

## Prestatiecontract

## Inhoudsopgave

Partijen

Considerans

Algemene Voorwaarden

- Artikel 1 Begrippen
- Artikel 2 Algemeen
- Artikel 3 Verplichtingen van de UP
- Artikel 4 Verplichtingen van de OG
- Artikel 5 Organisatie van Partijen
- Artikel 6 Medewerkers, Arbeidsomstandigheden, Veiligheid en Kwaliteit
- Artikel 7 Materiaal en Materieel
- Artikel 8 Overleg en rapportage
- Artikel 9 Vergoeding
- Artikel 10 Wijziging in het Onderhoud
- Artikel 11 Beperking of onderbreking van de levering
- Artikel 12 Monitoring & Verificatie
- Artikel 13 Facturering en betaling
- Artikel 14 Aansprakelijkheid en vrijwaring
- Artikel 15 Verzekering
- Artikel 16 Niet toerekenbare tekortkomingen
- Artikel 17 Duur van de Overeenkomst
- Artikel 18 Contractoverdracht
- Artikel 19 Geheimhouding
- Artikel 20 Geschillen
- Artikel 21 Toepasselijk recht en wettelijke voorschriften

Artikel 22 Algemene verplichtingen

Artikel 23 Eigendom nieuw aangebrachte Installaties

## Bijlage 1 Outputspecificatie

Hoofdstuk 1 Werkzaamheden

Hoofdstuk 2 Overleg en rapportages

Hoofdstuk 3 Beoordeling prestatie beheer en onderhoud

3.1 Inleiding

3.2 Beoordelingscriteria

3.2.1 Gebruikerstevredenheid

3.2.2 Comfort

3.2.3 Staat van onderhoud

3.2.4 Afhandeling werkplan

3.2.5 Bedrijfszekerheid

3.2.6 Responstijd

3.2.7 Algemene indruk UP

3.3 Registratie beoordelingscriteria totaal

3.4 Mogelijke sancties

## Partijen

### ONDERGETEKENDEN

[•], met als rechtsvorm: [•], gevestigd te [•], kantoorhoudende te [•] aan de [•] nummer [•], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te [•] onder nummer [•], ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [•], statutair bestuurder, hierna te noemen: 'OG';

en

[•], met als rechtsvorm: [•], gevestigd te [•], kantoorhoudende te ([•]) aan de [•] nummer [•], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te [•] onder nummer [•], ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [•], statutair bestuurder, hierna te noemen: 'UP';

de OG en de UP hierna gezamenlijk ook aangeduid als: 'Partijen';

## Considerans

IN AANMERKING NEMENDE DAT;

[•] eigenaar is van de Gebouwen;

OG optreedt als opdrachtgever;

UP optreedt als opdrachtnemer en daarmee als uitvoerende partij;

- de OG veel zorg en aandacht besteedt aan duurzaamheid. Daarbij gaat het niet alleen om de bouw- en beheeractiviteiten; ook het gedrag van de gebouwgebruikers omtrent duurzaamheid speelt hierin een belangrijke rol;
- de OG de Gebouwen en de Installaties duurzaam wenst te laten bouwen en gedurende [•] jaar te laten beheren, inclusief het energimanagement;
- de UP een onderneming is, die bereid en in staat is om de Gebouwen en de Installaties te bouwen, te onderhouden en te beheren en de overeengekomen Energieproducten te leveren;
- Partijen met betrekking tot het duurzaam bouwen en beheren van de Gebouwen en de Installaties wensen samen te werken en in dat kader afspraken hebben gemaakt, welke afspraken zij in de onderhavige overeenkomst (hierna te noemen: 'de Overeenkomst') wensen vast te leggen.
- de OG het wenselijk acht dat naast de beoogde energiereductie, de lucht- en waterkwaliteit (het comfort) in de Gebouwen wordt verhoogd en tevens het beheer en onderhoud van de Gebouwen zoveel als mogelijk door UP wordt uitgevoerd, teneinde een optimale afstemming met de beoogde energiereductie te bewerkstelligen en OG in haar taken ten aanzien van het beheer en onderhoud te ontzorgen;
- de OG als tegenprestatie van de overeengekomen dienstverlening maandelijks een Vergoeding beheer en onderhoud en een Vergoeding energieprestatie aan de UP zal voldoen. betaling van UP zal afhankelijk zijn van de daadwerkelijk geleverde prestaties en is nader uitgewerkt in de Overeenkomst.
- Partijen overeen zijn komen goed samen te werken, elkaar vertrouwen te schenken en op feiten beslissingen te nemen, dus elkaar inzicht te geven in werkzaamheden en kosten;
- deze Considerans integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst en een essentiële grondslag voor de transacties vormt, zoals deze in de afzonderlijke bepalingen is vastgelegd die ingevolge deze Overeenkomst is overeengekomen.

## Artikel 1. Begrippen

1 Artikel: een artikel van de Overeenkomst.

2 Bijlagen: de Bijlagen die deel uitmaken van deze Overeenkomst.

3 Binnenklimaat: het deel van het binnenmilieu dat alleen door het thermisch binnenklimaat en de luchtkwaliteit bepaald wordt.

4 Binnenmilieu: alle invloeden in de leefomgeving in een binnenruimte die tot een bepaalde zintuiglijke waarneming kunnen leiden of die het fysiologisch functioneren van de mens kunnen beïnvloeden in een binnenruimte. Het binnenmilieu wordt bepaald door het thermisch binnenklimaat (o.a. temperatuur), het visueel binnenklimaat (o.a. verlichtingssterkte), het akoestisch binnenklimaat (o.a. geluid) en de luchtkwaliteit.

5 Comfort: comfort van het binnenmilieu; de ervaren geriefelijkheid van het binnenmilieu.

6 Documentatie: de documentatie behorende bij de Installaties die door de UP worden onderhouden.

7 Functioneel onderhoud: Een vorm van onderhoud waarbij de werkzaamheden erop gericht zijn dat een component of installatie werkt en functioneert zoals beoogd. NB: Deze functionaliteit kan afwijken van het oorspronkelijk ontwerp wanneer zich wijzigingen in bijvoorbeeld het gebruik van het gebouw hebben voorgedaan.

8 Gebouwen: de gebouwen en aanverwante onroerende zaken, gelegen te [•] aan de [•], zoals aangeduid op de Tekening, inclusief Installaties.

9 Gebrek: Toestand van de Installaties, gekarakteriseerd door het onvermogen een vereiste functie uit te oefenen, exclusief het onvermogen dit te doen tijdens het uitvoeren van Preventief onderhoud, of als gevolg van een gebrek aan externe middelen.

10 Installaties: de door de UP te onderhouden gebouwgebonden installaties als omschreven naar aantal, type en/of modelaanduiding in de Outputspecificatie.

- 11 Invloedfactor: de mate waarin de energieprestatie wordt bepaald door niet-beïnvloedbare factoren, zoals het buitenklimaat.
- 12 Klimaatklachten: door gebouwgebruikers gemelde klachten over het binnenklimaat.
- 13 Materiaal en Materieel: de voor het gebruik en onderhoud van de Installaties benodigde onderdelen en installatiedelen, en de daarvoor benodigde hulpmiddelen en gebruik van voertuigen, uitrustingsstukken, kranen, steigerwerk en onderdelen daarvan, verbruiksartikelen en dergelijke.
- 14 Medewerker: iedere natuurlijke persoon die door de UP of door een door de UP ingeschakelde onderaannemer wordt ingeschakeld voor uitvoering van de Werkzaamheden.
- 15 Meerjarenonderhoudsplanning (MJOP): Gestructureerde pakkettaken die activiteiten, procedures, middelen en een tijdschaal bevatten om onderhoud uit te voeren over een meerjarige periode.
- 16 Melding: een klacht, wens, storing of informatieverzoek.
- 17 Molest: 'Molest, uitwendig geweld, gewelddaden van derden; speciaal oorlogsmolest, geweld door de oorlogvoering aan burger goederen toegebracht; in verzekeringsterminologie: 'geweld toegebracht door mensen, niet door de natuur, neming, kaping, zeeroverij, aanhouding op last van hoger hand, zoals embargo, verklaring van oorlog en represailles'.
- 18 Normwaarde: gemiddelde waarde gedurende de openingsuren per dag.
- 19 OG: opdrachtgever, [\*].
- 20 Opslagruimte: afsluitbare ruimte in de Gebouwen waarin artikelen worden opgeslagen voor beheer en onderhoud.
- 21 Outputspecificatie: het document waarin de nadere omschrijving van de aard en omvang van de uit te voeren Werkzaamheden is omschreven.

