High Tech Campus Eindhoven

Campus Site Management

SERVICE LEVEL AGREEMENT 2011

Tussen

HTCE Site Management

En

Afnemer

Versie : SLA_2011 – Versie 0.9

Datum : xx Januari 2011

Versie 0.9

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopiëren, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar – Campus Site Management, High Tech Campus Eindhoven.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. SERVICE OVEREENKOMST 4

HOOFDSTUK 2. SOORTEN DIENSTEN EN OVERLEGSTRUCTUUR.....15

HOOFDSTUK 3. SITE RELATED SERVICES.....17

3a. Overzicht 17

3b. Beschrijving 18

HOOFDSTUK 4. BUILDING RELATED SERVICES.....53

4a. Overzicht 53

4b. Beschrijving 54

HOOFDSTUK 5. CSM ICT 83

5a. Overzicht 83

5b. Beschrijving 84

ANNEX 103

Annex I Beeldkwaliteitsplan High Tech Campus Eindhoven.....103

Annex II Response Times.....104

Annex III Algemene voorwaarden Erkenningsregeling VNC 107

Annex IV Overzicht door Afnemer afgenomen diensten 108

Annex V Indexering per Dienst.....110

Annex VI Gebruikersovereenkomst Computerruimten.....113

Annex VII Aansluitvoorwaarde Koude Warmte Installatie (KWO) 125

Hoofdstuk 1. Service Overeenkomst

De ondergetekenden:

1. **[HTCE Site Management B.V.],** handelend onder de naam "Campus Site Management]" gevestigd op de High Tech Campus Eindhoven te Eindhoven in gebouw HTC 1 ("**CSM**")

   En

2. **[Philips entiteiten, alsmede derde huurders]** gevestigd te (5656 AE) Eindhoven op de High Tech Campus Eindhoven ►◄ in gebouw HTC ►◄ ("**Afnemer**"),

   CSM en Afnemer hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**" en ieder een "**Partij**";

In aanmerking nemende:

a. Op de High Tech Campus Eindhoven (de "**HTCE**") is een ecosysteem aanwezig dat als doel heeft te bewerkstelligen dat de op de HTCE aanwezige bedrijven elkaar inspireren om kennis met elkaar te delen en tot innovaties te komen, die door langdurige samenwerking tot wederzijds profijt kunnen leiden (het "**Ecosysteem**").

b. Onderdeel van het Ecosysteem is onder meer dat bepaalde centrale faciliteiten beschikbaar zijn voor en bepaalde diensten collectief worden aangeboden aan gebruikers van de HTCE (de "**Gebruikers**"), zoals nader omschreven in deze service overeenkomst (de "**Service Overeenkomst**"). Deze Service Overeenkomst heeft betrekking op de facilitaire dienstverlening op de HTCE die door CSM aan Afnemer wordt geleverd. De diensten wordt door CSM of door CSM ingeschakelde derden geleverd.

c. Onderdeel van het Ecosysteem is voorts de uitstraling en positionering van de HTCE, zoals die is vastgelegd in het Beeldkwaliteitsplan High Tech Campus Eindhoven (het "**Beeldkwaliteitsplan**", dat als Annex I is aangehecht). De dienstverlening onder deze Service Overeenkomst is er mede op gericht om de uitstraling en positionering van de HTCE volgend uit dit Beeldkwaliteitsplan in stand te houden en verder te versterken.

d. In Hoofdstuk 1 worden de algemene bepalingen van deze Service Overeenkomst vastgelegd. In Hoofdstuk 2 worden de beschikbare soorten diensten en de overlegstructuur nader omschreven. In de Hoofdstukken 3 tot en met 5 van deze Service Overeenkomst, zijn per beschikbare dienst de serviceniveaus, de methode om de kwaliteit van de diensten te meten en de specifieke (leverings)voorwaarden vastgelegd. Partijen zullen ieder jaar in oktober vaststellen welke specifieke diensten voor het daaropvolgende kalenderjaar zullen worden verleend dan wel afgenomen. Deze diensten zullen in een overzicht worden beschreven, waarvan een voorbeeld als Annex IV is aangehecht.

Komen als volgt overeen:

1 Doel Service Overeenkomst

1.1 In deze Service Overeenkomst zijn de dienstverlening door CSM en door CSM ingeschakelde derden aan Afnemer en de naleving van bepaalde verplichtingen door Afnemer met betrekking tot het Ecosysteem vastgelegd.

2 Diensten index

2.1 In deze Service Overeenkomst worden drie soorten diensten onderscheiden:

(i) collectief verplichte diensten (de "**Collectief Verplichte Diensten**");
(ii) collectief facultatieve diensten (de "**Collectief Facultatieve Diensten**"); en
(iii) optionele diensten (de "**Optionele Diensten**" en samen met de Collectief Verplichte Diensten en de Collectief Facultatieve Diensten, de "**Diensten**").

