1.2.2.1 Doel, continue verbetering, kennis, training- en opleiding.....	19
1.2.2.2 Prestatie indicatoren, continue verbetering, kennis training- en opleiding	19
1.2.2.3 Minimum eisen, continue verbetering, kennis training- en opleiding	19
1.2.2.4 Hersteltijden en kortingen, continue verbetering, kennis training- en opleiding	20
1.3 Dienst, veiligheid & gezondheid	21
1.3.1 Kritieke prestatie indicator, risico's en overlast door werkzaamheden	21
1.3.1.1 Doel, risico's en overlast door werkzaamheden.....	21
1.3.1.2 Prestatie indicatoren, risico's en overlast door werkzaamheden	21
1.3.1.3 Minimum eisen, risico's en overlast door werkzaamheden.....	21
1.3.1.4 Hersteltijden en kortingen, risico's en overlast door werkzaamheden	22
1.3.2 Kritieke prestatie indicator, Elektrotechnische veiligheid.....	23
1.3.2.1 Doel, elektrotechnische veiligheid	23
1.3.2.2 Prestatie indicatoren, elektrotechnische veiligheid	23
1.3.2.3 Minimum eisen, elektrotechnische veiligheid	23

1.3.2.4	<i>Hersteltijden en kortingen elektrotechnische veiligheid :</i>	23
2	Technisch	24
2.1	Dienst, functionele beschikbaarheid en technische kwaliteit	24
2.1.1	Kritieke prestatie indicator, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten	24
2.1.1.1	<i>Doel, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten</i>	24
2.1.1.2	<i>Prestatie indicatoren, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten</i>	24
2.1.1.3	<i>Minimum eisen, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten</i>	26
2.1.1.4	<i>Hersteltijden en kortingen, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten</i>	28
2.1.2	Kritieke prestatie indicator, vaststellen feitelijke situatie	29
2.1.2.1	<i>Doel, vaststellen feitelijke situatie</i>	29
2.1.2.2	<i>Prestatie Indicatoren, vaststellen feitelijke situatie</i>	29
	<i>De afbeelding hierboven geeft een schematische verduidelijking van de fasen</i>	30
2.1.2.3	<i>Minimum eisen, vaststellen feitelijke situatie</i>	30
2.1.2.4	<i>Hersteltijden en kortingen, vaststellen feitelijke situatie</i>	32
2.2	Dienst, energie gegevens en KWIS beheer	33
2.2.1	Kritieke prestatie indicator, servicepunt KWIS	33
2.2.1.1	<i>Doel, servicepunt KWIS</i>	33
2.2.1.2	<i>Prestatie Indicatoren, servicepunt KWIS</i>	33
2.2.1.3	<i>Hersteltijden en kortingen, servicepunt KWIS</i>	34
2.2.2	Kritieke prestatie indicator, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer	35
2.2.2.1	<i>Doel, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer</i>	35
2.2.2.2	<i>Prestatie Indicatoren, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer</i>	35
2.2.2.3	<i>Minimum eisen, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer</i>	36
2.2.2.4	<i>Hersteltijden en kortingen, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer</i>	37

Inleiding

Uitgangspunten voor dit programma van eisen

Het doel van dit programma van eisen is om te komen tot een gezamenlijk gedragen efficiënte en effectieve huisvesting, welke het bedrijfsdoel, missie, visie van de Gebruiker ondersteunt. Opdrachtnemer treedt hierbij op als verantwoordelijke uitvoerende partij ten aanzien van de beheersing van risico's en is zich bewust van deze risico's. Imago- en financiële schade voor de Staat, Belastingdienst, Opdrachtgever en Opdrachtnemer is bij het uitvallen het bedrijfsproces onevenredig groot en moet ten alle tijde worden voorkomen.

De Opdrachtnemer inventariseert, legt vast, beheert, bespreekt, voert uit, analyseert, verbetert en rapporteert hierover eenduidig en objectief. De Opdrachtgever treedt op als regievoerder op basis van vooraf gestelde strategische kaders ten aanzien van objectstrategie en onderhoudsvisie en risico's welke beheerst moeten worden zoals verwoord in het programma van eisen. Het kunnen beschikken over informatie uit monitoring waaruit de prestaties van de contractuitvoering blijken is een belangrijk uitgangspunt binnen systeemgerichte contractbeheersing.

De Opdrachtgever directie Vastgoedbeheer van de Rijksgebouwendienst werkt aan functioneel hoogwaardige huisvesting. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van rijkspanden en lost storingen en ongemakken zo snel en adequaat mogelijk op. De Veiligheid, Gezondheid, Bruikbaarheid, Energie en Milieu pijlers (verder VGBEM) uit het BouwBesluit zijn hierbij sleutelbegrippen. Beheer volgt haar werkomgeving intensief en speelt zakelijk in op de veranderingen, mogelijkheden en kansen die zich daarin voordoen. Voor de klanten ontwikkelt de Opdrachtgever methodieken waardoor zij minder in de bedrijfsprocessen worden gestoord en online kunnen volgen hoe klachten worden opgepakt en afgehandeld.

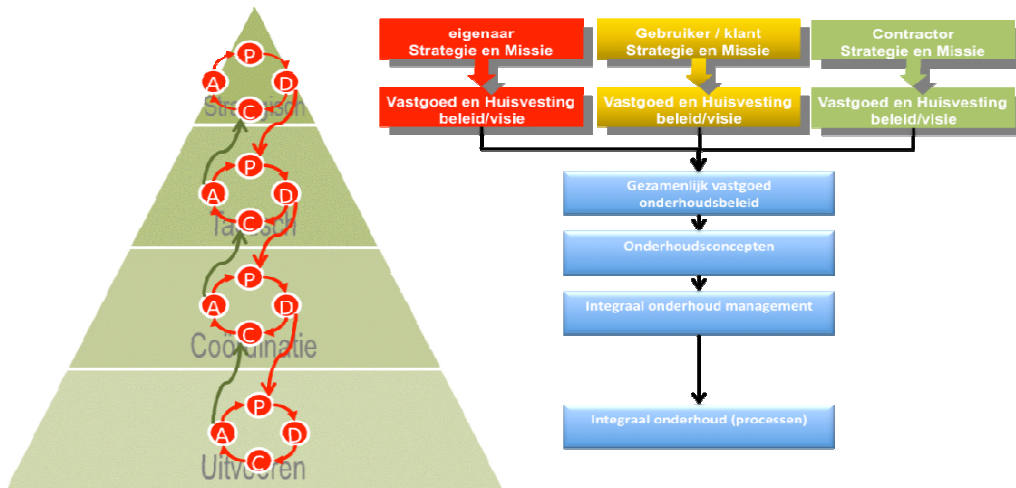


Afstemming Strategische kaders

Algemeen Strategie, missie en visie

Een van de uitgangspunten voor het integraal onderhoud van vastgoed is kennis en begrip van de strategie, de missie en visie van de betrokken organisaties. Deze kunnen dan leiden tot een gemeenschappelijk vastgoed onderhoudsbeleid, een keuze voor onderhoudsconcepten en de opzet van integraal onderhoudsmanagement.

Een integraal onderhoudsproces, waarbij alle organisaties taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden kennen is dan het eindresultaat. Zie onderstaande figuur.

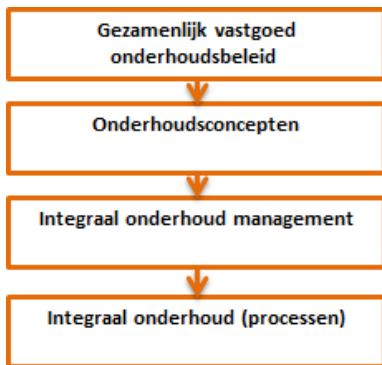


Bovenstaande figuur geeft het "WIE" aan. Wie zijn betrokken en hoe is hun betrokkenheid ingevuld in het onderhouden van Belastingdienst panden regio Apeldoorn vanuit hun eigen strategie, missie en visie

programma van eisen

Op basis van de strategie, missie en visie van Opdrachtnemer, Belastingdienst (Gebruiker) en het Rijksvastgoedbedrijf (Opdrachtgever) wordt gestreefd naar

1. een gezamenlijk vastgoed- en onderhoudsbeleid,
2. passende onderhoudsconcepten,
3. integraal onderhoudsmanagement en
4. integrale onderhoudsprocessen.



De missie en visie van de Belastingdienst en het Rijksvastgoedbedrijf zijn vertaald in een programma van eisen. De Opdrachtnemer vertaalt dit programma van eisen in geschreven Onderhoudsconcepten, geactualiseerd en uitgevoerd conform het kwaliteitsmanagementplan wat door de Opdrachtnemer wordt opgesteld en door Opdrachtgever geaccordeerd dient te worden. In dit kwaliteitsmanagementplan dienen ook de risico's van de Opdrachtnemer te worden opgenomen.

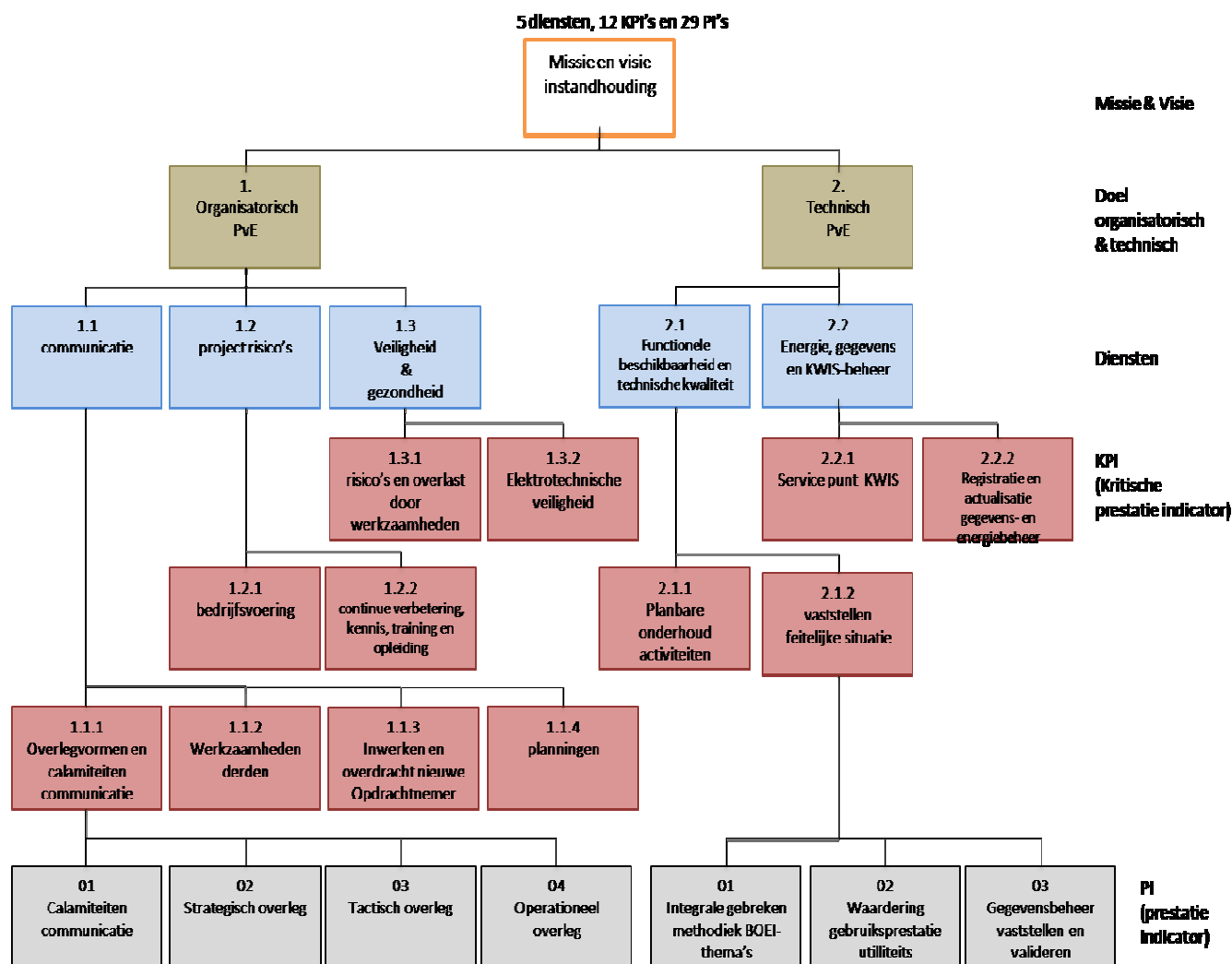
In het programma van eisen zijn vijf belangrijke diensten beschreven. Aan deze diensten zijn in totaal twaalf Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gekoppeld. Deze zijn in totaal aan achtentwintig meetbare Prestatie Indicatoren (PI) gekoppeld.

De Opdrachtnemer beschrijft in het kwaliteitsmanagementplan hoe hij omgaat met risicobeheersing en hoe hij aansluit op het risicoproces zoals dat bij Opdrachtgever plaatsvindt. Opdrachtnemer geeft aan hoe hij zijn risicomanagement hierop aansluit.