22 Overeenkomst: het onderhavige prestatiecontract, inclusief bijlagen.

23 Overmacht: een omstandigheid dat de UP onvermijdelijk niet of slechts met financieel nadeel aan zijn verplichtingen op grond van deze Overeenkomst kan voldoen voor zover dit het gevolg is van één of meer van de volgende gebeurtenissen of omstandigheden:

- oorlog, burgeroorlog of terroristische acties in Nederland;
- nucleaire explosies of ontploffing van explosief materiaal, voor zover niet veroorzaakt door de UP;
- ioniserende straling of radioactieve, chemische of biologische verontreiniging op of nabij de Gebouwen voor zover niet veroorzaakt door de UP;
- een neerstortend lucht- of ruimtevaartuig (of een onderdeel daarvan) of een drukgolf als gevolg van een supersonisch vliegtuig;
- inslag van een meteoriet, vulkanische uitbarsting of een orkaan;
- een aardbeving met een kracht groter dan 6 op de schaal van Richter; of
- een overstroming anders dan als het gevolg van lokale neerslag, die niet is veroorzaakt door de UP.

24 Partij: de opdrachtgever (OG) of de uitvoerende partij (UP).

25 Perceel: het perceel gelegen te [•] aan de [•], kadastraal bekend gemeente [•], sectie [•], nummer [•], groot [•] m<sup>2</sup>, zoals aangegeven op de kaart bijgevoegd in Bijlage [•].

26 Prestatiecontract: onderhavige Overeenkomst, bestemd voor Gebouwen en Installaties, waarin vastgelegd is welke prestaties van de Gebouwen en de Installaties bereikt en vastgehouden dienen te worden. De Werkzaamheden van de uitvoerende partij, UP, zijn gericht op het bereiken en vasthouden van deze prestaties.

27 Prestatie-eis: eis die aan de waarde van een prestatie-indicator gesteld wordt en zoals gespecificeerd in de Outputspecificatie.

28 Prestatiegebrek: het niet voldoen aan de in de Outputspecificatie gestelde eisen.

29 Prestatie-indicator: kwantitatieve variabele om de prestaties van een proces/activiteit te analyseren en te beoordelen. Binnen duurzaam beheer en onderhoud kan het bijvoorbeeld gaan om het onderhoudsproces of het functioneren van de klimaatinstallatie.



30 Preventief onderhoud: onderhoud dat wordt verricht vóórdát een storing is opgetreden, dit met het doel de kans op het optreden van die storing in de op het onderhoud volgende periode te verkleinen (Begrippenlijst NVDO). Als basis van Preventief onderhoud kunnen veelal de onderhoudsinstructies van de UP worden gebruikt. Indien geen instructies aanwezig zijn zal de UP deze zelf moeten opstellen en aan OG moeten voorleggen.

31 Productiefactor: De mate waarin de Energieprestatie wordt bepaald door de productie vanuit het primaire bedrijfsproces (bijv. bezettingsgraad, gebruikstijden, leegstand).

32 Project: het verduurzamen, onderhouden en beheren van de Installaties.

33 Projectleider: eerste aanspreekpunt namens UP voor de Werkzaamheden.

34 Referentie buitenklimaat (KNMI-meetstation): het buitenklimaat bepaald conform NEN 5060 voor het KNMI-meetstation dat het dichtstbijzijnd is in relatie tot de locatie van de Gebouwen.

35 Storing: onderbreking in het functioneren van de Installaties, veelal als gevolg van het niet goed functioneren van één of meerdere componenten.

36 Storingsonderhoud/corrigerend onderhoud: het verhelpen van ongewenste onderbrekingen in de werking van Installaties of componenten, ook indien dit veroorzaakt wordt door verkeerd gebruik of slechte bediening (niet zijnde molest). Zo nodig kan dit gebeuren middels noodmaatregelen die garanderen dat het primaire proces van OG kan doorgaan.

37 Tekening: de tekening van de Gebouwen, die als Bijlage 1 aan de Outputspecificaties is gehecht.

38 Tekortkoming OG: een tekortkoming door de OG in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen op grond van deze Overeenkomst (waaronder begrepen de omstandigheden dat vaststaat dat nakoming zonder tekortkoming onmogelijk zal zijn) voor zover die tekortkoming niet:

- het gevolg is van een Tekortkoming UP; of
- het gevolg is van overmacht.

39 Tekortkoming UP: een tekortkoming door de UP in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen op grond van deze Overeenkomst (waaronder begrepen de omstandigheden dat vaststaat dat nakoming zonder tekortkoming onmogelijk zal zijn) voor zover die tekortkoming niet:

- het gevolg is van een Tekortkoming OG; of
- het gevolg is van overmacht.

40 UP: uitvoerende partij, de opdrachtnemer, [naam van de opdrachtnemer].

41 Verbouwingen: het wijzigen van de functionaliteit, omvang of capaciteit van Installaties. Deze activiteit kan ook als onderdeel van bouwkundige aanpassingen voorkomen.

42 Vergoeding beheer en onderhoud: de vergoeding die de OG aan de UP dient te betalen voor het Preventief-, Storings-, Functioneel en Vervangingsonderhoud aan de Installaties, zoals nader omschreven in de Outputspecificatie.

43 Vervangingsonderhoud: het 1 op 1 vervangen van installatieonderdelen zonder wijziging in functionaliteit, omvang of capaciteit. Dit gebeurt als gevolg van storingen of gebreken. Planmatig vervangingsonderhoud kan worden vastgelegd in een intentieovereenkomst.

44 Visuele inspectie: bepalingsmethode met visuele middelen, al dan niet met gebruik van eenvoudige hulpmiddelen als tape, spiegeltje, rollermaat, zakmes, priem, verrekijker en dergelijke, van zichtbare gebreken of symptomen van gebreken.

45 Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekenden en feestdagen, zoals vastgelegd in de Algemene Termijnenwet, waarop het onderhoud zal worden verricht.

46 Werkzaamheden: uit te voeren werkzaamheden, bestaande uit Preventief Onderhoud, Functioneel Onderhoud, Storingsonderhoud, Vervangingsonderhoud, zoals nader beschreven in Artikel 3 van de Algemene Voorwaarden en hoofdstuk 1 van de Outputspecificatie.

## **Artikel 2. Algemeen**

1 De rechtsverhouding tussen Partijen die betrekking heeft op het Preventief, Functioneel en het Storingsonderhoud wordt gevormd door deze Overeenkomst, de hierin vermelde Bijlagen en de schriftelijk overeengekomen wijzigingen en aanvullingen

*Dit contract is gebaseerd op de Menukaart Prestatiecontracten van Platform Duurzame Huisvesting, AT Osborne en AHB Consultancy.*

hierop.

2 De rechtsverhouding tussen Partijen voor zover deze betrekking heeft op het Vervangingsonderhoud en verbouwingen wordt gevormd door deze Overeenkomst.

3 Partijen verplichten zich iedere onvolledigheid, onjuistheid, dubbelzinnigheid of onduidelijkheid in de Overeenkomst terstond schriftelijk aan de andere Partij te melden.

4 Indien de Overeenkomst tegenstrijdigheden bevat, geldt, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, de volgende rangorde in afnemende prevalentie:

- tussen de OG en de UP schriftelijk overeengekomen wijzigingen van en/of uitbreidingen op de Overeenkomst;
- de Overeenkomst;
- de bij de Overeenkomst gevoegde Bijlagen, in afnemende prevalentie.

5 Indien toepassing van de in lid 4 genoemde rangorde geen uitkomst biedt, wordt de tegenstrijdigheid uitgelegd met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.

6 De toepasselijkheid van door Partijen gehanteerde Algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

7 De UP verklaart kennis te hebben genomen van alle door of namens de OG verstrekte gegevens.

8 Al hetgeen tussen de OG en de UP is besproken en/of overeengekomen vóór de datum van de ondertekening van de Overeenkomst, komt door de Overeenkomst te vervallen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

### **Artikel 3. Verplichtingen van de UP**

1 De UP verzorgt het installeren, het Preventief-, Functioneel, Storings-, en Vervangingsonderhoud van de Installaties volledig in overeenstemming met hetgeen daaromtrent in de Overeenkomst wordt bepaald.

2 De UP draagt er zorg voor dat de Installaties voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.

3 De UP dient kennis te nemen van alle door of namens OG te verstrekken gegevens, die voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst nodig zijn, en deze op juistheid en volledigheid te controleren.

4 De UP dient zich te hebben overtuigd van de omstandigheden waaronder de Werkzaamheden moeten worden verricht.

5 De UP zorgt voor een backoffice waarbij Storingen direct door de OG gemeld kunnen worden.

6 De voorwaarden van de Overeenkomst dienen van toepassing te worden verklaard op alle Overeenkomsten van de UP met onderaannemers.