Een beschrijving van de Diensten is opgenomen in Hoofdstukken 2 tot en met 5 van deze Service Overeenkomst. De specificaties van de Diensten die in deze Hoofdstukken zijn opgenomen zijn bindend. Verwijzingen naar de NEN-norm dienen als referentiekader en als minimum specificatie voor de door CSM of door CSM aangewezen derden verleende Diensten, tenzij anders is overeengekomen tussen Partijen. Een aantal van de beschreven Collectief Verplichte diensten zijn slechts van toepassing op zogenaamde **Multitenant-gebouwen**, zijnde gebouwen die niet door Afnemer als uitsluitend huurder of hoofdhuurder (ter (geheel of gedeeltelijke)) onderverhuur worden gehuurd. Voorts kunnen de servicebeschrijvingen enkele Optionele Diensten als Collectief Verplichte Dienst voor Multitenant-gebouwen aanwijzen.

2.2 CSM stelt jaarlijks de tarieven van de Diensten vast conform artikel 11. Partijen kunnen voorts in de loop van het kalenderjaar de levering en afname overeenkomen ter zake van de additionele Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten. Collectief Verplichte Diensten kunnen slechts worden gewijzigd conform artikel 6.4.

2.3 Voor zover deze Service Overeenkomst betrekking heeft op gebouwen waarvan Afnemer de hoofdhuurder is, zal Afnemer via deze SO de Collectief Verplicht Diensten, voor zover van toepassing, afnemen ten behoeve van haarzelf en haar onderhuurders in die gebouwen.

2.4 Afnemer zal de betaling aan CSM van de ten behoeve van haar onderhuurders afgenomen en aan dezen doorgeleverde Collectief Verplichte Diensten voor haar rekening nemen. De afname van Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten door onderhuurders in het betreffende gebouw zal ook via deze Service Overeenkomst verlopen, met dien verstande dat de desbetreffende onderhuurder echter zelf rechtstreeks aan CSM opdrachten daartoe kan verlenen. De levering van Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten aan de desbetreffende onderhuurder zijn voor rekening en risico van CSM, die de verschuldigde tarieven rechtstreeks bij de desbetreffende onderhuurder zal innen en niet bij Afnemer. Indien er voldoende zwaarwegende redenen zijn voor CSM om te twijfelen dat een onderhuurder de door hem afgenomen Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten kan betalen, zal CSM gerechtigd zijn om met Afnemer in overleg te treden om een oplossing te vinden. Indien geen oplossing wordt gevonden is CSM gerechtigd de levering van Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten aan de desbetreffende onderhuurder tijdelijk te staken.

3 Looptijd, jaaroverzicht en wijzigingen

3.1 Deze Service Overeenkomst is aangegaan voor de duur van de huurovereenkomst die tussen Afnemer en verhuurder van de door Afnemer gehuurde ruimte in gebouw HTC [*nummer*] ("**Verhuurder**") op [*datum*] is gesloten (de "**Huurovereenkomst**").

3.2 De Diensten die Afnemer gedurende een jaar van CSM zal afnemen worden in een overzicht verwerkt, waarvan een voorbeeld als Annex IV is aangehecht.

3.3 Het aanbod van Collectief Verplichte Diensten en de Collectief Facultatieve Diensten op de HTCE kan niet worden gewijzigd door CSM, tenzij een wijziging conform artikel 6.4 is geaccordeerd.

3.4 Afnemer wordt tenminste drie (3) maanden voor het einde van een kalenderjaar door CSM geïnformeerd over wijzigingen in het aanbod van de Diensten in het daaropvolgende kalenderjaar waartoe ter zake van de Collectief Verplichte Diensten en de Collectief Facultatieve Diensten conform artikel 6.4 is besloten.

4 Opzegging

4.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3 en 4.4 kunnen Partijen de levering en afname van de Collectief Verplichte Diensten niet opzeggen.

4.2 Afnemer zal de overeengekomen Collectief Facultatieve Diensten en Optionele Diensten voor een periode van tenminste één (1) kalenderjaar afnemen. Afnemer kan de afname voor een Collectief Facultatieve Dienst of een Optionele Dienst opzeggen door een schriftelijke mededeling daartoe aan CSM met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden tegen het einde van een kalenderjaar.

4.3 Indien CSM een belangrijke verplichting inzake de verlening van één van de Collectief Verplichte Diensten, Collectief Facultatieve Diensten of Optionele Diensten onder deze Service Overeenkomst niet nakomt en zij deze niet nakoming niet herstelt binnen zestig (60) dagen nadat zij daartoe door Afnemer schriftelijk is gesommeerd, kan Afnemer de desbetreffende Dienst met onmiddellijke ingang beëindigen na schriftelijke kennisgeving daarvan aan CSM.