In dit programma van eisen zijn vijf belangrijke diensten beschreven. Aan deze diensten zijn in totaal twaalf Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gekoppeld. Deze zijn in totaal aan achtentwintig meetbare Prestatie Indicatoren (PI) gekoppeld.

Elk dienst en KPI is gedefinieerd met per KPI een doel waarom het risico van de dienst moet worden beheerst. Aan elke KPI zijn ook minimale technische en tijdafhankelijke eisen gekoppeld. Tevens zijn alle KPI's voorzien van eisen ten aanzien van hersteltijden en kortingen, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op het termijnbedrag.

In de figuur hieronder worden de diensten, KPI,s en PI's weergegeven. Verdere uitwerking van het programma van eisen vindt in hoofdstuk 1 en 2 plaats.



1 Organisatorisch

De Opdrachtnemer stelt een kwaliteitsmanagementplan op waarin hij beschrijft hoe de output van het programma van eisen integraal wordt georganiseerd, geborgd, geanalyseerd, beheert, gerapporteerd, besproken en uitgevoerd. Hiermee zorgt hij dat wordt voldaan aan de behoeften en verwachtingen van de Opdrachtgever en Gebruiker. De kwaliteitsdoelstellingen zijn onlosmakelijk verbonden met strategische doelstellingen van alle Contractpartners. Deze zijn gebaseerd op de gedachte om fouten in het vastgoedbeheerproces uit te bannen door voortdurende verbetering van elk planning- productie- en dienstverleningsproces. De processen van de Gebruiker en de functies van de systemen worden hierbij in stand gehouden. Naast de onderdelen genoemd in ISO 9001, dienen voor deze overeenkomst in het organisatorische kwaliteitsmanagementplan van de Opdrachtnemer minimaal de volgende onderdelen te worden opgenomen:

- 1.1 *communicatie*,
- 1.2 *projectrisico's* en
- 1.3 *veiligheid en gezondheid*.

1.1 Dienst, communicatie

Beschrijving en borging van alle procesactiviteiten in de uitvoering van de dienstverlening die bijdragen aan de manier waarop informatie, zoals (technische, veiligheid technische, financiële en- organisatorische, data en informatie) gegevens, wensen, gedachten en feiten worden beheert, geborgd, gerapporteerd, besproken en uitgevoerd naar contractpartijen en bevoegd gezag. Deze partijen stellen zich als respectvolle en transparante afzender en ontvanger op om de informatieoverdracht als proces soepel en integer te laten verlopen.

1.1.1 *Kritieke prestatie indicator, overlegvormen en calamiteiten communicatie*

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, bespreekt, borgt, rapporteert en voert alle activiteiten uit om intern en extern inzake de overeenkomst communicatie te kunnen voeren.

1.1.1.1 Doel, overlegvormen en calamiteiten communicatie

De voortgang met betrekking tot de dienstverlening op verschillende niveaus te bespreken. Eén aanspreekpunt voor het project en één calamiteitencommunicatiepunt te creëren. Transparante, eenduidige, slagvaardige en gestroomlijnde communicatie opzetten ten behoeve van het project en de calamiteitencommunicatie, waarbij de communicatielijnen tussen de Contractpartners effectief en efficiënt zijn, de uitvoering van afspraken zo kort mogelijk is en elkaars belangen worden gerespecteerd.

1.1.1.2 Prestatie indicatoren, overlegvormen en calamiteiten communicatie

01. Calamiteiten communicatie :

- a. Single point of contact. Gemandateerde van de Opdrachtnemer.
- b. Communicatie punt van de Contractpartners.

02. Strategisch overleg :

- a. één keer per jaar.
- b. Ten behoeve van het tactisch overleg, dienen per kwartaal, financiële, proces, tijdsplanningen, Bouwbesluitpijlers (veiligheid, gezondheid, energie en milieu) te worden geleverd ten aanzien van de gevraagde prestaties bij de dienstverlening.

03. Tactisch overleg :

- a. Vier keer per jaar.
- b. Ten behoeve van het tactisch overleg, dienen per kwartaal, financiële, proces en tijdsplanningen te worden geleverd ten aanzien van de gevraagde prestaties bij de dienstverlening.

04. Operationeel overleg :

- a. Twaalf keer per jaar.
- b. Ten behoeve van het operationeel overleg dient een algemene planning te worden geleverd, waarin alle werkzaamheden ten behoeve van de dienstverlening aan elementen en ruimten plaatsvinden, rekening houdend met de bedrijfsvoering en activiteiten van de Gebruiker. Inclusief een risico analyse voor mensen en bedrijfsproces en een Veiligheid en Gezondheidsplan.

05. werk-en overdrachtsoverleg :

- a. 26 keer per jaar.
- b. Ten behoeve van het werk- en overdrachtsoverleg dienen de activiteiten van onder ander de voortgangsplanning en verstellingen, wijzigingen aan ontwerp TIER, TUI- situaties en de **niet** ontwerp TIER, TUI- situatie, door de Opdrachtnemer en de Technisch Specialisten Apeldoorn te worden, vastgelegd, besproken en aangepast, rekening houdend met de bedrijfsvoering en "last minute" activiteiten van de Gebruiker. Inclusief afstemming van de risico analyse voor mensen en bedrijfsproces, veiligheid en gezondheid.

1.1.1.3 Minimum eisen, overlegvormen en calamiteiten communicatie

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren. bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Communicatie borging :

- a. De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, bespreekt, borgt, rapporteert en voert alle activiteiten uit om als Contractpartners in de communicatie rondom de integrale instandhouding, intern en extern de overeenkomst, zodanig in te richten dat data, informatie, kennis, doelmatig en transparant en met inachtneming van elkaars belangen en integriteit, zal worden ingericht en onderhouden gedurende en 3 maanden na het laatste kwartaaloverleg.

02. Single point of contact :

- a. Opdrachtnemer levert ten behoeve van calamiteiten een single point of contact om gezamenlijk als Contractpartners eenduidig intern en naar "buiten" op te treden met inachtneming van de integriteit van de overeenkomst en elkaars integriteit.

03. Overlegvormen :

- a. Strategisch overleg, dit betreft een overleg ten behoeve van het bepalen van de lange termijnkoers van de Contractpartners, gericht op het waarborgen van de continuïteit, waarbij geanalyseerd wordt of nog steeds de contract termijndoelen, zoals onder andere indicator technische kwaliteit, strategische kaders (objectstrategie en onderhoudsvisie) en de financiële kaders effectief en efficiënt kunnen worden gerealiseerd of dat deze dienen te worden aangepast. De "dienstverleningsrapportage" dient afgestemd te worden op dit overleg. Dit overleg vindt plaats tussen het (contract)management van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- b. Tactisch overleg, dit betreft een overleg voor de middenlange termijn doelen en de daadwerkelijke uitgevoerde resultaten en prestaties komende uit de strategische kaders en zoals contractueel vastgelegd. De "dienstverleningsrapportage" dient afgestemd te worden op dit overleg. Dit overleg vindt plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- c. Operationeel overleg, dit betreft een overleg ten behoeve van het bepalen van de daadwerkelijke technisch uitgevoerde resultaten en prestaties komende uit onder andere integrale conditiemeting, vervangingsplanning, storingen, eisen/wensen en overigens zoals contractueel vastgelegd. De "dienstverleningsrapportage" dient afgestemd te worden op dit overleg. Dit overleg vindt plaats tussen de Contractpartners.
- d. Werk- en overdrachtsoverleg, dit betreft een praktisch "last minute" overleg ten behoeve van het bepalen van de daadwerkelijke technische uitvoering en of dit past binnen de bedrijfsvoering van de Gebruiker. Geplande activiteiten welke geen doorgang kunnen vinden door de bedrijfsvoering, dienen te worden doorgepland, voorzien van reden, risico en mogelijke gevolgen van het uitstel. Het overleg vindt plaats op locatie of telefonisch tussen Technisch Specialisten Apeldoorn en de Opdrachtnemer. Dit overleg wordt zoveel mogelijk op locatie dan wel telefonisch gehouden.
- e. Inhoudelijke discussie en onduidelijkheden worden terug gelegd naar het juiste overleg.
- f. Op verzoek van één van de Contractpartners kan tussentijds worden overlegd, onder andere (de)escalatie van een "situatie".
- g. Opdrachtnemer organiseert bij de Belastingdienst te Apeldoorn het operationeel, werk- en overdrachtsoverleg, zit voor en zorgt voor verslaglegging.
- h. Opdrachtnemer organiseert bij het Rijksvastgoedbedrijf het strategisch en tactisch overleg, zit voor en zorgt voor verslaglegging.

04. Verslaglegging :

- a. Conceptverslag indienen binnen veertien kalenderdagen na overleg, inclusief actiepuntenlijst. Definitieve verslaglegging vindt binnen zeven kalenderdagen na Accordering plaats.

05. Aanleveren documenten :

- a. Opdrachtnemer zorgt dat de benodigde documenten veertien kalenderdagen voor aanvang van het betreffende overleg / overdrachtmoment aangeleverd zijn.
- b. Minimaal aan te leveren documenten voor de verschillende overlevormen zijn;
 - 1. strategisch overleg; agenda, resultaten met o.a. overzicht met soort vergoeding van een geheel jaar en cumulatief gemaakt en onderverdeeld in, in aanvraag, in uitvoering, uitgevoerd en inzicht in voorgaande jaren, risico- en veiligheidsincidenten, KWIS-overzicht op discipline niveau, cumulatief gemaakt, voorstellen tot wijzigingen, plannen voor komende kwartalen en jaren, resultaten gebruikerstevredenheidonderzoek
 - 2. tactisch overleg; agenda, resultaten met o.a. overzicht met soort vergoeding per betaalperiode, jaar, onderverdeeld in; in aanvraag, in uitvoering, uitgevoerd, cumulatief gemaakt en inzicht in elk voorgaande betaalperiode, risico- en veiligheidincidenten, KWIS-overzicht en analyse per discipline en proces cumulatief gemaakt en geanalyseerd, voorstellen tot wijzigingen, kwantitatieve, kwalitatieve en financiële (C)OEL-mutaties, voortgangsplanning, vervangingsplanning en eventueel meerjaren uitvoeringsplanning, overzicht gegevens- en energiebeheer inclusief analyse en inzicht in voorgaande perioden en jaren, resultaten, steekproeven, klanttevredenheid.
 - 3. Operationeel overleg; agenda, resultaten met o.a. overzicht met soort vergoeding per operationeel overleg, onderverdeeld in; in aanvraag, in uitvoering, uitgevoerd, cumulatief gemaakt en inzicht in elk voorafgaande betaalperiode, risico- en veiligheidsincidenten, KWIS-overzicht en analyse per element, proces en discipline, cumulatief gemaakt en geanalyseerd. Continue geactualiseerde voortgangsplanning in, (C)OEL, conditie, comfort, klimaat- en gebruikerstevredenheidonderzoek afstemming vervangingsplanning op meerjarenuitvoeringsplanning, steekproeven, comfort- en klimatiseringsmetingen.
 - 4. Werk overleg; ten behoeve van de ontwerp TIER,TUI- situaties en de **niet** ontwerp TIER, TUI-situatie dient de Opdrachtnemer een werkplan in met risico-analyse, risico eigenaar en risico beschrijving, van de werkzaamheden op het bedrijfsproces aanvullend op de voortgangsplanning inclusief de actiepunten en gemaakte afspraken.

1.1.1.4 Hersteltijden en kortingen, overlevormen en calamiteiten communicatie

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffen overleg	n.v.t	Indien niet wordt voldaan aan de Hersteltijd is de Korting gelijk aan 10% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 10% van 10% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.1.2 Kritieke prestatie indicator, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)

De Opdrachtnemer treedt bij werkzaamheden derden, opgedragen door de Opdrachtgever of Gebruiker, als adviseur op van de Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor en borgt alle activiteiten voortkomend uit de overeenkomst met derden, die invloed kunnen hebben op deze overeenkomst, inclusief mutaties en het goed laten verlopen van werkzaamheden derden welke niet zijn gerelateerd aan de onderhanden zijnde overeenkomst.

1.1.2.1 Doel, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)

Het bereiken van een gezamenlijk resultaat door een optimale afstemming van kwaliteiten en belangen van de Opdrachtnemer(s), Gebruiker en Opdrachtgever en een samenwerking ten aanzien van de BEKT (bouwkunde, elektrotechniek, klimaat en transporttechniek) elementen in gebouwen en terrein dan wel processen die wel en niet gecontracteerd zijn inclusief soepele overdracht van de ene Opdrachtnemer naar de ander, ook wanneer de samenwerking niet van direct eigen organisatie belang is.

1.1.2.2 Prestatie indicatoren, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)

01. Aanvullende diensten in opdracht van :

- a. Derden in opdracht van de Gebruiker.
- b. Derden in opdracht van de Opdrachtgever.