7 De wijze van uitvoering van de Werkzaamheden moet zodanig zijn dat voor de Gebougebruikers geen hinder of overlast wordt veroorzaakt. Indien hinder of overlast kan optreden dienen door de UP, in overleg met de OG, maatregelen te worden getroffen om deze hinder of overlast te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken.

8 De UP krijgt geen huisvesting of opslagruimte op de locaties ter beschikking van de OG. De installatieruimten mogen niet worden gebruikt als opslagruimte. De UP dient installatieruimten en andere delen in de gebouwen waar Werkzaamheden hebben plaats gevonden dagelijks na de Werkzaamheden op te ruimen en afval- en emballagemateriaal mee te nemen.

9 De OG stelt de UP of zijn onderaannemer gedurende de contractperiode per Storing en/of onderhoudsuitvoering één of meerdere sleutels ter beschikking die nodig zijn voor deze Werkzaamheden. De UP is volledig verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik hiervan. De sleutels worden verstrekt door de huismeester of de receptie van [•]. Sleutel(s) dienen elke dag en/of na afloop van de Werkzaamheden te worden ingeleverd en mogen niet worden meegenomen buiten de betreffende gebouwen van de OG. Op verlies van een door de OG aan de UP in beheer gegeven sleutel staat een boete van € 200,= per sleutel per keer. In geval van verlies van een moedersleutel zijn de daardoor door de OG geleden schade en gemaakte kosten, waaronder de kosten van vervanging van alle betreffende sloten, voor rekening van de UP. Verlies van sleutels door de UP of één van haar Medewerkers dient binnen 24 uur gemeld te worden bij de OG. Zodra een wijziging optreedt in de persoon namens de UP, belast met het beheer van sleutels, stelt de UP de OG hier onverwijld van op de hoogte. Ingeval misbruik wordt gemaakt van de sleutel(s) door de UP en/of haar Medewerker(s), blijft de UP te allen tijde verantwoordelijk voor alle daardoor geleden schade.

10 De UP draagt er zorg voor dat de Installaties worden aangelegd in overeenstemming met alle noodzakelijke publiekrechtelijke verplichtingen zoals vergunningen e.d..

11 Het niet tot stand komen en/of gehele of gedeeltelijke vernietiging, ontbinding of beëindiging van één of meer van de in dit artikel 3, lid 17 genoemde overeenkomst(en) met de daar genoemde Netbeheerder(s) zal nimmer kunnen leiden tot het door de OG geheel of gedeeltelijk vernietigen, ontbinden of beëindigen van deze Overeenkomst. De OG zal zich er voor inspanssen om een nieuwe overeenkomst met de genoemde Netbeheerder(s) te sluiten.

12 De UP draagt er zorg voor dat aan alle kwalificaties wordt voldaan en dat het bedienend personeel alle vereiste kwalificaties bezit en voldoende getraind zijn.

13 Communicatie: Met inachtneming van het gestelde in de Outputspecificatie geldt dat in geval de UP onderhoud, herstel danwel andersoortige werkzaamheden dient te verrichten waardoor gebruikers in en in de omgeving van de Gebouwen hinder of overlast ervaren door deze Werkzaamheden, de UP zorg draagt voor de communicatie met deze gebruikers en de omgeving teneinde deze tijdig en volledig hierover te informeren. UP dient zowel de wijze waarop als de inhoud van deze communicatie ter goedkeuring aan OG voor te leggen.

## **Artikel 4. Verplichtingen van de OG**

1 Een bestaande overeenkomst tussen de OG en een andere aannemer voor de Installaties wordt met ingang van de overeengekomen datum geacht te zijn beëindigd en per zelfde datum te zijn vervangen door deze Overeenkomst.

2 De OG neemt de in de Overeenkomst opgenomen Prestatie-indicatoren (behorende bij de Installaties) die hij binnen de Gebouwen nodig heeft, exclusief af bij UP behalve:

- in geval de UP de benodigde capaciteit, hoeveelheid of kwaliteit niet kan leveren en niet binnen voor OG aanvaardbare termijn kan leveren;

3 De OG zal aan de Medewerkers van de UP toegang verlenen tot de Gebouwen en Installaties die onder de werkingsfeer van de Overeenkomst vallen conform de procedure zoals beschreven in de Werkomschrijving (Bijlage [•]).

4 De OG zal alle Documentatie ten behoeve van het Onderhoud, waarover OG beschikt, op diens verzoek aan de UP verstrekken.

5 De OG draagt er zorg voor de UP niet te belemmeren in zijn werkzaamheden, waardoor tijdige oplevering in gevaar kan komen.

6 Indien OG een lekkage in en/of gebreken aan de Installaties constateert of vermoedt, stelt de OG de UP hiervan onverwijld in kennis en volgt daarbij eventuele aanwijzingen van de UP op.

7 De OG staat ervoor in dat bestaande en overige installaties waar de UP volgens deze Overeenkomst niet verantwoordelijk voor is, geen hinder veroorzaken of schade jegens de UP of derden.

8 Door of vanwege de UP aangebrachte verzegelingen zullen door de OG niet worden verbroken.

9 Het normaal functioneren van Installaties of andere door de UP beheerde apparatuur wordt niet door de OG verhinderd.

10 De OG is verplicht aan de UP de nodige medewerking te verlenen bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Overeenkomst en de controle op de naleving ervan, en wel in het bijzonder door:

- aan Medewerkers die van een door de UP uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, te allen tijde toegang te verlenen tot het Perceel, mede ten behoeve van de uitvoering van een bij of krachtens de wet op de UP rustende verplichting.
- de UP tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamwijzigingen.

11 De OG verleent zijn volledige medewerking aan het verkrijgen van alle noodzakelijke vergunningen en voorzieningen, zodat de Installaties voldoen en blijven voldoen aan de publiekrechtelijke opgelegde voorschriften en vereisten.

12 De OG draagt ervoor zorg dat een aanmoedigingssysteem beschikbaar is voor het bedienend personeel en het personeel van de OG om energiezuinig om te gaan met de Gebouwen en de Installaties.

## **Artikel 5. Organisatie van Partijen**

1 De UP benoemt een Projectleider die als contactpersoon dient voor deze Overeenkomst.

2 De UP zal voor de uitvoering van het Onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift.

3 De UP vervangt de Projectleider of door de OG aangewezen personeelsleden van de UP wanneer de OG dit schriftelijk gemotiveerd verzoekt. Deze verplichting dient de UP bij zijn personeel onder de aandacht te brengen.

4 Indien door Medewerkers van de UP Werkzaamheden worden uitgevoerd op een manier waardoor er naar het oordeel van de OG schade ontstaat of kan ontstaan, of indien anderszins redelijkerwijs niet van de OG kan worden verwacht dat hij de uitvoering van de Werkzaamheden doorgang laat vinden, kan de OG deze Medewerkers opdragen de Werkzaamheden te staken. De OG treedt in dit geval onverwijld in contact met de UP over te nemen maatregelen. Indien de OG dit gemotiveerd verzoekt, is de UP gehouden de betreffende Medewerkers onverwijld te vervangen.

5 UP dient zijn Medewerkers te voorzien van een door hem uitgegeven legitimatiebewijs waaruit naast de identiteit van de betrokken persoon blijkt dat deze voor of namens UP werkzaamheden verricht.

6 De UP kan Werkzaamheden door derden laten verrichten. Indien de UP derden inschakelt voor de uitvoering van aan hem opgedragen werkzaamheden, draagt hij er zorg voor dat deze derden de in de Overeenkomst beschreven verplichtingen zullen nakomen en vrijwaart hij de OG voor alle schade die de OG mocht lijden als gevolg van de niet nakoming door deze derden.

## **Artikel 6. Medewerkers, Arbeidsomstandigheden, Veiligheid en Kwaliteit**

1 De UP is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het Onderhoud op de locaties van de OG en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn Medewerkers, personeel van de OG en derden, zijn eigendommen, eigendommen van de OG en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade. Daarbij dient hij de regels uit het V&G-plan zoals opgenomen in Bijlage [•] in acht te nemen.

2 De UP is verplicht zijn Medewerkers, alsmede Medewerkers van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder

geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de UP.

3 De UP is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht Werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een werknemer jegens de gebouwgebruikers en/of de bezoekers van de OG heeft invloed op de beoordeling van de UP, als bedoeld in Bijlage 1.

4 De UP dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de Werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht Werkzaamheden verrichten, de reglementen voor onderaannemers van de UP werkzaam bij [•] (naam OG) in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zo danig dienen te gedragen.