4.4 Elke Partij heeft het recht deze Service Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen indien:

(a) de andere Partij is opgehouden te bestaan of is ontbonden;

(b) de andere Partij in staat van faillissement is verklaard, aan haar, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is verleend of geheel of gedeeltelijk het vrije beheer of de vrije beschikking over haar vermogen heeft verloren.

5 Communicatie

5.1 CSM heeft, naast de vormen van overleg en rapportages die in deze Service Overeenkomst zijn beschreven, een servicedesk opgezet waar Afnemer terecht kan met alle algemene vragen met betrekking tot de HTCE en vragen omtrent Diensten die door CSM worden verleend (de "**Service Desk**").

Website: www.hightechcampus.nl

Openingstijden: 08:30-17:30; maandag tot vrijdag (behoudens officiële feestdagen)

Daarnaast bestaat er een facility desk (de "**Facility Desk**") waar Afnemer terecht kan met alle vragen omtrent Diensten die worden verleend door CSM aangewezen dienstverleners. De informatie hierover is te vinden op:

www.hightechcampus.nl/campus abc/facility management/GW Connect tool

Openingstijden: 24 uur per dag; 7 dagen per week

De Service Desk en de Facility Desk onderhouden de contacten met de Gebruikers op operationeel niveau (aanvragen, storingen, klachten, bestellingen, reserveringen en advisering). Afnemer is een Gebruiker en alle voor Afnemer op de HTCE werkzame personen gelden als Gebruikers.

5.2 Voor alle onder deze Service Overeenkomst door Afnemer afgenomen Diensten, dient Afnemer zijn operationele communicatie over de uitvoering, respectievelijk de aanpassingen en klachten uitsluitend via de Service Desk en de Facility Desk te laten lopen. Afnemer en haar op de HTCE werkzame personen zijn niet gerechtigd om zonder voorafgaande goedkeuring van CSM, zich rechtstreeks tot de door CSM ingeschakelde leveranciers te wenden ter zake van de Diensten die onder deze Service Overeenkomst worden afgenomen.

6 Kwaliteit en rapportage

6.1 De omschrijvingen van de Diensten in Hoofdstuk 3 en verder van deze Service Overeenkomst bevatten de minimumvoorwaarden waaraan de dienstverlening door CSM moet voldoen.

6.2 CSM zal de kwaliteit van de verleende Diensten onder deze Service Overeenkomst rapporteren door middel van een professioneel 'facility management information system' (bijvoorbeeld Planon) dat algemeen is geaccepteerd door facilitaire dienstverleners.

6.3 Op de onder deze Service Overeenkomst verleende Diensten zijn (tenminste) kwaliteitscertificaten zoals ISO 9001: 2000 en ISO 14001: 2004 (of opvolgers daarvan) van toepassing. CSM verplicht zich jegens Afnemer om binnen twee (2) jaar na ondertekening van deze Service Overeenkomst de genoemde certificaten te behalen.

6.4 Op voorstel van CSM kan het Beleidsoverleg (zoals gedefinieerd in Hoofdstuk 2 van deze Service Overeenkomst) besluiten tot 1) inhoudelijke aanpassingen van de Dienstomschrijvingen voor zover deze betrekking hebben op de Collectief Verplichte Diensten en/of Collectief Facultatieve Diensten en/of de serviceniveaus daarvan en 2) prijsaanpassingen, die niet het gevolg zijn van artikel 11 of 12 van deze Service Overeenkomst.

Een zodanig besluit kan slechts worden genomen met een meerderheid van tenminste twee derde (2/3) van het totale aantal verhuurde vierkante meters op de HTCE, waarbij elke VVO verhuurde vierkante meter één stem vertegenwoordigt, in een vergadering waarin ten minste vijfentwintig procent (25%) van het totale aantal hoofdhuurders van de HTCE aanwezig is of is vertegenwoordigd en van die hoofdhuurders tenminste vijf (5) voor het voorstel hebben gestemd. Een uitnodiging voor een dergelijke vergadering van het Beleidsoverleg zal ten minste veertien (14) dagen voorafgaande aan de vergadering worden verzonden. Een in overeenstemming met het voorstaande genomen besluit van het Beleidsoverleg is bindend voor CSM en Afnemer. De bepalingen van artikel 12.2 zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 6.4.

6.5 Indien de in deze Service Overeenkomst omschreven en bemeten kwaliteit van dienstverlening en gekoppelde prijsstelling structureel afwijken van de algemeen geldende landelijke norm op dit gebied

(NEN 2748), dan zal conform de procedure van artikel 6.4 besloten worden omtrent aanpassing van de serviceniveaus.

7 Geheimhouding

7.1 Partijen zijn, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, niet gerechtigd financiële informatie met betrekking tot deze Service Overeenkomst aan derden in welke vorm dan ook ter beschikking te stellen.