1.1.2.3 Minimum eisen, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Werkzaamheden derden (Variabele Dienst) :

- a. De Opdrachtnemer valideert de werkzaamheden en mutaties van derden en treedt als adviseur op van de Opdrachtgever.
- b. De Opdrachtnemer verstrekt advies over de uitgevoerde werkzaamheden derden aan de Opdrachtgever. Na oplevering van de werkzaamheden derden door de Opdrachtgever wordt het geheel door de Opdrachtnemer, inclusief kwalitatieve, kwantitatieve en financiële mutaties, zoals o.a.; (C)OEL, garantie, kwaliteitsverklaringen- en onderhouds- en bedieningsvoorschriften, gegevens- en energiebeheer, revisiebescheiden, software- en broncodes, opgenomen in de bedrijfsvoering en dienstverlening van deze overeenkomst.
- c. De werkzaamheden door de Opdrachtnemer van deze overeenkomst en ten behoeve van Werkzaamheden derden dienen door Contractpartners van een Accordering, aanvangs- en opleverdatum te worden voorzien inclusief de werksomschrijving en de marktconforme prijs conform OVK bijlage 8 Betalingsmechanisme.

1.1.2.4 Hersteltijden en kortingen, werkzaamheden derden (Variabele Dienst)

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
7 kdgn na opdracht	14 kdgn	Indien niet wordt voldaan aan de Hersteltijd is de Korting gelijk aan 3% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 50% van 3% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.1.3 Kritieke prestatie indicator, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer beschrijft, borgt, beheert, rapporteert en voert alle activiteiten uit om het geheel aan diensten en werken over te dragen aan de nieuwe Opdrachtnemer en werkt de nieuwe Opdrachtnemer in. Deze activiteiten starten minimaal 3 maanden voor contractbeëindiging.

1.1.3.1 Doel, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer

Alle procesactiviteiten te beschrijven in de uitvoering van de dienstverlening, die bijdragen aan een soepele overdracht van het contract, zodat het functiebehoud van de systemen geborgd is en er geen informatie, kennis en ervaring verloren gaat bij de nieuwe Opdrachtnemer.

1.1.3.2 Prestatie indicatoren, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer

01. Activiteiten ten behoeve van de overdracht :

- a. Alle onderhoudsactiviteiten opgenomen in de meerjaren uitvoeringsplanning en/of vervangingsplanning zijn afgerond of worden overgedragen aan nieuwe Opdrachtnemer.
- b. Het overdragen van een actuele OEL en COEL.
- c. Het overdragen van actuele Gegevensbeheer- en Energiebeheer gegevens.
- d. Het overdragen van actueel Servicepunt KWIS.

1.1.3.3 Minimum eisen, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Overdracht nieuwe Opdrachtnemer :

- a. De Opdrachtnemer ondersteund de nieuwe Opdrachtnemer drie maanden voor oplevering van de Dienstverlening tijdens de overdracht en zorgt voor alle activiteiten om de nieuwe Opdrachtnemer toegang tot de objecten te verschaffen, de feitelijke situatie vast te stellen en deze in zijn geheel over te dragen.
- b. De overdracht wordt officieel 1 maand voor oplevering, afgesloten met een overdrachtsdocument van de Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer, ondertekend door de Contractpartners en de nieuwe Opdrachtnemer.

1.1.3.4 Hersteltijden en kortingen, inwerken en overdracht nieuwe Opdrachtnemer

VOORWAARDEN HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn voor de oplevering	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de Hersteltijd is de Korting gelijk aan 3% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 25% van 3% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.1.4 Kritieke prestatie indicator, planningen

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, borgt, rapporteert, bespreekt en voert alle activiteiten uit ten behoeve van de gehele instandhouding van gebouw- en installaties aangaande het bedrijfsproces van de Gebruiker, inclusief de maatregelen en activiteiten om deze VGBEM (Veiligheid, Gezondheid, Bruikbaarheid, Energie en Milieu), te kunnen uitvoeren. Rekening houdend met werkzaamheden derden. Tevens rapporteert en overlegt Opdrachtnemer tijdens de daarvoor bestemde overlegmomenten en past hij op verzoek van de Contractpartners, de planning aan en voert overeenkomstig de planning de activiteiten uit.

1.1.4.1 Doel, planningen

Inzicht te verschaffen in en af te stemmen met de Contractpartners om onderhoudsactiviteiten uit te voeren overeenkomstig de dienstverlening en de daaraan gekoppelde betalingsmechanismen, waarbij zo min mogelijk overlast wordt veroorzaakt in het bedrijfsproces van de Gebruiker.

1.1.4.2 Prestatie indicatoren, planningen

01. Dagelijkse (korte termijn preventief gepland) en planmatige (lange termijn planbaar) onderhouds activiteiten :

- a. Voortgangsplanning : Korte termijn onderhoudsactiviteiten t.a.v. vervangingen komende uit 2.1.1.2- 01, 02, 03, 04,05 en 06, vervangingsplanning en werkzaamheden derden, dienen in de Voortgangsplanning te worden opgenomen. De Opdrachtnemer beschrijft per kwartaal, wat, waarom, hoe, wie en wanneer activiteiten en ten behoeve van welke (deel)elementen en/of ruimten worden gepland, geïnventariseerd, geïnspecteerd, uitgevoerd, besproken en gerapporteerd, inclusief de nog niet uitgevoerde activiteiten van het vorige kwartaal en werkzaamheden derden. Tijdens het kwartaal wordt de planning continue actueel gehouden door aanvullende informatie te verwerken.
- b. Vervangingsplanning : Korte termijn onderhouds vervangingen (preventief) komende uit inspecties en **niet** zijnde vervangingen komende uit 2.1.1.2- 01, 02, 03, 04 en 05. De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de volgende twee kwartalen alle activiteiten uit om vervangingen in de komende twee kwartalen te plannen. Deze activiteiten welke opgenomen zijn in de Vervangingsplanning, dienen om overlast voor de Gebruiker te voorkomen door als samengesteld geheel en gelijktijdig geplande activiteiten uitgevoerd te worden. De Vervangingsplanning is een integraal onderdeel van de Voortgangsplanning. De afweging van vervanging van complete installaties ligt bij het Rijksvastgoedbedrijf en kan als Aanvullende Dienst worden opgedragen.
- c. Vaststellen meerjarenuitvoeringsplanning: Op basis van de per kwartaal uitgevoerde activiteiten en gerapporteerde integrale conditiemeting, beschikbaarheidsmeting, KWIS en energiebeheer analyses, adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zodat elke vijf jaar, door de Opdrachtgever een meerjarenuitvoeringsplanning op- en vastgesteld kan worden. Hierdoor ontstaat er inzicht en overeenstemming ten aanzien van de integraal uit te voeren maatregelen en bijbehorende financiën. De planning dient actueel te worden gehouden en afgestemd met de vervangingsplanning. De afweging van vervanging van complete installaties ligt bij het Rijksvastgoedbedrijf en kan als Aanvullende Dienst worden opgedragen.

1.1.4.3 Minimum eisen, planningen

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Aanleveren Documenten :

- a. Minimaal veertien kalenderdagen (kdgn) voor aanvang van het betreffende overleg / overdrachtmoment, planningen, mutaties op feitelijke situatie, KWIS meldingen en gegevens- en energiebeheergegevens aanleveren.

02. Onderhoudswindows voor de ontwerp TIER, TUI-situatie :

- a. Onderhoudswerkzaamheden welke ingrijpen op de ontwerp TIER, TUI- situatie, de N situatie (TIER 2) kunnen 1 keer per jaar in een weekend worden gepland. De werkzaamheden dienen minimaal 6 maanden voor uitvoering te worden gepland en te worden opgenomen in de voortgangsplanning en besproken in de diverse daarvoor bestemde overleggen. In het werk- en overdrachtoverleg kan "last minute" door Gebruiker met de Technische Specialisten Apeldoorn worden besloten dat de onderhoudswindow wordt gesloten en opnieuw gepland moet worden. De N+1 situatie kent geen Onderhoudswindow. Echter de Technisch Specialisten Apeldoorn kunnen ten behoeve van het bedrijfsproces wel besluiten geplande activiteiten tijdelijk op te schorten
- b. Opdrachtnemer dient er bij ontwerp TIER, TUI- situatie rekening mee te houden dat een onderhoudswindow wordt gesloten door de gebruiker. In nauw overleg met de Technisch Specialisten Apeldoorn dient er een nieuwe planning gemaakt te worden. Indien een onderhoudswindow door de

Gebruiker wordt gesloten geeft Opdrachtnemer duidelijk de risico's voor betreffende elementen en het functioneren van het geheel.

- c. Het sluiten van een onderhoudswindow ontslaat de Opdrachtnemer niet van het uitvoeren van onderhoud.

1.1.4.4 Hersteltijden en kortingen, planningen

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffend overleg	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 4% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 33% van 4% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.2 Dienst, projectrisico's

Beschrijving en borging van alle proces activiteiten in de uitvoering van de dienstverlening, die integraal bijdragen aan het voorkomen van risico's van de Opdrachtnemer, Gebruiker en Opdrachtgever door falende dienstverlening ten aanzien van: de dienstverlening, money, mensen, methoden, materiaal, materieel, milieu en de Bouwbesluit pijlers veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energie en milieu VGBEM).

1.2.1 Kritieke prestatie indicator, Bedrijfsvoering

De Opdrachtnemer beschrijft, borgt, beheert, analyseert, bespreekt, rapporteert en is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, het procesmanagement en alle activiteiten die noodzakelijk zijn om de gevraagde dienstverlening uit te voeren en in te richten. Hierbij houdt de Opdrachtnemer ook rekening met werkzaamheden derden. Dit doet hij zodanig dat de risico's voldoende worden beheerst samen met en tussen de Contractpartners. Hierbij houdt hij rekening met de activiteiten rondom ; money, methoden, mensen, materiaal, materieel, milieu en de Bouwbesluit pijlers VGBEM en richt hij dit zodanig in dat de werkzaamheden integraal, transparant, veilig, gezond, betrouwbaar en beheerst verlopen en de overeenkomst en projectdoelstellingen worden gerealiseerd. Waar nodig zorgt Opdrachtnemer voor bijsturing.

1.2.1.1 Doel, bedrijfsvoering

Het totaal aan (organisatorische- en technische) activiteiten die noodzakelijk zijn om de gevraagde dienstverlening methodisch uit te voeren op een dusdanige wijze dat de gevraagde kwaliteit wordt geleverd en dat risico's voldoende worden beheerst, binnen tijd, geld en kwaliteit. De Opdrachtnemer dient het kwaliteitsmanagementplan en de onderliggende plannen te implementeren, na te leven, te onderhouden en verbeteren.

1.2.1.2 Prestatie indicatoren, bedrijfsvoering

01. Activiteiten ten behoeve van de bedrijfsvoering:

- a. De gehele bedrijfsvoering rondom het contractonderhoud en de activiteiten rondom projectonderhoud (komend uit o.a. de MUP), werkzaamheden derden, om het geheel aan dienstverlening en de instandhouding te uniformeren en standaardiseren en te kunnen uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, bespreekt, borgt en rapporteert de gebruikerstevredenheid van de Contractpartners over minimaal:
 - het gedrag en houding van de Opdrachtnemer ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening en opstelling met betrekking tot een continue samenwerking met de Contractpartners.
 - waarbij de Opdrachtnemer jaar 1 van de dienstverleningsfase gebruikt om in overleg met de contractpartners een gebruikerstevredenheidsonderzoek op te stellen en een 0-meting uit te voeren, en vanaf jaar twee, jaarlijks een gebruikerstevredenheidsonderzoek te doen waarbij er een toename van tevredenheid wordt geëist van minimaal 1% absoluut per jaar ten opzichte van het start jaar, met een minimum score van 70%.
- c. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de dienstverlening permanent (dus 24/7) geborgd is.
- d. De huisregels van de B/CFD, dienen te worden opgenomen, uitgevoerd en nageleefd.

1.2.1.3 Minimum eisen, bedrijfsvoering

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Afvalstoffen :

a. Afvalstoffen zijn tenzij anders aangegeven niet van waarde voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer beschrijft, borgt, beheert en voert alle activiteiten uit om afvalstoffen, zoals oude bouwstoffen, emballage en restafval te verzamelen, te verwijderen van het rijksterrein en te verwerken overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving en registreert met een certificaat van verwerking.