## **Artikel 7. Materiaal en Materieel**

1 De UP draagt zorg dat alle voor de Werkzaamheden benodigde materiaal en materieel tijdig en in goede conditie - conform de daarvoor geldende wettelijke eisen - op locatie beschikbaar zijn.

2 In geval OG aan de UP materialen, zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties en software ter beschikking stelt ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen, ofwel worden gebruikt bij de uitvoering van het werk, blijven deze eigendom van de OG. UP zal deze bewaren afgescheiden van voorwerpen welke toebehoren aan hemzelf of aan derden.

3 OG heeft de bevoegdheid tot inspectie en keuring van alle door UP bij uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken materiaal en materieel.

## **Artikel 8. Overleg en rapportage**

1 Naast de in Bijlage 1 opgenomen vaste besprekingen, dient de UP bereid te zijn om noodzakelijke besprekingen met de OG en met eventueel overige bij het Onderhoud betrokken of te betrekken partijen te voeren, op eerste verzoek van de OG.

2 De UP is verplicht de OG zo spoedig mogelijk te rapporteren inzake tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden ontstane incidenten.



3 Overige te registreren gegevens en rapportages die de UP dient te overleggen zijn beschreven in Bijlage 1.

## **Artikel 9. Vergoeding**

1 De jaarlijkse Vergoeding beheer en onderhoud bedraagt: [•] exclusief BTW en is op prijspeil 20[•].

2 Tussen partijen vast te leggen wijzigingen van de omvang van de Werkzaamheden dienen vooraf schriftelijk te worden overeengekomen. Verhoging van de vergoeding door toename van de Werkzaamheden is wel mogelijk. Ter zake van de vooraf overeen te komen prijs zullen Partijen de in Bijlage [•] opgenomen prijzen en tarieven als uitgangspunt hanteren.

3 De genoemde vergoedingen zijn op prijspeil 20[•] (datum). De aanpassing van vergoedingen wordt jaarlijks per 1 januari, voor het eerst op [•] (datum) en vervolgens voor ieder opvolgend contractjaar per 1 januari van dat opvolgend jaar, berekend. Dit dient in gezamenlijk overleg overeengekomen te worden waarbij het samengesteld BDB indexcijfer bedrijfsgebouwen onderhoud als basis voor de indexering zal gelden. Het indexeringspercentage uit het samengesteld BDB indexcijfer bedrijfsgebouwen onderhoud wordt berekend als gemiddelde over de 12 maanden voorafgaand aan 1 oktober van het voorgaande contractjaar.

## **Artikel 10. Wijziging in het Onderhoud**

1 De OG is te allen tijde gerechtigd de omvang van het Onderhoud te wijzigen. De UP is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. Het bepaalde in Artikel 3 vindt overeenkomstige toepassing.

2 Indien OG op haar verzoek blijvende wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijk in het kader van deze Overeenkomst te verrichten werkzaamheden wenst op te dragen, zal zij met de UP minimaal 1 maand van tevoren hierover overleg voeren.

3 Indien wijzigingen optreden door omvangrijke renovaties, uitbreiding van de huisvesting dan wel anderszins, zullen de Werkzaamheden in overleg met de UP worden aangepast.

4 De OG is te allen tijde verplicht om de Vergoeding beheer en onderhoud, genoemd in Artikel 9, te voldoen. Bij verkoop of leegstand is de OG verplicht de Vergoeding beheer en onderhoud voor de resterende tijdsduur te voldoen.

5 De Overeenkomst kan op verzoek, en alleen met instemming van de UP, door de OG overgedragen worden. De overdracht kan alleen plaats vinden bij een verandering in de eigendomsituatie. De mogelijk nieuwe partij dient aan te kunnen tonen dat hij de financiële verplichting kan dragen. Wanneer dit niet het geval is, is overdracht van deze Overeenkomst niet mogelijk.

## **Artikel 11. Beperking of onderbreking van de levering**

## **Artikel 12. Meten & Verificatie**

## **Artikel 13. Facturering en betaling**

1 De UP zal eens per kwartaal een factuur verzenden voor in het afgelopen kwartaal verrichte werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst. De factuur zal pro rata naar de in Artikel 9 genoemde vaste vergoedingen en de bedoelde tarieven worden opgesteld.

2 De OG is bevoegd een korting in rekening te brengen indien uit het beoordelingsrapport blijkt dat het resultaat over de gefactureerde periode hiertoe aanleiding geeft. De overeengekomen kortingsregeling is opgenomen in Bijlage 1 bij deze Overeenkomst.

3 Facturen dienen te worden verzonden naar het volgende adres: [•].

4 De facturen voor Werkzaamheden verricht tot en met 31 december van een boekjaar dienen uiterlijk op 31 januari van het volgend boekjaar in het bezit te zijn van de OG. Facturen voor Werkzaamheden verricht tot en met 31 december van een boekjaar die later dan op 31 januari van dat boekjaar in het bezit zijn van de OG, kunnen niet voor betaling in aanmerking komen.

5 Betaling van een factuur zal plaatsvinden binnen 14 dagen nadat de factuur in goede orde bij de OG is ingekomen. De factuur wordt geacht in goede orde bij de OG te zijn ingekomen indien de OG niet binnen zeven dagen na ontvangst van de factuur aan de UP heeft medegedeeld dat daaraan documenten ontbreken welke nodig zijn ter

beoordeling van de juistheid van de factuur. Indien de OG tegen de inhoud van de factuur bezwaren heeft, stelt zij de UP onder opgave van reden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 4 weken na ontvangst van de factuur, op de hoogte.

6 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de OG of niet-betaling door de OG van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft de UP niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen of rente te berekenen over het bedrag van de factuur.

## **Artikel 14. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1 Ter zake van tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen is UP slechts aansprakelijk voor zover deze tekortkomingen aan haar schuld te wijten zijn (toerekenbare niet nakoming). Behoudens opzet of grove schuld is aansprakelijkheid van UP voor indirecte-, gevolg- en/of bedrijfsschade altijd uitgesloten.

2 UP is evenmin aansprakelijk voor enige schade die ontstaat door of in verband met enig doen of nalaten van andere leveranciers.

3 Elke aanspraak tot schadevergoeding dient binnen vijftien werkdagen na de datum waarop de schade is ingetreden dan wel na de datum waarop de schade redelijkerwijs geconstateerd had kunnen worden, door de OG schriftelijk te worden ingediend bij UP. Indien OG niet binnen deze periode een aanspraak indient en de UP daardoor niet tijdig in de gelegenheid wordt gesteld om de schade te inspecteren en/of te beperken, behoudt de UP zich het recht voor om de aanspraak niet verder in behandeling te nemen.

4 In alle gevallen waarin de UP gehouden is tot betaling van schadevergoeding is het bedrag per gebeurtenis per jaar beperkt tot [•] ter zake van de levering waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt.

5 De OG is in overeenstemming met het wettelijk aansprakelijkheidsregime aansprakelijk voor alle schade welke de UP mocht lijden als gevolg van of in verband met het niet (geheel) of gebrekkig nakomen door de OG van haar jegens de UP ingevolge deze Overeenkomst bestaande verplichtingen. alsmede voor schade welke de UP lijdt als gevolg van het feit dat OG haar jegens derde energieleveranciers ingevolge enige andere Overeenkomst bestaande verplichtingen niet althans onvoldoende nakomt.

6 De OG is niet aansprakelijk voor en UP zal de OG vrijwaren tegen schade aan en verlies van machines, gereedschappen en materialen van UP.

7 Onder derden wordt voor de toepassing van de Overeenkomst mede verstaan personeel van de OG, door de OG ingeschakelde derden en personeel van deze derden.

8 De UP vrijwaart de OG tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, vergelijkbare aanspraken op knowhow, ongeoorloofde mededinging daaronder mee begrepen.

9 De UP heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot het geen in deze Overeenkomst en bijbehorende bijlagen wordt vermeld.

## Artikel 15. Verzekering

1 De UP dient de volgende verzekeringen te hebben en in stand te houden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, afgesloten bij verzekeraars en tegen voorwaarden die de goedkeuring behoeven van de OG. Geen der hierna genoemde voorzieningen beperkt in enig opzicht de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de UP:

- Bedrijfs W.A.-verzekering met een dekking van ten minste € 2.500.000,- per gebeurtenis leidend tot materiële schade, letsel en / of overlijden;
- W.A.M.-verzekering voor voertuigen, al of niet in eigendom, met een dekking die voldoet aan de wettelijk voorgeschreven eisen;
- CAR-verzekering afgesloten voor de Werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst. Deze is als Bijlage [•] bijgevoegd.