8 Eigendom

8.1 Alle vaste en losse inrichting en bedrijfsmiddelen die eigendom zijn van CSM of Verhuurder, blijven eigendom van CSM of Verhuurder behoudens andersluidende afspraak. Afnemer heeft ter zake een gebruiksrecht en zal de bedoelde zaken als 'goed huisvader' behandelen.

9 Aansprakelijkheid

9.1 Een Partij is, na schriftelijke ingebrekestelling, aansprakelijk voor alle schade die de andere Partij lijdt als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de ene Partij (daaronder begrepen haar werknemers en/of door haar ingeschakelde derde(n)) van haar verplichtingen uit hoofde van deze Service Overeenkomst.

9.2 Onder schade als bedoeld in artikel 9.1 valt mede:

(a) de redelijke kosten ter voorkoming en beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht, waaronder mede wordt begrepen de redelijke kosten die de benadeelde partij heeft moeten maken om de tekortkoming door een ander dan de tekortschietende partij te doen herstellen;

(b) de redelijke kosten ter vaststelling van de schade en aansprakelijkheid; en

(c) de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte.

9.3 Een Partij is niet aansprakelijk voor vermogensschade van de andere Partij in de zin van geleden verlies, gederfde winst, omzet en besparingen, tenzij die schade is ontstaan door grove schuld of opzet van die Partij.

9.4 Een Partij is niet aansprakelijk voor de schade van de andere Partij indien een tekortkoming in de nakoming onder deze Service Overeenkomst niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

9.5 De aansprakelijkheid van de ene Partij jegens de andere Partij voor directe schade is per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) beperkt tot het hogere van:

(i) het bedrag dat aan Afnemer in rekening is gebracht voor verleende Diensten uit hoofde van deze Service Overeenkomst in de periode van twaalf (12) maanden voorafgaande aan de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt; en

(ii) EURO 250.000, (zegge: tweehonderdvijftigduizend EURO)

een en ander onverminderd de uit hoofde van deze Service Overeenkomst verschuldigde boete(s) of kortingen waartoe Afnemer is gerechtigd.

10 Facturering en betaling

10.1 CSM draagt er zorg voor dat alle door CSM in rekening gebrachte bedragen en daarmee de facturen onder deze Service Overeenkomst direct gebaseerd zijn op de levering van een Dienst en op een van Afnemer ontvangen purchase order (een "**Purchase Order**"). Iedere factuur verwijst naar de relevante Purchase Order.

10.2 Afnemer zal aan CSM één (1) Purchase Order per jaar verstrekken in overeenstemming met de door CSM - volgens overeengekomen tarieven - gecalculeerde bedragen voor iedere Collectief Verplichte Dienst die worden verleend onder deze Service Overeenkomst.

10.3 Afnemer zal voor iedere af te nemen Collectief Facultatieve Dienst en Optionele Dienst één of meerder Purchase Order(s) verstrekken voordat levering van zo een Dienst plaatsvindt.

10.4 CSM en Afnemer zullen in onderling overleg actie ondernemen om de administratieve afwikkeling van de facturering en betaling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

10.5 Met inachtneming van het vorenstaande, worden facturen met betrekking tot alle geleverde Diensten aan het eind van elke maand aan de Afnemer gezonden. CSM zorgt, binnen de grenzen van de redelijkheid, voor volledige, correcte en afdoende gespecificeerde facturen. De verschuldigde bedragen worden per geleverde Dienst en per gebouw gespecificeerd. De specificatie zal voldoende gedetailleerd zijn om 'backcharging' mogelijk te maken voor Afnemer. Daarnaast zullen de facturen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de door Afnemer met CSM separaat overeengekomen detailinformatie bevatten en in overeenstemming met vigerende wet en regelgeving zijn. Deze wijze van het opstellen van facturen moet onafhankelijke verificatie van de facturen mogelijk maken.

10.6 Betaling van de door CSM conform deze Service Overeenkomst in rekening gebrachte bedragen dient zonder korting of verrekening te geschieden binnen:

a. indien het Collectief Facultatieve Diensten of Optionele Diensten betreft, zestig (60) dagen na het eind van de maand waarin de factuur is ontvangen, en

b. indien het Collectieve Verplichte Diensten betreft, dertig (30) dagen na het einde van de maand waarin de factuur is ontvangen. Collectief Verplichte Diensten zijn voor aanvang van een kwartaal bij vooruitbetaling verschuldigd.

10.7 Indien Afnemer de aan CSM verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn heeft voldaan, is CSM gerechtigd zonder dat ingebrekestelling is vereist aan Afnemer de wettelijke rente in rekening te brengen, mits de facturen voldoende zijn gespecificeerd.