01. Formats :

a. De Opdrachtnemer dient in het kwaliteitsmanagementplan minimaal een format te beschrijven, borgen, beheren en uit te voeren ten behoeve van onder andere:

- format, Wijzigingsvoorstellen, met inachtneming artikel 7 van het IBC
- format, Marktconforme offerte conform OVK bijlage 8 Betalingsmechanisme.
- format, kwantitatieve, kwalitatieve en financiële (C)OEL met onderhoudsprijzen conform Dienstverlening.
- format, dienstverleningsrapportage.
- format, registratie- en rapportage, Variabele Diensten.
- format, document van overdracht aan de nieuwe Opdrachtnemer.
- format, rapportage ten behoeve van een storingsanalyse. Met daarin minimaal storingsmelding, soort, datum, tijd, hersteltijd datum, tijd, oplossing.
- format, handhaven ontwerp TIER, TUI- situatie N+1 bij storingen, functioneel falen, vervangingen
- format, afvalstoffen verwerking.
- format, agenda, verslag, actiepuntenlijst en verbetervoorstellen ten behoeve de verschillende overlegvormen.
- format, opleverrapportage van een uitgevoerd Variabele Diensten.
- format, aanwijzing (gedelegeerd) installatieverantwoordelijkheid.
- format, NEN3140 en/of NEN3840 inspectie en rapportage in samenhang met de NEN2767
- format, gebruikerstevredenheid Gebruiker t.a.v de dienstverlening met onder ander de comfort / klimatisering, dienstverlening, storingsafhandeling.
- format, gebruikerstevredenheid Opdrachtgever t.a.v. de gehele Dienstverlening.
- Overige door de Opdrachtnemer te gebruiken formats, dienen te worden opgenomen in het kwaliteitsmanagementplan

1.2.1.4 Hersteltijden en kortingen, bedrijfsvoering

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffend overleg	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 3% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 25% van 3% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.2.2 Kritieke prestatie indicator, continue verbetering, kennis training- en opleiding

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt, analyseert, bespreekt, rapporteert en voert alle proces activiteiten in de permanente uitvoering van de dienstverlening uit, die bijdragen aan een overzicht van de in te zetten personen, rondom opleiding, kennis- en ervaring, social return, vaardigheidsniveau, inzicht, houding en permanente educatie.

1.2.2.1 Doel, continue verbetering, kennis, training- en opleiding

Inzicht, grip en kennis- en ervaringsniveau op een zodanig niveau te brengen en te houden, dat op gebied van VGBEM op een kwalitatief hoogwaardig niveau kan worden gewerkt, passend bij de dienstverlening Voorstellen tot procesverbetering dienen bij te dragen aan de verbetering van de exploitatie voor één of meerdere contractpartijen ten aanzien van geponeerde correctieve en/of preventieve voorstellen over activiteiten, maatregelen, bepalingen en voorwaarden met betrekking tot de organisatie van proces, werk en contract alsmede plannen en ICT voorzieningen die ter overweging, discussie of acceptatie worden gegeven.

1.2.2.2 Prestatie indicatoren, continue verbetering, kennis training- en opleiding

01. Opleiding ervaring- en vaardigheidsniveau :

- a. Voor elektrotechnische veiligheid geldt; installatie verantwoordelijke, werk verantwoordelijke en verantwoordelijk persoon en medewerkers van de Opdrachtnemer schriftelijk aan te wijzen conform de normen NEN3140:2011 en/of NEN3840:2011.
- b. Integraal inspecteur vastgoed (IIV) en integraal vastgoed adviseur (IVA) incl. Hobeon persoonecertificering.
- c. Bedrijfs erkenning Bodem+ ten behoeve van bodemenergiesystemen. BRL6000-21, BRL6000-00, BRL SIKB 11000 met technische uitvoeringseisen protocol 11001.

02. Training KWIS en verschillende onderhoud situaties :

- a. Protocol opstellen hoe te handelen bij storingen, klachten, overmacht en dienstverlening.
- b. Oefent en test minimaal één keer per jaar het falen verstoren van cruciale systemen in samenhang met andere installatie onderdelen, voor bv data, printer ruimten, noodstroomvoorzieningen N, N+1 situaties. De resultaten van de oefening en/of test worden geregistreerd, gerapporteerd, besproken en verbeterd.

1.2.2.3 Minimum eisen, continue verbetering, kennis training- en opleiding

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Verbetervoorstellen :

- a. De proces en technische ontwikkeling, vernieuwing en verbetering van de dienstverlening (Systeem, Proces, Product) is een continue proces en zal gedurende de contractperiode ook verder gaan. De Contractpartners zullen deze ontwikkelingen en innovaties integraal en gezamenlijk aangaan met als doel economische, efficiency en / of kwalitatieve verbetering.
- b. Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, bespreekt, borgt, rapporteert en voert uit de continue verbetering zijnde verbeteringen van onder andere:
 - verbetering gebruikerstevredenheid,
 - verbetering KWIS systeem (Klachten Wensen, Informatieverzoeken en Storingen),
 - verbetering en innovatie van de RgdBOEI handboeken,
 - verbetering en innovatie van (gezamenlijke) ICT inrichting (betreffende minimaal de web-applicatie CONDOR, Klantportaal storingen)
 - verbetering en innovatie rondom VGBEM - pijlers,
 - verbeteringen, innovatie en wijzigingen in de onderhoudsvisies onderhoudsconcepten.

02. Kennis & kunde :

- a. De Opdrachtnemer dient voor elke persoon werkzaam in het gebouwen, functie(s) kennis, kunde, inzicht ervaring, opleiding, houding en (deel)kwalificaties te beschrijven in het kwaliteitsmanagementplan. Met als doel inzicht verschaffen in de uitvoering van een beroep (beroepskwalificering), verdere studie (doorstroom kwalificering) en/of het maatschappelijk functioneren (maatschappelijke/culturele kwalificering).
- b. Opdrachtnemer beschrijft tevens hoe bovenstaande wordt geborgd, beheerd en uitgevoerd voor alle voorbereidende, uitvoerende, begeleidende en controlerende functies in de disciplines Bouwkunde, Elektra, Klimaat, Transport, Terrein techniek (groen en civiel) (architect, ontwerper, calculator, tekenaar, projectmanager, projectleider, procesmanager, procesleider, contractmanager, contractbeheerder, monteur/bedienaar.
- c. Op peil brengen, houden van kennis- en kunde door opleiding en training.

1.2.2.4 Hersteltijden en kortingen, continue verbetering, kennis training- en opleiding

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffend overleg	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 6 % van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
<p>1. Verbetervoorstellen met een financiële omvang van 1.000,- of meer dienen te worden besproken in het tactisch overleg en dienen door de opdrachtgever te worden geaccordeerd alvorens de verbetervoorstellen uit te voeren.</p> <p>2. Verbetervoorstellen met een financiële omvang lager dan 1.000,- dienen te worden besproken in het operationeel overleg en dienen door de opdrachtgever te worden geaccordeerd alvorens de verbetervoorstellen uit te voeren.</p> <p>3. Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 20% van 6% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.</p>			

1.3 Dienst, veiligheid & gezondheid

Beschrijving en borging van alle proces activiteiten in de uitvoering van de dienstverlening die bijdragen aan een plan dat integraal de veiligheid & gezondheid risico's (RI&E) Risico Inventarisatie & Evaluatie, beschrijft, beheert, rapporteert en uitvoert.

1.3.1 Kritieke prestatie indicator, risico's en overlast door werkzaamheden

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt, analyseert, bespreekt, rapporteert en voert het proces van risicomangement uit. Daarbij vermeldt hij, hoe te handelen bij risico's V&G (veiligheid & gezondheid), overlast door werkzaamheden en overmachtsituaties en voert alle activiteiten uit om bij aanvang van werkzaamheden te borgen dat maatregelen worden genomen om V&G en technische risico's, overlast aan het bedrijfsproces van de Gebruiker, vervuiling, stof, geluid en trillingen tijdens de uitvoering van werkzaamheden te voorkomen. De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de werkplekken schoon en vrij van obstakels zijn, tijdens, voor en na werkzaamheden.

1.3.1.1 Doel, risico's en overlast door werkzaamheden

Een veilige en gezonde werkplek voor de Contractpartners, bezoekers en de omgeving, waarbij de kans op een VGBEM-risico is geminimaliseerd om schade aan **het data verwerkingsproces**, gebouw, installatie, elementen en het belastingdienst bedrijfsproces te voorkomen.

1.3.1.2 Prestatie indicatoren, risico's en overlast door werkzaamheden

01. V&G risico's en overmacht :

- a. Gebruiksaanregelingen van de Gebruiker.
- b. V&G (veiligheid & gezondheid) risico's en Risico Inventarisatie & Evaluatie (ARBO).

02. Schoonmaken en technisch reinigen :

- a. Het ontdoen van alle oneigenlijke stoffen en reinigen van alle onderdelen van het werk, welke zich beperkt tot ruimten en elementen behorende tot de dienstverlening en waaraan activiteiten worden uitgevoerd, inclusief de technische ruimten. De reiniging- en conserveringsmethode en de daarbij te gebruiken reiniging- en conserveringsmiddelen en gereedschappen moeten zijn afgestemd op de aard en de hoedanigheid van de te reinigen en/of te conserveren ondergrond en moeten duurzaam- en milieuvriendelijk zijn. Grote onderhoudsactiviteiten dienen als Aanvullende Dienst via het schoonmaakcontract van de B/CFD te verlopen.

1.3.1.3 Minimum eisen, risico's en overlast door werkzaamheden

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Overlast door werkzaamheden voorkomen :

- a. Vervuiling/overlast door werkzaamheden voorkomen :
 - vervuiling zoals onder andere bouwafval door werkzaamheden.
 - vervuiling zoals onder andere stofvorming door werkzaamheden.
 - vervuiling zoals onder andere stofvorming in kanalen.
(ISSO27 Kwaliteitseisen luchtfilters voor ventilatiesystemen en luchtreinigers)
 - vervuiling/overlast door onvoldoende schoonmaak van de ontwerp TIER, TUI- situatie door de Gebruiker, welke gevolgen kan hebben voor het functioneren van de ontwerp TIER, TUI- situatie dient gemeld te worden bij de B/CFD.
 - vervuiling/overlast door trillingen tijdens werkzaamheden.
 - vervuiling/overlast door geluid tijdens werkzaamheden.
 - overlast door bouwverkeer tijdens de werkzaamheden.
 - overlast door minimale of slechte (weg)bewijzering.
 - overlast door bouwplaatsvoorzieningen (bouwketen, materiaal, materieel, opslag. tijdelijke NUTS aansluitingen).
- b. Bij grote activiteiten komende uit de vervangingsplanning of meerjarenuitvoeringsplanning kan de Opdrachtnemer als Aanvullende Dienst, gebruik maken van het schoonmaakcontract van de B/CFD.

02. Veiligheidsvoorzieningen :

- a. Ten behoeve van activiteiten waarvoor geen gondel, (vast) steiger of andere "klim" voorzieningen met betrekking tot veilig werken op hoogte beschikbaar zijn, dient de Opdrachtnemer eigen persoonlijke beveiligingsmiddelen te gebruiken en te voorzien in veiligheidsmaatregelen die door de Arbeidsinspectie noodzakelijk worden geacht.

1.3.1.4 Hersteltijden en kortingen, risico's en overlast door werkzaamheden

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffend overleg	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 8% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 33% van 8% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

1.3.2 Kritieke prestatie indicator, Elektrotechnische veiligheid

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt, analyseert, bespreekt, rapporteert en voert alle activiteiten uit om invulling te kunnen geven aan de taken "installatieverantwoordelijke (IV)", "werkverantwoordelijke (WV)" en "vakbekwame personen (VP)" voor de elektrische installatie(s). Dit in nauw overleg en samenwerking met de Installatieverantwoordelijke van de Technisch Specialist Apeldoorn. Tevens dienen maatregelen te worden opgenomen in de daartoe bestemde plannings en overleggen.

1.3.2.1 Doel, elektrotechnische veiligheid

Een transparante en eenduidige verantwoordelijkheidstelling om het hoofddoel te behalen, namelijk een veilige en gezonde werkomgeving voor de Gebruiker, Opdrachtnemer en bezoekers.

1.3.2.2 Prestatie indicatoren, elektrotechnische veiligheid

01. activiteiten ten behoeve van de elektrotechnische veiligheid :

- a. Opdrachtnemer levert, beheert, borgt, analyseert, bespreekt, rapporteert en voert de werkzaamheden van de installatieverantwoordelijke in nauw overleg en in samenwerking met de installatieverantwoordelijke Technische Specialist Apeldoorn van uit om veilig en verantwoordelijk om te kunnen gaan met de elektrotechnische installatie.
- b. Opdrachtnemer dient het veiligheidsrisico van de elektrische installatie in nauw overleg met de Technisch Specialist Apeldoorn en de Gebruiker te beoordelen, vast te leggen, analyseren, bespreken, beheren, rapporteren en de uitvoering van de inspectie hier op af te stemmen conform de normen NEN3140:2011 en/of NEN3840:2011 dan wel de laatste versie daarvan.

1.3.2.3 Minimum eisen, elektrotechnische veiligheid

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Elektrotechnische veiligheid :

- a. Alle werkzaamheden met betrekking tot elektrotechnische installaties, mogen alleen met toestemming van de "installatie verantwoordelijke" van de Technische Specialist Apeldoorn worden uitgevoerd.

1.3.2.4 Hersteltijden en kortingen elektrotechnische veiligheid :

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn na betreffend overleg	n.v.t.	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 5% van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 50% van 5% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

2 Technisch

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, analyseert, bespreekt, borgt, rapporteert en voert het plan uit om technische processen, diensten en werkzaamheden te kunnen uitvoeren te rapporteren en eventueel te escaleren om de gewenste kwantitatieve, kwalitatieve en financiële eisen te behalen. Naast de onderdelen genoemd in ISO 9001 en het bedrijfs kwaliteitsmanagementplan van de Opdrachtnemer, dienen in het technisch kwaliteitsmanagementplan minimaal de volgende onderdelen te worden opgenomen;

2.1 functionele beschikbaarheid en technische kwaliteit en

2.2 energie, gegevens en KWIS- beheer.