2 De polissen van de UP zullen de OG en de UP als verzekerde partijen vermelden, al naar gelang hun respectievelijke belangen, en zullen een afstandsverklaring inhouden van het recht van regres van de verzekeraar(s) jegens de OG. De UP zend jaarlijks direct na ontvangst een kopie van de polis voor het komende jaar aan de OG, met een bewijs van betaling van de premie voor dat jaar.

3 De voorgeschreven verzekeringsdekking dient in stand te worden gehouden gedurende de volledige periode waarin voor de UP verplichtingen jegens OG uit de Overeenkomst kunnen voortvloeien.

4 Indien de UP gedurende enig moment nalatig blijft een van de (wettelijk) voorgeschreven verzekeringen af te sluiten of indien een verzekering beëindigd wordt Dit contract is gebaseerd op de Menukaart Prestatiecontracten van Platform Duurzame Huisvesting, AT Osborne en AHB Consultancy.

heeft de OG het recht om zelf in deze verzekering te voorzien en de hiermee gemoeide premie(s) en kosten in mindering te brengen op de opdrachtsom.

5 De UP cedeert hierbij alle aanspraken ter zake van uitkeringen van verzekeringspenningen aan de OG.

## **Artikel 16. Niet toerekenbare tekortkomingen**

1 Als een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door de UP wordt beschouwd elke gebeurtenis die redelijkerwijs niet voorzien, beheerst en voorkomen kan worden door de UP en die de UP verhindert zijn verplichtingen jegens OG na te komen.

2 Onder een niet toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan, ziekte van en/of stakingen door Medewerkers van de UP of door de UP ingeschakelde derden, vertraging in de aanlevering van materialen of ongeschiktheid van materialen en liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de UP.

## **Artikel 17. Duur van de Overeenkomst**

1 Deze Overeenkomst wordt aangegaan per [•] (datum) voor de duur van [•] maanden tot en met [•] (datum). De werkzaamheden dienen aan te vangen op 31 december 20[•] (jaartal) om 0:00 uur. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

2 Partijen hebben ieder het recht de Overeenkomst met inachtneming van Artikel 16 tussentijds met opgaaf van redenen op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn van twee (2) kalendermaanden, indien:

- de andere Partij in gebreke is met de nakoming van de Overeenkomst en nakoming niet alsnog heeft plaatsgevonden binnen de door de andere Partij in een schriftelijke aanmaning daartoe gestelde redelijke termijn;
- de andere Partij in staat van faillissement is verklaard dan wel aan haar surséance van betaling is verleend, dan wel dat een aanvraag daartoe is ingediend;
- de OG voornemens is de Gebouwen te slopen of zodanig te wijzigen dat de Installaties niet gehandhaafd kunnen blijven;

3 Indien één van de Partijen van de bevoegdheid als bedoeld in lid 2 gebruik maakt, zal hij dit na de in het voorafgaande lid genoemde termijn per aangetekend schrijven aan de andere partij mededelen.

4 Bij verkoop van de Gebouwen waar deze Overeenkomst op van toepassing is zal het geen bepaald in Artikel 18 van toepassing zijn.

5 In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst zal de beëindigingsvergoeding als volgt worden vastgesteld:

- [•]% van de Vergoeding beheer en onderhoud voor de resterende duur van de Overeenkomst.
- De te hanteren disconteringsvoet bedraagt [•] %.

6 Indien de OG één of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft UP het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of om de Overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een schriftelijke verklaring te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomstend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.

7 Het gebruik door de UP van haar bevoegdheden als bedoeld in het bovenstaande lid kan niet leiden tot aansprakelijkheid van UP voor eventuele daaruit ontstane schade.

## **Artikel 18. Contractoverdracht**

1 De Overeenkomst blijft van kracht indien de rechtsvorm van een Partij wordt omgezet in een andere of indien een Partij haar onderneming overdraagt aan een andere rechtspersoon. Partijen kunnen zonder schriftelijke toestemming over en weer hun rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet overdragen aan een derde.

2 OG verplicht zich, onherroepelijk en om niet, om bij de gehele of gedeeltelijke overdracht van eigendom van de Gebouwen de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst op te leggen aan elke nieuwe eigenaar. Indien OG tekortschiet in de nakoming van deze verplichting is hij, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, gehouden om direct alle schade, die de UP daar door lijdt, te vergoeden.

## **Artikel 19. Geheimhouding**

1 Partijen zullen het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen op de eerste aanvraag van de andere partij alle materialen en documentatie, inclusief uittreksels en kopieën daarvan, beschikbaar gesteld door de andere partij in verband met de Overeenkomst retourneren.

2 Partijen verbinden zich om alle gegevens en informatie betreffende of samenhangende met de cliënten, producten, bedrijfsvoering en de organisatie van de andere partij, die deze partij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komen vertrouwelijk te behandelen, geheim te houden en voor geen ander doel te gebruiken dan waartoe deze zijn verstrekt.

3 Partijen verplichten zich tevens om zijn Medewerkers en/of hulppersonen die direct of indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst dezelfde geheimhouding op te leggen en zal hen zo nodig een geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen.

4 Partijen dragen er zorg voor dat de aan Medewerkers en/of hulppersonen opgelegde geheimhoudingsplicht na het beëindigen van de Werkzaamheden of Overeenkomst voortduurt.

5 Het is partijen niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de andere partij op enige wijze in de publiciteit te treden met betrekking tot de Overeenkomst, dan wel gebruik te maken van de naam, het logo of de huisstijl van de andere partij.

## **Artikel 20. Geschillen**

1 Indien het niet mogelijk blijkt geschillen buiten rechte op te lossen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te [•].

2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk toegestaan door de OG zal de UP het werk niet neerleggen of vertragen vanwege geschillen of procedures.

## **Artikel 21. Toepasselijk recht en wettelijke voorschriften**

1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2 De UP dient zich te houden aan alle nationale, provinciale, gemeentelijke en andere wetten, verordeningen, normen en standaarden en door bevoegde instanties gestelde eisen en voorwaarden met betrekking tot werknemers, sociale voorzieningen, arbeidsvoorschriften, veiligheid, materiaal, milieu, belastingen etc.

3 De UP dient er voor zorg te dragen dat alle benodigde officiële documenten en goedkeuringen door de overheid en andere instanties beschikbaar zijn, die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst onverbindend zouden mogen blijken dan blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst onverminderd van kracht en verbinden partijen zich om de niet verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en de oorspronkelijke bedoeling van partijen zoveel als mogelijk benadert.

## **Artikel 22. Algemene verplichtingen**

1 De OG draagt er zorg voor dat de opslagruimte goed bereikbaar blijft. Indien de aangebrachte installatie en de daarbij behorende goederen niet goed bereikbaar zijn door handelen of nalaten van de OG of eigenaar van de Gebouwen, heeft de UP, na aanmaning het recht om op kosten van de OG de belemmeringen voor de bereikbaarheid weg te nemen, wijzigingen in het tracé van de Installaties en de aansluiting aan te brengen, dan wel een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen.

2 De OG verleent de UP het recht van toegang tot en betreding van de Gebouwen zodat de UP de vereiste diensten kan verlenen. Bij het gebruik maken van dat recht is de UP verplicht om rekening te houden met de normale werkuren van de desbetreffende verantwoordelijke werknemers van de persoon/instelling die verantwoordelijk is voor het gebouw. De OG zal ervoor zorgen dat de gebruikers en eventuele huurders dit recht van toegang en betreding niet beperken zonder het echter voor de UP mogelijk te maken om eventuele andere claims van welke aard ook in te dienen. De OG is niet aansprakelijk voor de schade die tijdens hun aanwezigheid in de gebouwen is toegebracht aan de UP of de door hem ingeschakelde derde partijen.

3 De OG en de persoon/instelling die verantwoordelijk is voor de Gebouwen zorgen ervoor dat de informatie die vereist is voor de nakoming van de Overeenkomst, op zijn verzoek schriftelijk, aan de UP wordt verstrekt en dat kopieën van relevante



documenten na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de UP en op kosten van de UP ter beschikking worden gesteld aan de UP.

4 De persoon/instelling die verantwoordelijk is voor de Gebouwen zal, behalve in het geval van dreigend gevaar, geen wijzigingen uitvoeren met betrekking tot de faciliteiten en de apparatuur geïnstalleerd, geëxploiteerd, onderhouden of geoptimaliseerd door de UP en/of met betrekking tot de instellingen daarvan.

5 De OG staat er jegens UP voor in dat hij, op de datum waarop de Overeenkomst een aanvang dient te nemen, geen lopende contractuele verplichtingen meer heeft bij een of meerdere andere leverancier(s).