10.8 Indien CSM redelijkerwijs oordeelt dat er urgente werkzaamheden verricht moeten worden die noodzakelijk zijn om calamiteiten te voorkomen, of storing in voor Afnemer bedrijfskritieke Diensten te verhelpen, dan zal Afnemer aan CSM de gemaakte kosten vergoeden voor zover (1) CSM slechts redelijke kosten in rekening brengt, (2) CSM contact op neemt met Afnemer om goedkeuring te krijgen over de te maken kosten (voor zover de situatie dit redelijkerwijs toelaat) en (3) CSM een factuur stuurt die voldoende gedetailleerd de gemaakte kosten en de urgentie van de situatie aantoont.

10.9 Afnemer is niet gehouden CSM kosten te vergoeden gerelateerd aan reizen, verblijfskosten of levensonderhoudskosten, etc, tenzij expliciet overeengekomen tussen Afnemer en CSM.

11 Tarieven

11.1 De tarieven voor de Diensten zijn opgenomen in het tarievenblad dat is opgenomen in Annex IV. De tarieven van de te verlenen Collectief Verplichte Diensten en Collectief Facultatieve Diensten zullen overeenkomen met de huidige tarieven voor deze Diensten zoals in 2011 door CSM aan Afnemer in rekening worden gebracht, met dien verstande dat jaarlijks tot en met 2013 deze tarieven geïndexeerd kunnen worden conform artikel 11.3 ev. van deze Service Overeenkomst. Na 2013 kunnen de tarieven conform artikel 12 worden gewijzigd. De al dan niet gewijzigde tarieven kunnen vervolgens eveneens jaarlijks worden geïndiceerd conform artikel 11.3 ev. Het staat CSM vrij om jaarlijks de tarieven van de Optionele Diensten zelfstandig vast te stellen. Alle wijzingen van tarieven voor Collectief Verplichte Diensten en Collectief Facultatieve Diensten buiten de hiervoor genoemde indexering en de in artikel 12 genoemde benchmarking dienen ter goedkeuring te worden aangeboden aan het Beleidsoverleg. Het Beleidsoverleg zal haar goedkeuring aan een dergelijke wijziging van het tarief van een Collectief Verplichte Dienst of een Collectief Facultatieve Dienst niet op onredelijke gronden onthouden. Op besluitvorming door het Beleidsoverleg op grond van het voorstaande is artikel 6.4 is van overeenkomstige toepassing.

11.2 Alle in deze Service Overeenkomst genoemde bedragen zijn exclusief btw.

11.3 Alle in deze Service Overeenkomst genoemde bedragen worden eenmaal per jaar telkens op 1 januari geïndexeerd. CSM zal Afnemer ten minste één (1) maand voor inwerkingtreding van de indexering hierover informeren.

11.4 De indexeringsmethode wordt per Dienst vermeld in Annex V van deze Service Overeenkomst. De relatieve index voor jaar X wordt als volgt berekend:

((Jaar X - Jaar X-1)/Jaar X-1) x correctiefactor voor het volume

Ter verduidelijking het volgende voorbeeld:

- De marktontwikkelingen voor Jaar 1= 106%; Jaar 2= 109%; Jaar 3= 112% en Jaar 4= 111%.
- De gemiddelde marktontwikkelingen worden gecorrigeerd met 0,15. Indien sprake is van een jaar met toenemende inflatie is de factor 1-0,15=0,85. Indien sprake is van een jaar met afnemende inflatie is de factor 1+0,15=1,15

De relatieve index voor Jaar 4 wordt aan het eind van jaar 3 als volgt berekend:

(112-109)/109*0,85= 2,339%. De index wordt dan 102,339% voor jaar 4 in vergelijking met het voorgaande jaar.

De relatieve index voor Jaar 5 wordt aan het eind van Jaar 4 als volgt berekend:

(111-112)/112*1,15= -1,027%. De index wordt dan 98,973% voor jaar 5 in vergelijking met het voorgaande jaar.

11.5 Voor de Diensten die verrekend worden op basis van het aantal voor de betreffende Dienst relevante medewerkers (FTE), wordt per kwartaal in overleg met Afnemer het aantal FTE aan het begin van het betreffende kwartaal bepaald. Indien de Afnemer geen, of geen redelijke medewerking verleent aan het vaststellen van het aantal FTE, dan zal CSM een redelijke inschatting maken van het aantal FTE aan het begin van het betreffende kwartaal, uitgaande van ondermeer het aantal FTE gedurende het voorgaande kwartaal.

11.6 Op verzoek zal CSM per medio oktober van elk jaar een indicatie geven van de tariefstructuur ten behoeve van het volgende kalenderjaar, op basis van het dan geldende dienstenpakket.