2.1 Dienst, functionele beschikbaarheid en technische kwaliteit

Functionele beschikbaarheid en technische kwaliteit van bouwkundige, elektrotechnische, werktuigbouwkundige, transporttechnische en terreintechische (deel)elementen en ruimten met een beschrijving van de manier waarop uitvoering wordt gegeven aan het eenduidig, objectief en transparant uitvoeren, borgen, verzamelen, inrichten, registreren, analyseren en rapporteren van data/gegevens ten behoeve van (deel)elementen en ruimten om daar informatie van te maken.

2.1.1 Kritieke prestatie indicator, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt analyseert, plant, bespreekt, voert uit en rapporteert over alle preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten om ruimten en bouwkundige (exterieur), elektrotechnische, werktuigbouwkundige en transporttechnische (deel)elementen in gebouwen en terrein, functioneel en beschikbaar te houden, zoals in het Ruimtelijk programma van eisen omschreven is en zoals is vastgesteld in de Feitelijke Situatie. Een en ander in relatie tot de bouwfysica en de aanwezige elementen die fysische eigenschappen zoals o.a. temperatuur, geluid, luchthoeveelheid, luchtsnelheid in samenhang kunnen behalen en om onderhoudswerkzaamheden omschreven in wet- en regelgeving, kwaliteitsverklaringen, onderhoud- en bedieningsvoorschriften te borgen.

2.1.1.1 Doel, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten

Aan de hand van onderhoudsactiviteiten bewerkstelligen dat de bouwkundige (exterieur) elektrotechnische, werktuigbouwkundige en transporttechnische (deel)elementen in gebouwen en terreinen blijvend functioneren, zonder gebreken welke niet mogen voorkomen, conform de wet- en regelgeving, de energieprestatie, de garantie- en kwaliteitsverklaringen en de onderhoud- en bedieningsvoorschriften. Met inbegrip van assistentie en inschakeling van certificerende en keurende instellingen. Hiermee wordt inzicht verschaft in de dienstverlening en het resultaat van de dienstverlening, het functioneren en presteren van elementen, ruimten, gebouw en omliggende infra en het aantoonbaar voldoen aan wet- en regelgeving.

2.1.1.2 Prestatie indicatoren, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten

01. Voorkomen van, storingen en/of functioneel falen van klimatisering van de ontwerp TIER, TUI-situatie en het comfort in kantoren, vergaderzalen.

- a. *ontwerp TIER, TUI-situatie*; temperatuur 20-25°C, setpoint 22°C ±1K RV=40-50%, setpoint 45%, ± 5% , LAeq≤45dB(A), Luchtkwaliteit (F7/EU7), 365 dagen per jaar, 24/7.
- b. - *kantoren en vergaderruimten Winter*; temperatuur (operationeel) 20-22 °C, setpoint 21 °C ±2K, RV=35-50% setpoint 45%, ± 5% maandag t/m vrijdag 0600 - 1900h, GTO≤150, PPD≤10%, LAeq≤35dB(A).lichtsterkte=400 Lux, luchtkwaliteit normaal CR1752B, CO=2 [mg/m³], CO₂=1650[mg/m³], SO₂=10[μg/m³], NO_x=10[μg/m³], O₃=50[μg/m³], Radon=100[Bq/m³], Formaldehyde= 50[μg/m³], Stof, pm10=40[μg/m³].
weekend, avond en feestdagen, temperatuur (operationeel) 16-20 °C, setpoint 17 °C, RV setpoint 35%,
- *kantoren en vergaderruimten Zomer*; temperatuur (operationeel) 22-25 °C, setpoint 22 °C ±2K, RV=35-50%, setpoint 45%, ± 5% maandag t/m vrijdag 0600 - 1900h, GTO≤150, PPD≤10%, LAeq≤35dB(A), lichtsterkte=400Lux. luchtkwaliteit normaal CR1752B, CO=2 [mg/m³], CO₂=1650[mg/m³], SO₂=10[μg/m³], NO_x=10[μg/m³], O₃=50[μg/m³], Radon=100[Bq/m³], Formaldehyde= 50[μg/m³], Stof, pm10=40[μg/m³].
weekend, avond en feestdagen, temperatuur (operationeel) setpoint 25 °C, RV setpoint 45%
- *gecombineerde eetzaal vergaderruimten*; Zomer/Winter, temperatuur (operationeel) 20-24 °C, setpoint 20 °C ±2K, RV=35-50% setpoint 45%, ± 5% maandag t/m vrijdag 0800 - 1800h, LAeq≤40dB(A).lichtsterkte=200 Lux, luchtkwaliteit (F7/EU7) CO₂=2000[mg/m³],
weekend, avond en feestdagen, temperatuur (operationeel) 16-20 °C, setpoint 17 °C, RV setpoint 35%

02. Voorkomen van, niet voldoen aan wet- en regelgeving.

03. Voorkomen van, storingen en/of functioneel falen door niet naleven van kwaliteitsverklaringen en onderhouds- en bedieningsvoorschriften inclusief de daarin genoemde adviezen en vervangingen.

04. Voorkomen van, storingen en/of functioneel falen door onjuiste Bediening- en Beheer van installaties.

a. ontwerp TIER, TUI- situatie en niet ontwerp TIER, TUI- situatie; De Technisch Specialisten Apeldoorn is bevoegd in te grijpen en dient de mate van ingrijpen vast te leggen, rapporteren en te bespreken met de Opdrachtnemer. Ingrepen van de Opdrachtnemer dienen in de ontwerp TIER, TUI- situatie eerst te worden besproken met de Technisch Specialisten Apeldoorn en na uitvoering vastgelegd, gerapporteerd en besproken met de Technisch Specialisten Apeldoorn.

05. Voorkomen van, gebreken en storingen en/of functioneel falen aan (deel)elementen, waaronder :

- a. elektrotechnische gebreken welke de veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid verstoren worden gezien als "ernstige gebreken" ongeacht hun intensiteit en omvang (van toepassing op; ontwerp TIER, TUI- situatie en **niet** ontwerp TIER, TUI- situaties).
- b. Ernst: "ernstige gebreken" ongeacht de gebreksoort van bouwkundige exterieur, brandwerend-en rookscheidings en vluchtvoorzieningen, elektrotechnische, werktuigkundige en transporttechnische elementen in gebouw en terrein. (van toepassing op; ontwerp TIER, TUI- situatie en alle **niet** ontwerp TIER, TUI- situaties).
- c. Ernst: "serieuze gebreken" met de gebreksoorten: "werking secundair, constructief secundair" en Ernst: "geringe gebreken" met de gebreksoorten: "onderhoud en afwerking" van bouwkundige exterieur, elektrotechnische, werktuigkundige en transporttechnische elementen in gebouw en terrein bij een intensiteit/omvang welke leidt tot een conditie per gebrek ≥ 4 ; (van toepassing op; alle **niet** ontwerp TIER, TUI- situaties).
- d. Ernst: "serieuze gebreken" met de gebreksoorten: "werking secundair, constructief secundair" en Ernst: "geringe gebreken" met de gebreksoorten: "onderhoud en afwerking" van bouwkundige exterieur, elektrotechnische, werktuigkundige en transporttechnische elementen in gebouw en terrein bij een intensiteit/omvang welke leidt tot een conditie per gebrek ≥ 3 (van toepassing op; ontwerp TIER, TUI- situatie).

Voorkomen van onderhoudsgebreken bij elementen t.b.v. data centra						Voorkomen van onderhoudsgebreken bij elementen t.b.v. overige ruimten					
ERNST	Ernstige Gebreken					ERNST	Ernstige Gebreken				
gebreksoort	werking primair, constructief primair, materiaal intrisiek, basiskwaliteit en elektrotechnische gebreken VGB					gebreksoort	werking primair, constructief primair, materiaal intrisiek, basiskwaliteit en elektrotechnische gebreken VGB				
Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)	Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)
1. Laag (beginstadium)	1	1	2	3	4	1. Laag (beginstadium)	1	1	2	3	4
2. Midden (gevorderd stadium)	1	2	3	4	5	2. Midden (gevorderd stadium)	1	2	3	4	5
3. Hoog (eindstadium)	2	3	4	5	6	3. Hoog (eindstadium)	2	3	4	5	6

Serieuze gebreken						Serieuze gebreken					
ERNST	werking secundair, constructief secundair					ERNST	werking secundair, constructief secundair				
gebreksoort	werking secundair, constructief secundair					gebreksoort	werking secundair, constructief secundair				
Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)	Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)
1. Laag (beginstadium)	1	1	1	2	3	1. Laag (beginstadium)	1	1	1	2	3
2. Midden (gevorderd stadium)	1	1	2	3	4	2. Midden (gevorderd stadium)	1	1	2	3	4
3. Hoog (eindstadium)	1	2	3	4	5	3. Hoog (eindstadium)	1	2	3	4	5

Geringe Gebreken						Geringe Gebreken					
ERNST	onderhoud, afwerking					ERNST	onderhoud, afwerking				
gebreksoort	onderhoud, afwerking					gebreksoort	onderhoud, afwerking				
Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)	Omvang / intensiteit	1. Incidenteel (<2%)	2. Plaatselijk (2-10%)	3. Regelmatig (10-30%)	4. Aanzienlijk (30-70%)	5. Algemeen ($\geq 70\%$)
1. Laag (beginstadium)	1	1	1	1	2	1. Laag (beginstadium)	1	1	1	1	2
2. Midden (gevorderd stadium)	1	1	1	2	3	2. Midden (gevorderd stadium)	1	1	1	2	3
3. Hoog (eindstadium)	1	1	2	3	4	3. Hoog (eindstadium)	1	1	2	3	4

Visuele weergave van 05. Voorkomen van gebreken en storingen en/of functioneel falen aan (deel)elementen, waaronder: a., b.1, c.1, c.2, d.1 en d.2 overeenkomstig Tabel A1 "Raamwerk gebrekenlijst" en tabel 4 "matrix resulterende conditiescores" NEN2767-1+C1 2013 t.b.v ontwerp TIER en TUI-situatie en NIET ontwerp TIER en TUI-situatie.

2.1.1.3 Minimum eisen, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Onderhoudsactiviteiten :

- a. Alle preventief onderhoudsactiviteiten komende uit wet- en regelgeving, Ruimtelijk programma van eisen, niet gewenste gebreken, kwaliteitsverklaringen, onderhouds- en bedieningsvoorschriften, bediening & beheer, dienen ter voorkoming van functioneel falen en/of storingen en dienen inclusief adviezen en vervangingen, te worden overgenomen, gepland, beheert, uitgevoerd en gerapporteerd en behoren tot de periodieke vergoeding. De afweging van vervanging van complete installaties ligt bij het Rijksvastgoedbedrijf en wordt ingegeven door inspecties ten behoeve van vervangingsplanning en meerjarenuitvoeringsplan.
- b. Alle preventief onderhoudsactiviteiten t.b.v. de ontwerp TIER,TUI- situatie dienen ter voorkoming van functioneel falen en/of storingen en dienen inclusief adviezen en vervangingen, te worden overgenomen, gepland, beheert, uitgevoerd en gerapporteerd.
- c. De Opdrachtnemer dient in zijn onderhoudsconcept voor de ontwerp TIER, TUI- situatie rekening te houden met de Technisch Specialisten Apeldoorn van de gebruiker. Deze Technisch Specialisten Apeldoorn voeren alle mogelijke en noodzakelijke handelingen om functioneel falen van het bedrijfsproces en elementen voor zowel de ontwerp TIER, TUI- situatie als ook de niet ontwerp TIER, TUI- situatie veilig te stellen, mocht dit niet lukken dan zal de Opdrachtnemer worden ingeschakeld..
- d. De Technisch Specialisten Apeldoorn is bevoegd in te grijpen in de ontwerp TIER, TUI- situatie en de **niet** ontwerp TIER, TUI-situatie en dient deze vast te leggen, rapporteren en te bespreken met de Opdrachtnemer. Ingrepen van de Opdrachtnemer dienen in de ontwerp TIER, TUI- situatie eerst te worden besproken met de Technisch Specialisten Apeldoorn en na uitvoering vastgelegd, gerapporteerd en besproken te worden met de Technisch Specialisten Apeldoorn.
- e. In de ontwerp TIER, TUI- situatie, moet indien de hersteltijd van 4h niet gehaald kan worden van een N+1 element de N+1 situatie gegarandeerd worden. Dit kan eventueel door aansluiting op de gevelinstallatie, rekening houdend met synchronisatie en vermogen.
- f. Indien een N+1 element in de ontwerp TIER, TUI- situatie niet binnen 48 uur na beëindiging van de N+1 situatie niet vervangen kan worden en de N+1 situatie niet gegarandeerd kan worden. Dient de N+1 situatie middels de aanwezige gevelaansluiting geborgd te worden. Hierbij dient rekening te worden gehouden met synchronisatie en vermogen.
- g. Alle preventief onderhoudsactiviteiten om functioneel falen van binnenwanden, vloeren, binnenwand- en vloeropeningen met een WBBDO functie te voorkomen zijn inclusief vervangingen van de brandwerende doorvoeringen.
- h. Afvalstoffen zijn tenzij anders aangegeven niet van waarde voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer beschrijft, borgt, beheert en voert alle activiteiten uit om afvalstoffen, zoals oude bouwstoffen, emballage en restafval te verzamelen, te verwijderen van het terrein en te verwerken overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving en registreert met een certificaat van verwerking.
- i. Bij het vaststellen van de Feitelijke situatie en alle andere onderhoudsactiviteiten, dient tevens het functioneren van systemen en elementen door de Opdrachtnemer t.o.v de uitgangspunten gevalideerd, vastgesteld, geborgd, beheert, gerapporteerd te worden. Naast, horen, voelen, zien en betasten zijn hier gekalibreerde meetinstrumenten bij benodigd. Soort meetinstrumenten inclusief Kallibratiegegevens zijn beschikbaar voor de Contractpartners.
- j. De Opdrachtnemer voert alle activiteiten tot € 5.000,-- uit om de schade door overmacht door de omgeving en verkeerd gebruik, te herstellen om functionaliteitsverlies en schades te voorkomen en dient binnen 14 kdgn na geval op basis van een Aanvullende dienst een Vergoeding in conform OVK bijlage 8 Betalingsmechanisme. Indien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor verkeerd gebruik zijn de werkzaamheden niet verrekenbaar.