6 Geen rechtsverwerking: Mocht één Partij of mochten beide Partijen op enig moment geen nakoming eisen van één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst, dan wel geen beroep doen op haar/hun rechten uit deze Overeenkomst, dan zal dit niet mogen worden opgevat als een afstand van het recht om dit op een later ogenblik wel te doen, noch zal dit op enigerlei wijze deze Overeenkomst dan wel de rechten en verplichtingen van Partijen onder deze Overeenkomst op andere wijze beperken.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te ..... d.d.  
..... (datum) OG .....(Naam) UP  
.....(Naam)

## Bijlage 1 - Outputspecificatie

### Hoofdstuk 1: Werkzaamheden

#### 1 Inleiding

De in dit document omschreven Werkzaamheden betreffen het volgens prestatieafspraken in conditie houden van deze Installatie welke zijn aangebracht op de locatie [•] (naam locatie) te [•] (plaats) in opdracht van [•] (naam OG) door middel van Preventief, Functioneel en Storingsonderhoud.

Een en ander onder aansturing van [•] (functie) van [•] (naam OG).

2 Ingegaan wordt op taken van de UP, responstijden, omvang van de te onderhouden Installaties, te leveren prestaties, registratie, rapportages en kostenverrekening. Daarnaast wordt ingegaan op overlegstructuren, contactpersonen, prestatiebeoordeling.

De Werkzaamheden in het kader van Vervangingsonderhoud zijn inbegrepen in de Vergoeding beheer en onderhoud voor zover dit onderdelen betreft die door de UP zijn aangebracht.

#### 1.2 Taken

De UP houdt de onder de Overeenkomst vallende Installaties met de daartoe behorende apparatuur in de gewenste conditie. Tevens dient een continu functioneren te worden bewerkstelligd. Daartoe worden eisen gesteld aan de bedrijfszekerheid van Installaties en responstijden op (storings)meldingen. De UP bereikt dit doel door het verrichten van Preventief en Storingsonderhoud aan de door hem aangebrachte Installaties zoals geïnventariseerd in Appendix 2. De UP stelt hiertoe jaarlijks een preventief onderhoudsplan op en voert dit uit. Dit is een plan voor alle reguliere (c.q. jaarlijks terugkerende) onderhoudswerkzaamheden. In dit plan zijn opgenomen de uit te voeren onderhoudsactiviteiten met de daar bij behorende frequentie van onderhoudswerkzaamheden en controles. Een en ander minimaal te specificeren voor de volgende soorten installaties en volgens de indeling van NL SFB NR AANDUIDING [•].

De UP heeft voor de uitvoering van het Storingsonderhoud een adequate organisatie.

De tot het contract behorende geplande werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen de voor de OG geldende normale kantooruren, te weten op Werkdagen van 07.30 uur tot 18.00 uur.

### 1.3 Responstijden en consignatiedienst

Storingen aan Installaties dienen binnen deze Overeenkomst tijdig en op adequate wijze te worden verholpen. Zij worden geacht te zijn opgelost wanneer tenminste afdoende noodmaatregelen zijn getroffen, zodat de bedrijfsvoering van de [•] (naam OG) niet wordt belemmerd.

De responstijd geldt voor meldingen van klachten en storingen en geeft de maximale duur van de tijd per storing vanaf signalering aan.

#### Responstijd

- Prioriteit 1: urgente storingen en calamiteiten die de bedrijfsvoering van het primaire proces direct verstoren. In deze gevallen dient de UP binnen 0,5 uur contact op te nemen met [•] (naam OG) (zoals onder 1.4 is aangegeven) en de Werkzaamheden op de locatie binnen 3 uur aan te vangen en zonder onderbreking uit te voeren tot deze zijn afgerond.

- Prioriteit 2: reguliere klachten en storingen waarbij er sprake is van een verstoring van het primaire. Deze Werkzaamheden dienen binnen kantoortijden 4 uur na melding te worden aangevangen en binnen 5 kalenderdagen te worden afgerond.

### 1.4 Bereikbaarheid en melding van Storingen

De UP is te allen tijde telefonisch bereikbaar via een centrale meldkamer voor urgente storingen en calamiteiten en zorgt voor reactie en afhandeling hiervan binnen de gestelde responstijden.

De UP kan op verschillende manieren opgeroepen bij storingen en calamiteiten:

Telefoonnummer: [•]

Email: [•]

### 1.5 Inventarisatie en conditiemeting

De te onderhouden Installaties of Installatie-onderdelen zijn vermeld onder paragraaf 1.2, waarbij de indelingssystematiek van de NL-SFB geldt. Voor een gespecificeerd overzicht van de te onderhouden Installaties welke is opgenomen in deze Bijlage 1 onder Appendix [•].

Per Installatie en hoofdonderdelen zijn de volgende gegevens geïnventariseerd:

1. soort, locatie en code, merk en type;

*Dit contract is gebaseerd op de Menukaart Prestatiecontracten van Platform Duurzame Huisvesting, AT Osborne en AHB Consultancy.*

2. capaciteiten per installatie, bouwjaar/revisiejaar;

3. conditiemeting.

Ad 4. De conditiemeting bestaat uit het toetsen van de installatie aan 2 parameters, te weten:

- gebrek;
- I/O score.

Voor de conditiemeting wordt gewerkt met een 6-puntsschaal, waarbij conditie 1 als beste geldt, en conditie 6 als slechtste. Voor een nadere toelichting op deze parameters en op de gehanteerde methode van conditiemeting wordt verwezen naar Appendix [•] en de NEN 2767.

Daarnaast is een toelichting op onderhoudswerkzaamheden opgenomen.

Ten behoeve van de beoordeling van de 'staat van onderhoud' en de 'bedrijfszekerheid', volgens resp. 3.3 en 3.5 van deze Outputspecificatie, zijn bij Bijlage [•] overzichten opgenomen ter invulling van het begrip 'Installaties' bij de beoordeling volgens hoofdstuk 3.

De UP zal tijdens de duur van de Overeenkomst de Installaties minimaal in conditie 3 houden zoals omschreven in de NEN 2767.

## **1.6 Kostenverrekening**

Preventief en Functioneel onderhoud

Alle kosten voor Preventief en Functioneel onderhoud (inclusief uren, materialen/onderdelen en hulpmiddelen) worden volgens de in deze Outputspecificatie vastgelegde prestatieafspraken tegen een vaste jaarlijkse Vergoeding beheer en onderhoud afgehandeld.

Stringen

Het oplossen van Stringen komt volledig voor rekening van de UP. Dit geldt echter niet wanneer deze stringen door verkeerd gebruik of Molest, door OG dan wel personeel van de OG of bezoekers worden veroorzaakt.

Stringen die veroorzaakt worden door onderdelen van de installatie die niet door de UP zijn aangebracht en waarvan de werkzaamheden niet binnen dit contract omschreven zijn, worden verrekend op basis van werkelijke uren en materiaalgebruik. *Dit contract is gebaseerd op de Menukaart Prestatiecontracten van Platform Duurzame Huisvesting, AT Osborne en AHB Consultancy.*

De garantietermijn voor het geleverde werk en/of diensten behorende bij deze storing bedraagt 24 maanden. De garantietermijn voor de installatieonderdelen, die vervangen zijn om deze storing op te heffen, is overeenkomstig de door de fabrikant/leverancier afgegeven productgarantie(s), met een minimum van 48 maanden.

Overige afspraken

De UP garandeert dat vervangende onderdelen tijdig beschikbaar zijn, conform de verplichtingen voortkomende uit deze omschrijving van de werkzaamheden en genoemde responstijden.

## Hoofdstuk 2: Overleg en rapportages

### 2.1 Overleg / aanspreekpunten

De UP levert naar de OG de volgende aanspreekpunten:

- De Projectleider, deze is eenduidig aanspreekpunt voor de OG op de locatie of locaties. Alle werkbesprekingen, rapportages en aanvragen voor meerwerk lopen via deze functionaris of, bij afwezigheid, via zijn vervanger. De Projectleider draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van de Overeenkomst, inclusief het naleven van alle prestatie-eisen.
- De Accountmanager, deze is verantwoordelijk voor de Overeenkomst en de bewaking daarvan.

De UP neemt aan de volgende overlegstructuren deel:

1. Voortgangsoverleg en bespreking maandrapportages (één keer per kwartaal per locatie).

Aanwezig:

- Projectleider van de UP of een door de UP aangewezen persoon.
- Technisch coördinator of door hem aangewezen personen.

2. Overleg prestatiemeting (één keer per jaar).

Aanwezig:

- De Accountmanager en Projectleider van de UP.
- Aangewezen persoon van de OG

- (Onafhankelijke adviseur).