11.7 Alle berekeningen van kostenniveaus waarop de tarieven, zoals door CSM gehanteerd onder deze Service Overeenkomst gebaseerd worden, worden uitgevoerd in overeenstemming met consistent toegepaste 'generally accepted accounting principles'. Indirecte kosten worden niet meegerekend bij de berekening van de kosten.

12 Benchmark

12.1 CSM zal op verzoek van het Beleidsoverleg eenmaal per drie (3) jaar, voor het eerst medio 2012, een benchmark onderzoek laten verrichten door een onafhankelijke derde partij naar de marktconformiteit van de door CSM gehanteerde tarieven voor Collectief Verplichte Diensten en Collectief Facultatieve Diensten. CSM, het Beleidsoverleg en de onafhankelijke derde partij zullen in redelijk onderling overleg overeenstemming bereiken voor de te gebruiken benchmarking methode. Indien CSM dergelijke overeenstemming op oneigenlijke gronden tegenhoudt, zal de onafhankelijke derde de door het Beleidsoverleg voorgestelde benchmarking methode toepassen. Op besluitvorming door het Beleidsoverleg is het bepaalde in artikel 6.4 van overeenkomstige toepassing.

12.2 Tot dat het mechanisme dat in artikel 12.1 wordt beschreven is overeengekomen met huurders die tenminste 2/3 van het totale aantal VVO verhuurde vierkante meters op de HTCE huren, zal in plaats van "Beleidsoverleg", Afnemer gelezen moeten worden. CSM zal in zo een geval dit mechanisme voor zover mogelijk toepassen op de andere huurders op de HTCE.

12.3 Indien de onafhankelijke derde partij die het benchmark onderzoek zal uitvoeren aangeeft dat zij voor een bepaalde Dienst niet over een geschikte benchmark beschikt, zal zij het tarief voor de desbetreffende Dienst bepalen aan de hand van het kostenniveau van de betreffende Dienst plus een maximale marge van vijf procent (5%). Artikelen 12.4 en 12.5 zijn *mutatis mutandis* van toepassing.

12.4 Indien uit het benchmark onderzoek blijkt dat de door CSM gehanteerde tarieven voor een bepaalde Dienst <u>onder</u> de marktconforme tarieven liggen dan is CSM gerechtigd het tarief van deze Dienst aan te passen zodat het gelijk is aan het in het benchmark onderzoek vastgestelde marktconforme tarief. De maximale verhoging van het tarief voor een Collectief Verplichte Dienst of Collectief Facultatieve Dienst naar aanleiding van de uitkomst van het benchmark onderzoek is tien procent (10%). Indien deze tien procent (10%) verhoging geen marktconform tarief oplevert, dan zal de twee (2) daaropvolgende jaren eveneens de prijs met maximaal tien (10%) per jaar verhoogd worden om de door CSM gehanteerde tarieven in overeenstemming te brengen met het door de benchmark vastgestelde marktconforme tarief.

12.5 Indien uit de benchmark blijkt dat de door CSM gehanteerde tarieven <u>boven</u> de marktconforme tarieven liggen dan dient CSM het tarief van deze Dienst aan te passen zodat het gelijk is aan het in de benchmark vastgestelde marktconforme tarief. De maximale verlaging van het tarief voor een Collectief Verplichte Dienst of Collectief Facultatieve Dienst naar aanleiding van de uitkomst van het benchmark onderzoek is tien procent (10%). Indien deze tien procent (10%) verlaging geen marktconform tarief oplevert, dan zal de twee daaropvolgende jaren eveneens de prijs met maximaal tien procent (10%) per jaar verlaagd worden om de door CSM gehanteerde tarieven in overeenstemming te brengen met het door de benchmark vastgestelde marktconforme tarief.

12.6 Indien CSM de tarieven van een Collectief Verplichte Dienst of Collectief Facultatieve Dienst naar aanleiding van een benchmark onderzoek zal aanpassen bericht zij Afnemer hierover binnen een termijn van zestig (60) dagen.

12.7 Indien een aanpassing van een tarief van een Collectief Verplichte Dienst of een Collectief Facultatieve Dienst conform dit artikel 12 zou leiden tot buitenproportionele resultaten voor CSM, kan CSM aan het Beleidsoverleg een gewijzigde tariefaanpassing die leidt tot een proportioneel resultaat ter goedkeuring voorleggen. Indien het Beleidsoverleg deze tariefstelling goedkeurt, zal deze conform artikel 12.6 worden toegepast. Op besluitvorming door het Beleidsoverleg is het bepaalde in artikel 6.4 van overeenkomstige toepassing.