02. Webapplicatie :

- a. Door de Opdrachtnemer dient in door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde webapplicatie Condor, fa. Covalent, de Feitelijke Situatie (kwantitatief, kwalitatief, financieel en per activiteit) m.b.t. de (C)OEL te worden vastgelegd, beheert en gerapporteerd.
- b. Bij vervangingen op "Natuurlijke Momenten" voert de Opdrachtnemer alle activiteiten uit om van risicovolle en dure elementen de functionele situatie en beschikbaarheid, te kunnen borgen met behulp van het vaststellen van de (rest)levensduur in faaltijden registratie software van branche organisatie FME en/of ISSO. Met als doel: op basis van gebreksoorten het moment van falen te bepalen en de hersteltijd en de tijd tot volgend falen inclusief de kosten daarvan en deze gegevens te gebruiken bij vervangingen op "Natuurlijke Momenten"
- c. Opdrachtnemer houdt in de webapplicatie Condor de kwantitatieve, kwalitatieve en financiële (C)OEL bij inclusief prijsvorming van de dienstverlening.

- d. Opdrachtnemer houdt in de webapplicatie Condor de wettelijke verplichtingen en onderhoudsdocumenten actueel.

03. Energieprestatie :

- a. De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt, rapporteert en voert alle activiteiten uit om op "Natuurlijke Momenten" in het onderhoud, de energie prestatie en het onderhoud te optimaliseren, verbeteren en beheren (EE = EP + O).

04. Steekproefgrootte :

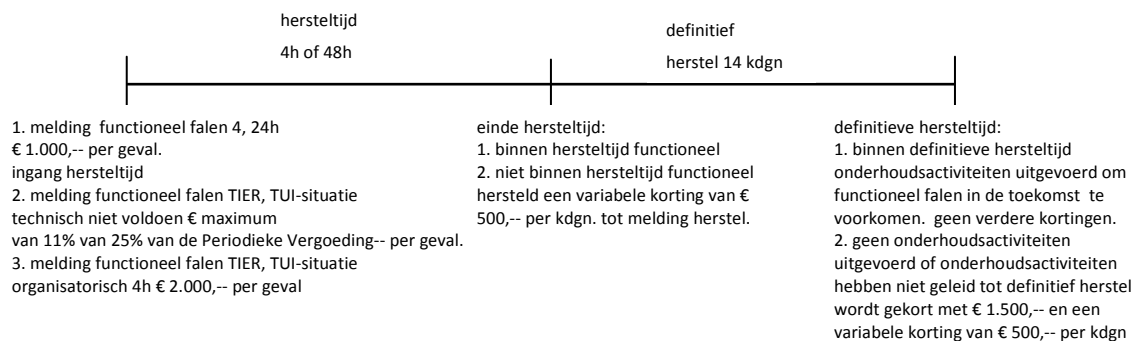
- a. Van luchtkwaliteit, comfort en klimatisering dient een steekproef- en steekproefgrootte met een betrouwbaarheid van 95% en een afwijking van 5%, per 2 kwartalen te worden omschreven, beheert, geborgd, uitgevoerd en gerapporteerd.
- b. Voor inspecteren ten behoeve van vervangingsplanning en meerjaren uitvoeringsplanning dient een steekproef- en steekproefgrootte met een betrouwbaarheid van 95% en een afwijking van 5%, per 2 kwartalen voor de vervangingsplanning en elke 5 jaar voor de meerjaren uitvoeringsplanning te worden omschreven, beheert, geborgd, uitgevoerd en gerapporteerd.

05. Onderhoudsconcepten :

- a. ISSO 27 kwaliteitseisen luchtfilters voor ventilatiesystemen en luchtreinigers is van toepassing op de onderhoudsconcepten.
- b. ISSO 100-107 duurzaam beheer en onderhoud van gebouwen, zijn van toepassing op de onderhoudsconcepten
- c. ISSO 52 Inregelen van klimaatinstallaties is van toepassing op de onderhoudsconcepten,
- d. Bij functionele controle en/of herontwerp moet ISSO 44 en 47 worden toegepast.

2.1.1.4 Hersteltijden en kortingen, preventieve en correctieve onderhoudsactiviteiten

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in €	Variabele korting per tijdseenheid
4h ontwerp Tier- en TUI- situatie na melding door de Technische Specialisten Apeldoorn	48 uur	4h na melding door de Technisch Specialisten Apeldoorn. Waarbij directe bruikbaarheid en beschikbaarheid van de ontwerp TIER, TUI- situatie zorgt voor falen van het de technische beschikbaarheid van de ontwerp TIER, TUI- situatie. Hoog risico op functioneel falen van de ontwerp TIER, TUI- situatie waarbij er organisatorisch voor gekozen is om de Technisch Specialisten Apeldoorn binnen 30min te laten ingrijpen op de storing met als doel bedrijfsproces functioneel, veilig en betrouwbaar te maken, middels beheer en bedien activiteiten. Indien dit niet lukt wordt de Opdrachtnemer door de Technisch Specialisten Apeldoorn ingeschakeld. De Opdrachtnemer herstelt binnen 4h na melding door de Technisch Specialisten Apeldoorn van de Gebruiker de TIER- en TUI situatie functioneel. Indien definitief herstel niet binnen 48h kan plaats vinden dienen noodvoorzieningen in de N+1 situatie te worden aangebracht om de N+1 situatie te herstellen.	€ 500,-- per kdgn
4h niet ontwerp TIER, TUI- situatie. na melding door de Technische Specialisten Apeldoorn	14 kdgn	4h na melding door de Technisch Specialisten Apeldoorn: Directe veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid risico's en functioneel falen van element(en) en/of bedrijfsproces met grote kans op vervolgschade. Na het veilig stellen en/of functioneel maken van de situatie door de Opdrachtnemer is een vervolgactie met grote spoed noodzakelijk. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij lekkages, elektrotechnische veiligheid, overmacht, installaties zonder of met een beperkte reservecapaciteit. Zoals bij, bijvoorbeeld storingen aan een collectieve ketelinstallatie bij een dagtemperatuur onder 12 graden Celsius.	€ 500,-- per kdgn
48h niet ontwerp TIER, TUI- situatie, na melding door de Technische Specialisten Apeldoorn	14kdgn	48h na melding door de Technisch Specialisten Apeldoorn: Geen directe veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid risico's en functioneel falen van het bedrijfsproces van de Gebruiker, maar wel van (deel)element(en) met geringe kans op vervolgschade. Na het veilig stellen van de situatie door de Opdrachtnemer is een vervolgactie noodzakelijk. Deze situatie komt bijvoorbeeld voor bij installaties met voldoende reservecapaciteit.	€ 500,-- per kdgn
<p>1. De ontwerp TIER-TUI situatie gaat organisatorisch in 4 h na melding door de Technisch Specialisten Apeldoorn van de Gebruiker en geldt een korting van € 2.000,-- per geval dat er niet binnen 4 uur na melding van de Technisch Specialisten Apeldoorn functioneel herstel heeft plaats gevonden en de N+1 situatie weer functioneel is.</p> <p>2. De ontwerp TIER, TUI- situatie waarbij de N en N+1 situatie niet gehandhaafd kan worden en het bedrijfsproces van de Belastingdienst faalt, geldt een korting van 11% van 25% van de Periodieke Vergoeding per geval.</p> <p>3. Faaltoestand van 4h: Indien een (deel)element gebreken vertoont welke voor functioneel falen zorgt van het bedrijfsproces van de gebruiker en/of op het aspect veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid, geldt ongeacht de ernst van het gebrek en/of de beschikbaarheid van het (deel)element, een korting van € 1.000,-- per geval, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, ongeacht of dit binnen de toegestane hersteltijd is opgelost.</p> <p>4. Faaltoestand van 48h: Indien een (deel)element gebreken vertoont welke niet direct voor veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid risico's en functioneel falen van het bedrijfsproces van de gebruiker zorgt, maar wel het functioneel falen van een element in het gedrang is maar er voldoende reservecapaciteit in de installatie aanwezig is, geldt ongeacht de ernst van het gebrek en/of de beschikbaarheid van het (deel)element een korting van € 1.000,-- per geval, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, ongeacht of dit binnen de toegestane hersteltijd is opgelost.</p> <p>5. Voor alle faal toestanden van geldt: Indien hetzelfde elementen binnen 120 kalenderdagen na gereed melding, gebreken vertoont, dan geldt een korting € 1.500,-- per herhaal storing, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, ongeacht of dit binnen de toegestane Hersteltijd is opgelost.</p> <p>6. Indien Opdrachtnemer overlast van de Gebruiker weet te beperken door samengestelde en gelijktijdige vervangingen op "natuurlijke momenten" van meerdere elementen en als zodanig opgenomen in de vervangingsplanning en/of meerjaren uitvoeringsplanning, wordt de gehele samengestelde of gelijktijdige vervanging vergoed. Niet zijnde vervangingen vallende onder 2.1.1.2 - 01., 02., 03., 04. en 05.</p> <p>7. Bij enkelvoudige element vervangingen, op "Natuurlijke Momenten" en opgenomen in de vervangingsplanning en/of meerjaren uitvoeringsplanning, wordt het bedrag boven een drempel van € 1.000,--per element vergoed. Niet zijnde vervangingen vallende onder 2.1.1.2 - 01., 02., 03., 04. en 05.</p> <p>8. Bij enkelvoudige element vervangingen niet opgenomen in de vervangingsplanning en/of meerjaren uitvoeringsplanning, wordt het bedrag boven een drempel van € 2.500,--per element vergoed. Niet zijnde vervangingen vallende onder 2.1.1.2 - 01., 02., 03., 04. en 05.</p>			



2.1.2 Kritieke prestatie indicator, vaststellen feitelijke situatie

De Opdrachtnemer beschrijft, beheert, borgt, stelt vast, voert uit en rapporteert de Feitelijke Situatie in kwantiteit, kwaliteit, validiteit, financieel, inclusief de benodigde (onderhouds)activiteiten.

2.1.2.1 Doel, vaststellen feitelijke situatie

Het op een gestructureerde wijze de activiteiten en verschillen in kwantiteit, kwaliteit en financieel van de samengestelde en individuele bouwkundige, elektrotechnische, werktuigbouwkundige en transporttechnische elementen en/of ruimten in de gebouwen en terreinen, inclusief gegevensbeheer, energiebeheer, in kaart te brengen, beheren en op basis daarvan eens in de zes maanden een integrale conditiemeting (Vervangingsplanning), beschikbaarheidmeting, gegevensbeheer & revisiebescheiden, KWIS meldingen (Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen), energiebeheer, ter validatie op te stellen en/of actualiseren en te rapporteren. Tevens eens in de vijf jaar een meerjaren uitvoeringsplanning samen te stellen als adviseur van de Opdrachtgever.

2.1.2.2 Prestatie Indicatoren, vaststellen feitelijke situatie

01. De integrale gebreken methodiek op de BOEI thema's valideren, vaststellen, aanpassen en uitvoeren:

- a. fase 1 "transitie" de OEL kwalitatief, kwantitatief en financieel valideren en vaststellen en voorzien van een vervangingsplanning.
- b. fase 2 "dienstverlening", de bestaande meerjaren uitvoeringsplanning valideren.
- c. fase 2 "dienstverlening", per 6 maanden en bij oplevering de OEL technisch, kwantitatief en financieel valideren en vaststellen en voorzien van een vervangingsplanning.
- d. fase 2 "dienstverlening", elke 5 jaar en bij oplevering, de OEL valideren, vaststellen en als adviseur van de Opdrachtgever assisteren bij het maken van een meerjaren uitvoeringsplanning
- e. fase 2 "dienstverlening", elke 5 jaar en bij oplevering, de elektrotechnische veiligheid op de OEL middels NEN3140 en/of NEN3840 valideren, vaststellen en de Opdrachtgever assisteren bij het maken van een meerjaren uitvoeringsplanning. De gebreken dienen overeenkomstig de NEN2767 op de OEL te worden vastgesteld en voorzien van (thermografische) foto's.
- f. fase 2 "dienstverlening", EPA-U (Energie Prestatie Advies - Utiliteit) label voor EPBD-plichtige (Energy Performance Building Directive) gebouwen, valideren en bij integrale wijzigingen op "Natuurlijke Momenten" en elke 10 jaar valideren, vaststellen en voorzien van een financiële en tijdsplanning of zoveel eerder als er grote wijzigingen zijn doorgevoerd.