### 3. Contractoverleg (één keer per jaar).

Aanwezig:

- De Accountmanager en Projectleider vanuit de UP.
- Aangewezen persoon van de OG

In het onder 3 genoemde overleg kan de OG in overleg met de UP bijstellingen van de Overeenkomst bespreken, naar aanleiding van de ervaringen opgedaan in het afgelopen Contractjaar. Dit kan leiden tot aanpassingen. De wijzigingen zijn echter niet van financiële aard.

## 2.2 Verslagen besprekingen

Verslagen van de besprekingen zoals genoemd onder punten 1, 2, en 3 van paragraaf 2.1 worden opgesteld door de UP en moeten worden goedgekeurd door de OG. Verslagen van de besprekingen worden uiterlijk twee weken na afloop verstrekt.

## 2.3 Rapportages

De UP levert jaarlijks in het kader van de besprekingen de volgende vaste rapportages op papier en in elektronische vorm (MS-Office), waarbij voor de lay-out (tenzij anders wordt vermeld) een voorstel aan de OG wordt gedaan:

- Rapportage conditie van de Installaties;
- Datum schema voor Preventief onderhoud;
- Klachten en storingen en responstijden ten behoeve van prestatiemeting;
- Plannen ter verbetering van eigen prestatie en aanbevelingen aan de OG;
- Meerjarenonderhoudsplanung ten behoeve van Vervangingsonderhoud;
- Veiligheids-, milieu- en gezondheidsjaarverslag en veiligheids-, milieu-, en gezondheidsplan.

## 2.4 Meerjarenonderhoudsplanung

De onderhoudswerkzaamheden worden door de UP in een MJOP inzichtelijk gemaakt. De OG heeft dan kennis genomen van de eventuele werkzaamheden aan de Installaties. De OG kan zijn medewerkers over eventuele veroorzaakte hinder inlichten.

## 2.5 Veiligheids-, milieu- en gezondheidsplan en verslag

In het [•] [aantal noemen, hangt af van de grootte van de Werkzaamheden] jaarlijks uit te brengen veiligheids- milieu en gezondheidsplan voor de werkzaamheden staat tenminste weergegeven:

- Een risico-inventarisatie en -evaluatie en een plan van aanpak van de te nemen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg en wijze van bewaking van het plan;
- Een verslag van de genomen veiligheids-, gezondheids- en milieumaatregelen, voorzieningen, samenwerking en overleg, alsmede het verzuim en de verzuimoorzaken over het afgelopen jaar.

De risico-inventarisatie van de UP dient tenminste te voldoen aan de eisen van het V&G-plan welke is opgenomen in deze Overeenkomst onder Bijlage [•].

## Hoofdstuk 3: Beoordeling prestatie beheer en onderhoud

### 3.1 Inleiding

Het algemene uitgangspunt voor de beoordeling is als volgt:

goed - voldoet volledig aan de norm

redelijk - voldoet op enkele punten niet aan de norm, zij het in beperkte mate

matig - voldoet op meerdere punten niet aan de norm, zij het in beperkte mate

slecht - voldoet op veel punten niet aan de norm, zij het in beperkte mate òf voldoet op enkele punten in ruime mate niet aan de norm

### 3.2 Beoordelingscriteria

De UP wordt beoordeeld op de volgende prestatie-indicatoren:

#### - 3.2.1 Gebruikerstevredenheid

Dit aspect omvat de mate van tevredenheid van gebruikers van de Gebouwen met betrekking tot het binnenklimaat en de kwaliteit van dienstverlening van de UP en wordt eens per jaar gemeten op basis van korte enquêtes onder gebruikers en facility managers.

#### - 3.2.2 Comfort

Dit omvat de normwaarden voor binnenklimaat en de maximaal toegestane afwijkingen van deze normen.

- 3.2.3 Staat van onderhoud

Dit omvat het handhaven van de gewenste staat (conditieniveau) van onderhoud van de te onderhouden Gebouwen en installaties.

-3.2.4 Afhandeling werkplan

Het volgen van een vooraf aangegeven werkplan voor onderhoud van de Installaties.

- 3.2.5 Bedrijfszekerheid

Deze geeft het maximale aantal storingen per installatie aan gedurende bedrijfsuren.

- 3.2.6 Responstijd

Deze geeft de maximale duur van de tijd per storing vanaf signalering aan.

- 3.2.7 Algemene indruk UP

Deze geven de totale indruk van de Werkzaamheden van de UP weer.



### 1 3.2.1 Gebruikerstevredenheid

#### Beschrijving

Twee keer per jaar voert de OG een steekproef uit onder 5% van de gebouwgebruikers naar hun tevredenheid over het woon- / werkgenot. In deze steekproef worden zaken gemeten waar de UP direct invloed op kan uitoefenen. Voorbeelden: temperatuur in de verblijfruimtes, contact met medewerkers van de UP en de werking van de gebruikshandleiding. De enquête wordt opgesteld door UP en goedgekeurd door OG. De resultaten van het onderzoek worden vertrouwelijk verwerkt.

Bepaling scores - voorbeeld

3. De overall score van de enquête is  $\geq 4$  (schaal 1 – 5)
2. De overall score van de enquête is  $\geq 3,5$  (schaal 1 – 5)
1. De overall score van de enquête is  $\geq 3$  (schaal 1 – 5)
0. De overall score van de enquête is  $< 3$  (schaal 1 – 5)

Voorbeeldvragen van een binnenmilieu-enquête (afkomstig uit ISSO-publicatie 103).

Deze vragenlijst kan deel uitmaken van een enquête die een breder spectrum behandelt.

Wat is uw algemene oordeel over het binnenmilieu op uw werkplek uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot 5?

Hoe heeft u de temperatuur op uw werkplek het afgelopen jaar ervaren gedurende de winterperiode?

Te koud

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Te warm

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Hoe heeft u de temperatuur op uw werkplek het afgelopen jaar ervaren gedurende de zomerperiode?

Te koud

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Te warm

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Hoe heeft u de binnenluchtkwaliteit op uw werkplek het afgelopen jaar ervaren gedurende de winterperiode?

Bedompt/muf

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Droog

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Vochtig

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Hoe heeft u de binnenluchtkwaliteit op uw werkplek het afgelopen jaar ervaren gedurende de zomerperiode?

Bedompt/muf

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Droog

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Vochtig

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Hoe heeft u het lichtniveau (ten gevolge van daglicht en binnenverlichting) op uw werkplek het afgelopen jaar ervaren?

Te donker

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Te licht

1. Altijd 2. Vaak 3. Soms 4. zelden 5. nooit

Indien u weleens gebruikgemaakt heeft van het klachtenregistratiesysteem voor één van uw bovenstaande of andere aan het binnenmilieu gerelateerde klachten, bent u tevreden over de manier waarop uw klacht afgehandeld werd?

- Ja
- Nee

## 2 3.2.2 Comfort

### Beschrijving

Vier keer per jaar meet de OG steekproefsgewijs in 5% van de verblijfsruimten de kwaliteit van het binnenmilieu.

Voorbeeldwaarden binnenmilieu

Resultaatgebied	Prestatie-indicator	Normwaarde	Maximale toegestane afwijking	Meetinstrument
Binnenmilieu	Temperatuur	21°C	± 2°C	Thermometer
	Geluidsniveau	35dB	nvt	Geluidsmeter
	CO <sub>2</sub> -concentratie	800 ppm	nvt	CO <sub>2</sub> -meter
	Licht	500 Lux	± 20 Lux	Luxmeter

Meer voorbeeldenwaarden van prestatie-indicatoren voor binnenmilieu en het opstellen en borgen hiervan zie ISSO-publicatie 103.

Bepaling scores - voorbeeld

3. De gemeten comfortwaarden wijken nergens af van de norm.
2. De gemeten comfortwaarden wijken op maximaal 5% af van de norm.
1. De gemeten comfortwaarden wijken op maximaal 10% af van de norm.
0. De gemeten comfortwaarden wijken meer dan 10% af van de norm.

### 3 3.2.3 Staat van onderhoud

#### Beschrijving

Dit betreft het handhaven van de gewenste staat van onderhoud. Appendix [•] geeft een overzicht van de vereiste conditieniveaus van de Gebouw- en Installatie-onderdelen. Eens per kwartaal bepaalt een volgens de NEN 2767 gecertificeerde onafhankelijke derde partij steekproefsgewijs aan de hand van Visuele inspectie de onderhoudsconditie van 15% van de gebouw- en Installatie-onderdelen.