13 Niveau Dienstverlening

13.1 Een keer per jaar zal CSM voor de Diensten waarvoor geen objectief meetbaar serviceniveau is vastgesteld, het behaalde serviceniveau van de verleende Dienst vaststellen door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit klanttevredenheidsonderzoek zal door een onafhankelijke derde worden uitgevoerd conform de tussen CSM en Afnemer vastgestelde methode, dan wel, indien andere gebruikers op de HTCE tevens om een dergelijk onderzoek hebben verzocht, conform een door CSM met goedkeuring van het Beleidsoverleg vastgestelde methode. Op besluitvorming door het Beleidsoverleg is het bepaalde in artikel 6.4 van overeenkomstige toepassing

13.2 Tot dat het mechanisme dat in artikel 12.1 wordt beschreven is overeengekomen met huurders die tenminste tweederde (2/3) van het totale aantal VVO verhuurde vierkante meters op de HTCE huren, zal in plaats van “Beleidsoverleg”, Afnemer gelezen moeten worden. CSM zal in zo een geval dit mechanisme voor zover mogelijk toepassen op de andere huurders op de HTCE.

13.3 Voor de Diensten waarvoor objectief meetbare serviceniveaus zijn vastgesteld, zoals onder meer Security Diensten (hoofdstuk 3 en 4 van deze Service Overeenkomst) en ICT Diensten (hoofdstuk 5 van deze Service Overeenkomst), zal aan de hand van de in de dienstomschrijving gestelde criteria bepaald worden of het overeengekomen serviceniveau wordt geleverd.

13.4 Afnemer kan CSM schriftelijk melden indien hij meent dat een overeengekomen serviceniveau van een Dienst niet gehaald wordt. Met het doen van deze melding start een termijn van zestig (60) kalenderdagen, waarin CSM de melding zal onderzoeken en indien het serviceniveau niet is gehaald, maatregelen nemen zodanig dat het serviceniveau zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de genoemde periode van zestig (60) dagen weer wordt gehaald. Indien herstel van het overeengekomen serviceniveau niet mogelijk is binnen de hiervoor genoemde periode van zestig (60) dagen, dient CSM binnen dertig (30) dagen na voornoemde melding een plan aan Afnemer voor te leggen waarin zij uiteen zet op welke wijze en binnen welke zo kort als redelijkerwijs mogelijke termijn zij het overeengekomen serviceniveau zal bereiken (het “Verbeterplan”). Een in de eerste zin van dit artikel 13.4 genoemde melding zal vermelden welke Dienst het betreft en informatie bevatten waarop Afnemer baseert dat het overeengekomen serviceniveau niet wordt gehaald.

Indien CSM een conform de vorige alinea door CSM opgesteld Verbeterplan aan Afnemer voorlegt, zal Afnemer binnen dertig (30) dagen na ontvangst van het Verbeterplan CSM schriftelijk informeren of zij instemt met het Verbeterplan, welke instemming door Afnemer niet op onredelijke gronden geweigerd mag worden. Indien Afnemer CSM schriftelijk heeft geïnformeerd dat zij instemt met het Verbeterplan en indien en zo lang CSM het Verbeterplan volledig uitvoert conform dat plan, zal artikel 13.5 niet van toepassing zijn met betrekking tot het niet halen van het serviceniveau van de betreffende Dienst als waarvoor de in deze bepaling 13.4 bedoelde melding is gedaan. Zodra CSM het Verbeterplan waarmee Afnemer schriftelijk heeft ingestemd niet volledig conform dat plan uitvoert, zal artikel 13.5 onmiddellijk van toepassing zijn.

Indien zich na herstel van het overeengekomen serviceniveau conform het voorstaande binnen een (1) jaar na dat herstel een zelfde of vergelijkbare tekortkoming in de uitvoering van de betreffende Dienst met dezelfde oorzaak openbaart dan is de boetebepaling van artikel 13.5 onmiddellijk van toepassing zonder dat de voorstaande bepalingen van dit artikel 13.4 van toepassing zijn.

13.5 Indien en zodra een overeengekomen serviceniveau van een Dienst niet wordt gehaald en deze niet is of wordt hersteld conform het bepaalde in artikel 13.4 (hierna te noemen: het "Verzuim") is CSM aan Afnemer een per de eerste dag van de hieronder bedoelde maand direct opeisbare en betaalbare boete verschuldigd conform het navolgende:

(i) 1e maand van Verzuim: 10% (tien procent);

(ii) 2e maand van Verzuim: 20% (twintig procent);

(iii) 3e maand van Verzuim: 40% (veertig procent); en

(iv) 4e maand van Verzuim: 70% (zeventig procent).

Het voormelde percentage zal berekend worden over het gemiddeld maandelijks bedrag dat in de maximaal twaalf (12) maanden direct voorafgaande aan de in 13.4 bedoelde melding betreffende het niet halen van het serviceniveau die tot het Verzuim heeft geleid door CSM voor de Dienst aan Afnemer in rekening is gebracht.

13.6 Het mechanisme dat in dit artikel 13 is beschreven en de toepassing daarvan laat de andere mogelijkheden voor Afnemer om nakoming of schadevergoeding te vorderen van CSM onverlet.