02. Waardering gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen valideren, vaststellen, aanpassen en uitvoeren:

- a. Een jaar na aanvang fase 2 "dienstverlening", 4 jaar later en dan elke 5 jaar en bij oplevering voor inwerken nieuwe Opdrachtnemer, de NEN8021 Waardering gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen valideren, vaststellen en als adviseur van de Opdrachtgever assisteren bij het maken van een meerjaren uitvoeringsplanning.

03. Gegevens- en energiebeheer valideren, vaststellen, aanpassen en uitvoeren.

- a. fase 1 "transitie", gegevensbeheer- en energiebeheer kwalitatief, kwantitatief valideren en vaststellen.
- b. fase 2 "dienstverlening", eens per 6 maanden en bij oplevering werkzaamheden, werkzaamheden derden, overdracht nieuwe Opdrachtnemer, het Gegevensbeheer- en energiebeheer valideren en vaststellen.

04. comfort/klimatisering valideren, vaststellen, aanpassen en uitvoeren:

- a. fase 2 "dienstverlening" continue middels bediening en beheer en bij storing/functioneel falen ten opzichte van het Ruimtelijk programma van eisen.

05. het Veiligheid & Gezondheidsplan valideren, vaststellen, aanpassen en uitvoeren.

- a. fase 1 "transitie", De Opdrachtnemer brengt mogelijke (veiligheid & gezondheid) risico situaties in kaart en stelt deze per kwartaal bij.
- b. fase 2 "dienstverlening", De Opdrachtnemer voorkomt en brengt mogelijke (veiligheid & gezondheid) risico situaties in kaart en meldt/adviseert de Opdrachtgever ten aanzien maatregelen en/of verbeter voorstellen om functionaliteitsverlies en schades te voorkomen. Het kan hierbij gaan om technische en organisatorische maatregelen.

Fase	Inschrijvingsfase	Transitiefase (Fase 1)	Dienstverleningsfase (Fase 2)
Product	Kwaliteitsmanagementplan (concept, conform bijl. 12)	Kwaliteitsmanagementplan (definitief)	Kwaliteitsmanagementplan (continue verbeterd)
Werkwijze	<i>Op hoofdlijnen beschrijven hoe de diensten uit het PvE worden uitgevoerd</i>	<i>In detail beschrijven hoe de diensten uit het PvE worden uitgevoerd (in gezamenlijk overleg tussen contractpartners de processen uitdiepen en op elkaar afstemmen)</i>	<i>In detail beschrijven hoe de diensten uit het PvE verbeterd worden uitgevoerd (in gezamenlijk overleg tussen contractpartners de processen uitdiepen en op elkaar afstemmen)</i>
Product	 	Inrichten diensten uit het organisatorisch PvE	Uitvoering diensten uit het PvE
Werkwijze	 	<i>ON richt de eigen organisatie dusdanig in dat geborgd wordt dat uitvoering van de diensten vanaf start dienstverleningsfase ongestoord plaatsvindt</i>	Conform Kwaliteitsmanagementplan
Product	 	Uitvoering diensten:	
Werkwijze	 	Conform Kwaliteitsmanagementplan	

De afbeelding hierboven geeft een schematische verduidelijking van de fasen

2.1.2.3 Minimum eisen, vaststellen feitelijke situatie

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Feitelijke situatie :

- a. Op het vaststellen van de Feitelijke Situatie zijn o.a. de RgdBOEI- handboeken van toepassing.
- b. Verschillen in de Feitelijke Situatie ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn verplichting onderhoud te verrichten aan alle elementen in het object aanwezig.
- c. Bij het vaststellen van de Feitelijke situatie en alle andere onderhoudsactiviteiten, dient tevens het functioneren van systemen en elementen door de Opdrachtnemer t.o.v de uitgangspunten gevalideerd, vastgesteld, geborgd, beheert, gerapporteerd te worden. Naast, horen, voelen, zien en betasten zijn hier gekalibreerde meetinstrumenten bij benodigd. Soort meetinstrumenten inclusief Kallibratiegegevens zijn beschikbaar voor de Contractpartners.

02. Steekproefgrootte :

- a. De Opdrachtnemer borgt de feitelijke situatie middels een beschreven steekproef met een minimale betrouwbaarheid van 95% en een afwijking van 5%.

03. Frequentie :

- a. De Opdrachtnemer borgt de feitelijke situatie elke 6 maanden. De minimale frequentie van het vaststellen van de Feitelijke Situatie kan door de Opdrachtgever worden aangepast, indien dit niet/wel naar tevredenheid van de Opdrachtgever is.

04. Webapplicatie :

- a. Door de Opdrachtnemer dient in door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde webapplicatie (Condor, fa. Covalent), de Feitelijke Situatie (kwantitatief, kwalitatief, financieel en per activiteit) m.b.t. de (C)OEL te worden vastgelegd, beheert en gerapporteerd.
- b. Opdrachtnemer houdt in de webapplicatie Condor de kwantitatieve, kwalitatieve en financiële (C)OEL bij inclusief prijsvorming van de dienstverlening.
- c. Opdrachtnemer houdt in de webapplicatie Condor de wettelijke verplichtingen en onderhoudsdocumenten actueel.

05. Energie Efficiency :

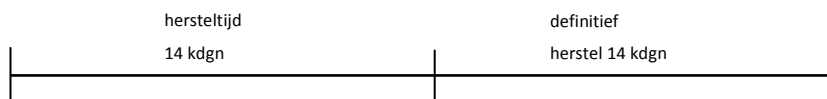
- a. Energie Efficiency door het verminderen van het energie verbruiken en comfort en klimatisering verbetering;
- De Opdrachtnemer beschrijft en voert alle activiteiten uit om op "natuurlijke momenten" in het onderhoud, de Energie Prestatie en het onderhoud te optimaliseren, verbeteren en beheren (EE = EP + O).
 - Elementen die op "natuurlijke momenten" voor energetische vervanging in aanmerking komen en in de vervangingsplanning als zogenaamd duurzame elementen, dienen te worden opgenomen zijn: opwekkers ten behoeve van *verwarmen, koelen, luchtbehandelingkasten of afzonderlijke (deel)elementen daarvan zoals o.a. ventilatoren, bevochtiging, koeler en/of verwarmingsbatterij, warmteterugwinning in ventilatie, dakbedekking en dakisolatie, gescheiden verdeler/verzamelaar met frequentiegestuurde pompen en 2-weg regelafsluiters, verlichting, energie monitoring, frequentiegestuurde transportinstallatie, zonnepanelen ten behoeve van elektriciteitsverbruik vermindering, zonnepanelen ten behoeve van verwarming en/of tapwater bereiding.*
 - Elementen die op "natuurlijke momenten" voor vervanging, aanvulling of wijziging in aanmerking komen en in de meerjaren uitvoeringsplanning dienen te worden opgenomen, zijnde alle hierboven genoemde elementen aangevuld met duurzame elementen zoals opgenomen in de RgdBOEI handboeken, (Energie en duurzaamheidtabel "Cramerlijn").
 - Indien op "natuurlijk momenten" meerdere duurzame elementen zijn aangevuld of gewijzigd op basis van de Cramerlijn, RgdBOEI- handboeken, dient er indien wettelijk van toepassing een nieuwe EPBD (EPA-U) berekening en certificaat te worden gemaakt en het oude certificaat te worden vervangen.
 - Integrale maatregelen dienen bij EPBD-plichtige (Energy Performance Building Directive) gebouwen minimaal tot twee stappen verbetering te leiden.
 - Alle maatregelen dienen te worden voorzien van een BEI-berekening (Businesscase Energie Investering).

06. Variabele dienst (her)ontwerp :

- a. Variabele dienst (her)ontwerp en uitvoering situatie komende uit vervangingsplanning, meerjarenuitvoeringsplan en als vraag van de Opdrachtgever:
- (her)ontwerp en uitvoering door Opdrachtnemer: De Opdrachtnemer maakt een navolgbaar kwantitatief, kwalitatief en financieel (her)ontwerp met als basis, de door de Contractpartners geaccordeerde vervangingsplanning, meerjaren uitvoeringsplanning. Deze beide plannings worden als definitief ontwerp beschouwd. De Opdrachtnemer voert deze (her)ontwerpen na accordering van de Opdrachtgever als Aanvullende Dienst uit en neemt deze na oplevering overeenkomstig de dan geldende strategische kaders over in de exploitatie overeenkomstig deze overeenkomst en wijzigt de Periodieke Vergoeding middels een Variabele Dienst. Opdrachtnemer
 - (her)ontwerp en uitvoering door derden. De Opdrachtnemer valideert het (her)ontwerp en uitvoering van en door derden uitgevoerde activiteiten, voor de Opdrachtgever, als Aanvullende Dienst en neemt na drie maanden overdracht, oplevering en onderhoudstermijn aan de Opdrachtgever het geheel over in de Periodieke Vergoeding, middels een Variabele Dienst volgens de dan geldende strategische kaders en overeenkomstig deze overeenkomst.

2.1.2.4 Hersteltijden en kortingen, vaststellen feitelijke situatie

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in % van Periodieke Vergoeding	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn	14 kdgn	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 13 % van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
<p>1. Verschillen in de Feitelijke Situatie die bij start dienstverlening (eerste 2 kwartalen) voortkomen uit de eerste vaststelling Feitelijke Situatie van de (C)OEL, Gegevensbeheer en revisiebescheiden komen na aanpassing van de Opdrachtnemer en Accordering van de Opdrachtgever, in het derde kwartaal na aanvang, voor een aanpassing van de Periodieke Vergoeding, middels Aanvullende Dienst in aanmerking.</p> <p>2. Verschillen in de Feitelijke Situatie gedurende de contractduur, door derden in Opdracht van de Opdrachtgever komen in het kwartaal na aanpassing door de Opdrachtnemer en na Accordering van de Opdrachtgever, voor een aanpassing van de Periodieke Vergoeding, middels Aanvullende Dienst in aanmerking.</p> <p>4. Indien gedurende de overeenkomst de Opdrachtgever en na einde contract de nieuwe Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever vast stelt dat de Feitelijke Situatie afwijkt van de Feitelijke Situatie die de Opdrachtnemer het laatst heeft aangeleverd, wordt op de laatste Periodieke vergoeding 8% van 13% van de Periodieke Vergoeding, in mindering gebracht op de laatste Periodieke Vergoeding aan de Opdrachtnemer.</p> <p>5. Verschillen in de Feitelijke Situatie door de Opdrachtgever geconstateerd, dienen door de Opdrachtnemer binnen veertien kalenderdagen ter Accordering aan de Opdrachtgever te worden aangeboden en komen niet in aanmerking voor een Aanvullende Dienst op de Periodieke Vergoeding.</p>			



vaststelling feitelijke situatie :
 1. voldoet, niets aan de hand
 2. voldoet niet, hersteltijd gaat in

einde hersteltijd:
 1. feitelijke situatie voldoet
 2. feitelijke situatie voldoet niet
 13% van het Periodieke Vergoeding wordt gekort

einde definitief hersteltijd:
 1. feitelijke situatie voldoet : 13% van het termijnbedrag is gekort, inclusief het aantal kdgn variabele korting met een maximum van 14 kdgn
 2. feitelijke situatie voldoet niet : 13% van het Periodieke Vergoeding is gekort, inclusief de variabele korting voor 14 kdgn en alle kdgn meer dan 14 kdgn.

2.2 Dienst, energie gegevens en KWIS beheer

Een beschrijving van de manier waarop uitvoering wordt gegeven aan het eenduidig, objectief en transparant, borgen, verzamelen, beheren, inrichten, registreren, analyseren, uitvoeren en rapporteren van data/gegevens ten behoeve van energie & gegevensbeheer KWIS- meldingen (Klachten, Wensen, Informatie verzoeken en Storingen), om daar informatie van te maken. Met als doel; een storing/functioneel falen te voorkomen. Een storing wordt gezien als functioneel falen. Onwenselijke situatie t.a.v. bouwbesluitpijlers VGBEM (Veiligheid, Gezondheid, Bruikbaarheid, Energie en Milieu) dient te worden voorkomen door gegevens- en energiebeheer.

2.2.1 Kritieke prestatie indicator, servicepunt KWIS

De Opdrachtnemer zet een servicepunt op, beschrijft, beheert, borgt, rapporteert dit en zorgt voor volledige coördinatie beschikbaarheid, uitvoering en bereikbaarheid, ten behoeve van KWIS- meldingen. Daarbij zorgt Opdrachtnemer dat de informatie direct gedeeld wordt met de ICT middelen (klantportaal) van de Opdrachtgever en/of Gebruiker.