NEN 2767 2011 - Condiëmeting van bouw- en installatiedelen - Deel 1: Methodiek

De zes punten op de schaal verwijzen naar conditieniveaus die als volgt zijn benoemd:

- conditie 1 = uitstekend
- conditie 2 = goed
- conditie 3 = redelijk
- conditie 4 = matig
- conditie 5 = slecht
- conditie 6 = zeer slecht

#### Constructie schaal

De bovenwaarde, conditie 1, geeft de nieuwbouwsituatie weer. Dit is een absolute waarde die niet overschreden kan worden. Bij conditie 1 is er hooguit sprake van een minimale degradatie. De onderwaarde, conditie 5, is een onderhoudstoestand van gebouwen die weliswaar nog in gebruik kunnen zijn, maar waarbij het degradatieproces onomkeerbaar is. Conditie 5 is echter niet gedefinieerd als absolute ondergrens. Er zijn immers situaties denkbaar waarin een slecht onderhoudsniveau nader gedifferentieerd moet kunnen worden. Om die reden is er een extra positie aangebracht (conditie 6). Deze restpositie wordt gekenmerkt door maximale degradatie en heeft, in tegenstelling tot de andere posities, geen ondergrens. De overige posities op de schaalverdeling zijn gecreëerd door tussenwaarden in te brengen: positie 3 tussen 1 en 5, positie 2 tussen 1 en 3 en positie 4 tussen 3 en 5.

#### Bepaling scores - voorbeeld

De score wordt bepaald door de mate van voortgang van het werkplan aan de hand van de checklist. Mogelijke scores zijn:

3. De voortgang van de werkzaamheden is conform het werkplan (0-5% van de activiteiten wijkt af; de afwijking is kleiner dan 1 maand).
2. De voortgang van de werkzaamheden wijkt op enkele punten af van het werkplan (5-10% wijkt af; de afwijking is kleiner dan 1 maand).

*Dit contract is gebaseerd op de Menukaart Prestatiecontracten van Platform Duurzame Huisvesting, AT Osborne en AHB Consultancy.*

1. De voortgang van de werkzaamheden wijkt op meerdere punten af van het werkplan (10-15% wijkt af; de afwijking is kleiner dan 1 maand).

0. De voortgang van de werkzaamheden wijkt op veel punten af van het werkplan (meer dan 15%; en/of de afwijking is groter dan 1 maand).

#### 4 3.2.4 Afhandeling werkplan

##### Beschrijving

Dit betreft het volgen van het vooraf aangegeven werkplan voor Preventief onderhoud. De UP houdt een checklist bij aan de hand van het werkplan. Eén keer per kwartaal wordt hierbij de afwijking van de norm aangegeven.

Bepaling scores - voorbeeld

3. De overall score van de enquête is  $\geq 4$  (schaal 1 – 5)
2. De overall score van de enquête is  $\geq 3,5$  (schaal 1 – 5)
1. De overall score van de enquête is  $\geq 3$  (schaal 1 – 5)
0. De overall score van de enquête is  $< 3$  (schaal 1 – 5)

### 5 3.2.5 Bedrijfszekerheid

#### Beschrijving

De bedrijfszekerheid wordt eens per kwartaal per hoofdonderdeel van de Installaties en de Gebouwen gemeten en wordt gebaseerd op het maximaal aantal ongewenste storingen per onderdeel gedurende bedrijfsuren.

#### Beoordelingsmethode

De norm is voor:

Conditie 1: maximaal 1 storing per kwartaal;

Conditie 2: maximaal 1 storing per kwartaal;

Conditie 3: maximaal 2 storingen per kwartaal;

Conditie 4: maximaal 2 storingen per kwartaal.

per hoofdonderdeel. De UP overlegt hiertoe één keer per kwartaal een rapportage die als basis dient voor de beoordeling.

#### Bepaling scores - voorbeeld

3. Geen overschrijding van de norm.

2. De norm wordt voor maximaal 5% van de hoofdonderdeel van de Gebouwen en de Installaties overschreden; er zijn geen overschrijdingen, waarbij de afwijking met de norm groter dan 1 is.

1. De norm wordt voor maximaal 20% van hoofdonderdeel van de Gebouwen en de Installaties; er zijn geen overschrijdingen waarbij de afwijking van de norm groter dan 1 Storing is voor conditie 0 t/m 2, en/of waarbij de afwijking van de norm groter dan 2 Storingen is voor conditie 3 t/m 6).

0. Er is een grote overschrijding van de norm.



### 6 3.2.6 Responstijd

#### Beschrijving

De responstijd geeft de maximale duur van de tijd per storing vanaf signalering aan als genoemd in de Ouputspecificatie, onder artikel 1. De UP overlegt hiertoe een keer per kwartaal een rapportage die als basis dient voor de beoordeling.

#### Bepaling scores - voorbeeld

De score wordt bepaald door de mate waarin de gewenste responstijden zijn gerealiseerd. Mogelijke scores zijn:

3. Geen overschrijding van de norm.
2. Incidentele overschrijding van de norm (maximaal 5% van het aantal storingen); geen ernstige overschrijdingen (50% of meer van de reactietijd).
1. Incidentele overschrijding van de norm bij prioriteit 1 (maximaal 5% van het aantal storingen) / regelmatig overschrijding van de norm bij prioriteit 2 (5%-10% van het aantal Storingen); geen ernstige overschrijdingen (50 % of meer van de reactietijd).
0. Regelmatige overschrijding van de norm bij alle prioriteiten.

### 7 3.2.7 Algemene indruk UP

#### Beschrijving

De algemene indruk van de werkzaamheden van de UP wordt eens per kwartaal beoordeeld aan de hand van een door de OG in te vullen evaluatieformulier (Bijlage [•]). De beoordelingspunten die op het formulier aan de orde komen zijn:

- professionaliteit van het ingezet personeel;
- kwaliteit van het werk;
- betrouwbaarheid;
- veiligheid, arbo en milieu;
- communicatie.

Bepaling scores - voorbeeld

3 punten: voldoet aan de norm;

2 punten: voldoet op enkele punten niet aan de norm;

1 punt: voldoet op meerdere punten niet aan de norm;

0 punten: voldoet op veel punten niet aan de norm.

### 8 3.3 Registratie beoordelingscriteria totaal

Eén keer per kwartaal vindt er overleg plaats tussen de OG en de UP omtrent de prestaties en er is een toetsingsmoment. Voor criteria waarvan op dat moment geen meting kan plaatsvinden, geldt de maximumscore. Voor de beoordeling is een formulier beschikbaar met een totaalscore, aan de hand waarvan een malus of sanctie wordt vastgesteld. De beoordeling vindt plaats voor alle gebouw- en installatie-onderdelen gezamenlijk.

Voor de registratie van de beoordelingscriteria zoals in dit hoofdstuk weergegeven wordt het volgende formulier gebruikt:

Indeling	Beoordelingscriteria	Waardering	
		Max	Min
Onderhoud en beheer gebouwdelen en installaties	Comfort	3	0
	Staat van onderhoud	3	0
	Afhandeling werkplan	3	0
	Bedrijfszekerheid	3	0
	Responstijd	3	0
Beoordeling Algemeen	Uitvoering algemeen: - Professionaliteit - Kwaliteit - Service - Betrouwbaarheid - Veiligheid, arbo en milieu - Communicatie	3	0
Totaalscore		Maximaal 21	

### 9 3.4 Mogelijke sancties

Totaalscore in punten	Korting op vergoeding beheer en onderhoud	Opmerking
19 t/m 21	nvt	
16 t/m 18	- 5%	
13 t/m 15	- 10%	

1- t/m 12	- 15%	Indien deze score langer dan een kwartaal duurt, is er sprake van Tekortkoming
< 10	- 20%	Bij deze overallscore is er altijd sprake van Tekortkoming

Bij een matige of onvoldoende prestatie van de ON zal de OG per kwartaal een korting van maximaal 20% van de Vergoeding beheer en onderhoud op de betaling inhouden, volgens bovenstaande tabel.

Tijdens het kwartaaloverleg prestatiemeting zal de UP aangeven voor de onderdelen met een onvoldoende of matige score welke oorzaken hebben geleid tot deze score, welke maatregelen worden genomen en wanneer.

### 3.5 Tekortkomingen

Het onderstaande geldt alleen voor het gedeelte prestatiegericht beheer en onderhoud.

In de volgende situaties is er sprake van Tekortkoming:

- indien een totaalscore van 10 punten of op één onderdeel een prestatiescore van maximaal 1 punt voor dat onderdeel langer dan één kwartaal duurt is er sprake van Tekortkoming;
- bij een totaalscore van minder dan 10 punten is er altijd sprake van Tekortkoming.