2.2.1.1 Doel, servicepunt KWIS

Inzicht te verschaffen in het onbetwist, onomstotelijk en navolgbaar, verzamelen, (af)melden, afhandelen, registreren, analyseren, rapporteren van Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen middels een centraal punt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer ter verdere informatie van de Contractpartners (tracé, track en tag) en om overmachtsituaties en schades te voorkomen. Rekening houdend met een storingsopvolgingsysteem van de Opdrachtnemer en/of Gebruiker. Tevens het verbeteren van de Energie Efficiency, door de energie prestatie te verbeteren op "Natuurlijke Momenten" door onderhoudsmaatregelen uit te voeren. Het energieverbruik te verlagen en het comfort en klimatisering te verbeteren en om doelstellingen ten behoeve van de staat te kunnen behalen en aantonen. (EE=EP + O) energie efficiency = energie prestatie + onderhoud.

2.2.1.2 Prestatie Indicatoren, servicepunt KWIS

01. KWIS services :

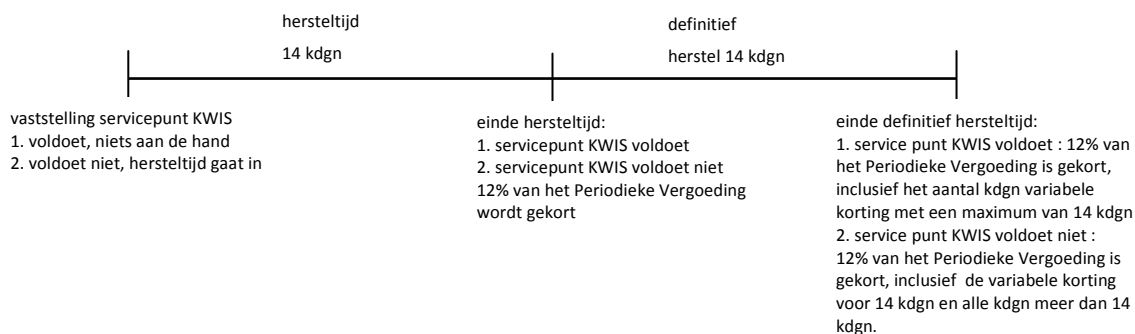
- a. De Opdrachtnemer beschrijft hoe KWIS-meldingen worden gemeld en waarmee hij data verzamelt, analyseert, beheert en daar bruikbare informatie van maakt voor de Opdrachtgever en Gebruiker. Afstemming van ICT systemen is hierbij erg belangrijk. Hierbij dient tevens het klantportaal van het Rijksvastgoedbedrijf gebruikt en actueel gehouden te worden.
- b. Minimaal moet naast de object herkenbaarheid, discipline, functie, proces, element en/of ruimte, BIO LOGO (ERNST), intensiteit, omvang, locatie, oorzaak, gevolg oplossing zijn ingevuld ondersteund met foto of tekening, aanvangstijd melding, aanvangstijd herstel, tijdstip van functioneren, overige tijd en maatregelen tot definitief herstel, kosten definitief herstel.

02. Energie verbruiken :

- a. Alle activiteiten inclusief gebruikersmaatregelen om het energieverbruik te kunnen meten, beheren, vastleggen, analyseren, bespreken en rapporteren om verbetermaatregelen voor te stellen passend bij de strategische kaders.

2.2.1.3 Hersteltijden en kortingen, servicepunt KWIS

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in % van Periodieke Vergoeding	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn	14 kdgn	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 12 % van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 33% van 12% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			



2.2.2 Kritieke prestatie indicator, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer

De Opdrachtnemer beschrijft, voert alle activiteiten uit om uitvoering te geven aan het eenduidig, objectief en transparant, verzamelen, inrichten, registreren, beheren, analyseren en rapporteren van data/gegevens (onder andere revisiebescheiden, wet- en regelgeving) ten behoeve van het in goede staat houden van gegevens- en energiebeheer, om daar permanent actuele informatie van te maken. Het gegevens- en energiebeheer, is te allen tijde actueel, beschikbaar en opvraagbaar.

2.2.2.1 Doel, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer

Inzicht te verschaffen in, toegankelijkheid, bedienbaarheid en beheersbaarheid en hoe de Opdrachtnemer zorgt voor 24/7 optimaal gegevens- en energiebeheer voor de Contractpartners en het bevoegd gezag. Teneinde onderhoudswerkzaamheden veilig en compleet te kunnen uitvoeren. Tevens dienen de Contractpartners voor hun specifiek kwantitatieve en kwalitatieve gegevens- en revisiebescheiden in hun eigen digitaal dossier een en ander te kunnen overzetten en andersom.

2.2.2.2 Prestatie Indicatoren, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer

01. Gegevens en energiebeheer :

- a. Het gegevens- en energiebeheer inclusief EPBD labels wordt gemeld, doorgegeven, geregistreerd, geanalyseerd, geschiedenis wordt bijgehouden en gerapporteerd.
- b. Bediening- en beheer van alle installaties dient in nauw overleg te gaan met de Technisch Specialisten Apeldoorn te worden uitgevoerd.
- c. Wet- en regelgeving registreren, beheren en bijhouden ten aanzien van wijzigingen.
- d. De (C)OEL in kwantiteit, kwaliteit, financieel en activiteiten. (prijsvorming dienstverlening, investeringen, BIO-LOGO en aspect/prioriteit, conditie).
- e. Garantie- en kwaliteitsverklaringen.
- f. Onderhouds- en bedieningsvoorschriften,
- g. EPBD- labels.
- h. Toegang tot de software en broncodes van Elementen of onderdelen daarvan.

02. Revisiebescheiden :

- a. Revisiebescheiden, dienen minimaal één keer per jaar op de originele en laatste revisie drager, digitaal te worden bijgewerkt. Indien getekend wordt op een bouwkundig onderlegger, kunnen de onderwerpen; luchtbehandeling, verwarming en koeling op één plattegrond, maar in verschillende lagen getekend worden. Dit zelfde geldt voor waterinstallatie, sanitaire installaties en afvoerinstallaties. Alle tekeningen zijn opgezet als visualisatie van het kerndocument (ISSO 105), nummeringen in het kerndocument moeten terugkomen op de tekeningen. Tot de digitaal bij te werken revisietekeningen behoren :
 - a.1 Bouwkundige plattegronden met de m² en de vluchtweg aanduidingen inclusief brandscheidingen, doorvoeringen, brandkleppen, brandblusmiddelen, functiebenamingen volgens het bouwbesluit. Doel inzicht in de bouwkundige opzet ten aanzien van veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid en voldoen aan wet en regelgeving.
 - a.2 Elektrotechnische plattegronden met daarop de plaats van de laag, hoogspanning- en verdeelinrichtingen, regelkasten, Elektrotechnische schema's, beveiliging installatie (bediening), data installatie (blokschema). De NEN3140 en 3840 revisiebescheiden, dienen als separaat logboek (NEN3140/3840) te worden opgenomen. Doel inzicht in installatie opzet, regel, beveiliging- strategie, positie van essentiële veiligheidappendages, groepenverklaringen, capaciteitsbepaling, voldoen aan wet en regelgeving i.v.m. (elektrotechnische) veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid .
 - a.3 Werktuigbouwkundige plattegronden met daarop de relevante technische ruimten, proces & instrumentatie schema's en de regeltechnische schema's, technische ruimte tekeningen, schuinschema gas en waterleidinginstallatie. Doel inzicht in installatieopzet, regelstrategie, positie appendages vastleggen, inregelen installatie, controle water- en luchthoeveelheden, capaciteitsbepaling en voldoen aan wet en regelgeving zoals b.v. legionella preventie, scope-7, F-gassenbesluit, opwekkers inregelen EPBD, in verband met veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energie & milieu.
 - a.4 Transporttechnische plattegronden met daarop de plaats van de transportinstallaties, proces & instrumentatie, regeltechnisch schema's, technische ruimte tekeningen. Doel inzicht in de installatie opzet ten aanzien van veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energie & milieu en voldoen aan wet en regelgeving.

2.2.2.3 Minimum eisen, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer

De Opdrachtnemer dient onderstaande minimum eisen te beschrijven, beheren, borgen, analyseren, bespreken, rapporteren en uit te voeren.

01. Digitaal dossiervorming :

- a. Digitaal dossiervorming met toegang voor alle Contractpartners, met beperkingen ten aanzien van wijzigen. Met als doel gegevens- en revisiebescheiden 24/7, up- to date, actueel, toegankelijk en beschikbaar te houden voor de Contractpartners.
- b. De Technisch Specialist Apeldoorn is bevoegd in te grijpen in de ontwerp TIER, TUI- situatie en de **niet** ontwerp TIER, TUI- situatie en dient deze vast te leggen, rapporteren en te bespreken. Ingrepen van de Opdrachtnemer dienen in de ontwerp TIER, TUI- situatie eerst te worden besproken met de Technisch Specialist Apeldoorn en na uitvoering vast te leggen, rapporteren en te bespreken. De Technisch Specialist Apeldoorn zullen zelden tot niet in de **niet** TIER, TUI- situatie ingrijpen.

02. Webapplicatie :

- a. Contract en objectelementen, kwantitatieve, kwalitatieve, financiële mutaties, activiteiten, inclusief prijsvorming en investeringen, dienen te worden gemuteerd, bijgehouden en gerapporteerd in door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde webapplicatie (minimaal t/m 2016 Condor, fa. Covalent). Software, data en broncodes zijn eigendom van de Opdrachtgever.
- b. De Opdrachtnemer kan de webapplicatie E-sight gebruiken voor het energieverbruik.
- software, data en broncodes zijn eigendom van de Opdrachtgever.

03. Wet- en regelgeving :

- a. De monitoring warmte koude opslag voor het bevoegd gezag dient overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.
- b. Publiekstoegankelijke overheidsgebouwen vanaf 250m². dienen na uitvoeren van maatregelen op "Natuurlijke Momenten" opnieuw te worden voorzien van een energielabel.

04. Revisiebescheiden :

- a. Revisietekeningen gegevensuitwisseling:
 - Op verzoek kunnen de reeds bestaande revisietekeningen, welke met AutoCAD zijn vervaardigd in een standaard uitwisselformaat (DXF) aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. De kosten voor eventuele conversie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
 - De gewijzigde revisietekeningen moeten worden vervaardigd met AutoCAD, minimaal versie twaalf en volgens het vigerende GB- CAD afsprakenstelsel (www.Rijksvastgoedbedrijf.nl). De betreffende digitale bestanden van de revisietekeningen moeten digitaal in DWG formaat aan de Opdrachtgever worden verstrekt.
 - Indien de bestanden worden geleverd in AutoCAD 2000 (of hoger), DWG- formaat, moeten tevens de zogenoemde plotstyle tabellen van de gebruikte lettertypen worden. Overige tekeningen dienen in een onderscheidende kleur (rood) te worden bijgewerkt en gearhiveerd in betreffende opslag systemen.

05. Onderhoudsconcepten :

- a. Opdrachtnemer stelt een kerndocument op volgens ISSO 105 voor alle installaties. Vervolgens stelt Opdrachtnemer vast voor welke installaties nadere vastlegging nodig is op installatieschema's en/of plattegrondtekeningen om te voldoen aan Wet- en Regelgeving of omdat dit nodig is om nader inzicht in de installatieopzet te verkrijgen.
- b. ISSO 100-107 Duurzaam Beheer en onderhoud van gebouwen, zijn van toepassing op de onderhoudsconcepten.
- c. ISSO 52 Inregelen van klimaatinstallaties is van toepassing, bij functionele controle en/of herontwerp moet ISSO 44 en 47 worden toegepast.
- d. Warmtekoude opslag installatie moeten conform ISSO 39 functioneren, bediend en beheerd worden met een minimale seizoenprestatiefactor (SPF) > 4.

2.2.2.4 Hersteltijden en kortingen, registratie en actualisatie gegevens- en energiebeheer

HERSTELTIJDEN EN KORTINGEN			
Hersteltijd	Definitief herstel	Beschrijving korting per geval in % van Periodieke Vergoeding	Variabele korting per tijdseenheid
14 kdgn	14 kdgn	Indien niet wordt voldaan aan de hersteltijd is de Korting gelijk aan 8 % van de Periodieke Vergoeding. Elke dag langer dan de Hersteltijd, is de Variabele Korting € 500,-- per kalenderdag. Indien de Opdrachtnemer, 7 kdgn voor afloop van de Hersteltijd kan motiveren dat de Hersteltijd niet gehaald kan worden, kan na Accordering door de Opdrachtgever, maximaal de Hersteltijd worden verlengd met 14kdgn	€ 500,-- per kdgn
Per sub-prestatie indicator geldt een korting van 11% van 8% van de Periodieke Vergoeding, door de Opdrachtnemer in mindering te brengen op de Periodieke Vergoeding, met een maximum van 2 prestatie indicatoren per Periodieke Vergoeding.			