13.7 Indien en zolang het serviceniveau van een Dienst niet wordt gehaald ten gevolge van een niet-toerekenbare tekortkoming in de zin van artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek is artikel 13.5 niet van toepassing indien en zolang CSM zich redelijk inspant om de tekortkoming weg te nemen dan wel andere maatregelen te nemen waardoor het serviceniveau zo spoedig mogelijk weer wordt bereikt.

14 Boekenonderzoek

14.1 Afnemer heeft volledige toegang tot de boeken van CSM die verband houden met de Diensten die CSM uit hoofde van deze Service Overeenkomst aan Afnemer levert (met uitzondering van informatie die betrekking heeft op betalingen die CSM verricht aan haar toeleveranciers en onderaannemers) om een operationeel, technisch, financieel en/of fraude onderzoek naar de verlening van de verleende Diensten te verrichten. Afnemer zal hiertoe geen personen inschakelen die een directe concurrent zijn van CSM.

14.2 Afnemer en CSM zullen met elkaar in overleg treden indien uit een boekenonderzoek blijkt dat er (i) sprake is van een tekortkoming in de levering van de Diensten, (ii) zorgen bestaan dat een tekortkoming in de toekomst zal kunnen ontstaan of (iii) aanbevelingen worden gedaan door de persoon die het boekenonderzoek heeft verricht. Partijen zullen alsdan overeenstemming dienen te bereiken over een actieplan waarin de door CSM te nemen stappen zijn beschreven om (i) de tekortkoming te herstellen, (ii) de zorgen weg te nemen of (iii) de aanbevelingen te implementeren. CSM zal vervolgens dit actieplan op haar eigen kosten uitvoeren.

14.3 CSM zal tot en met vijf (5) jaar na beëindiging van deze Service Overeenkomst alle geschreven en elektronische gegevens bewaren die betrekking hebben op de aan Afnemer geleverde Diensten (inclusief een overzicht van de door Afnemer verrichte betalingen). Gedurende de looptijd van deze Service Overeenkomst heeft Afnemer, na een schriftelijk verzoek daartoe, toegang tot deze gegevens.

14.4 CSM heeft in het kader van het vaststellen van het aantal FTE's als bedoeld in artikel 11.5 het recht op toegang tot de daartoe benodigde gegevens van Afnemer.

14.5 Indien uit het boekenonderzoek blijkt dat CSM een te hoog bedrag heeft gefactureerd aan Afnemer, dan is Afnemer gerechtigd op terugbetaling van het teveel betaalde bedrag vermeerderd met de wettelijke handelsrente.

15 Overig

15.1 Deze Service Overeenkomst vervangt alle eerder gemaakte afspraken tussen Partijen met betrekking tot de levering van Diensten zoals omschreven in artikel 2.

15.2 CSM is slechts met toestemming van Afnemer gerechtigd de uit deze Service Overeenkomst voortkomende rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde. Afnemer is slechts gerechtigd toestemming op redelijke gronden te weigeren.

15.3 CSM is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten uit hoofde van deze Service Overeenkomst onderaannemers in te schakelen.

15.4 Indien Afnemer de Huurovereenkomst conform artikel 7.5 van de Huurovereenkomst overdraagt aan een derde partij, zal Afnemer deze Service Overeenkomst zonder verdere toestemming van CSM kunnen overdragen aan die derde partij.

15.5 Een toekomstige wijziging van de organisatiestructuur op de HTCE kan aanpassing van deze Service Overeenkomst noodzakelijk maken. Mocht deze ontwikkeling zich voordoen dan zal CSM dit schriftelijk aan Afnemer kenbaar maken, waarna Partijen in onderhandeling zullen treden over de noodzakelijke aanpassingen. De inhoud en de strekking van deze Service Overeenkomst zal zoveel mogelijk gehandhaafd blijven.

16 Geschillen

16.1 Partijen trachten geschillen over de uitvoering van deze Service Overeenkomst in onderling overleg op te lossen.

16.2 Op deze Service Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen indien Partijen er niet in onderling overleg uit zijn gekomen aan het competente gerecht te 's-Hertogenbosch ter beslechting worden voorgelegd.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud

Afnemer	**HTCE Site Management B.V.**
Naam:	**Naam:**
Plaats:	**Plaats:**
Datum:	**Datum:**

Hoofdstuk 2. Soorten diensten en overlegstructuur

Aan de verlening van Diensten onder deze Service Overeenkomst ligt het Beeldkwaliteitsplan (zie Annex I) ten grondslag.

Soorten Diensten:

De Diensten die worden aangeboden onder deze Service Overeenkomst zijn:

1. Collectief Verplichte Diensten;
2. Collectief Facultatieve Diensten; en
3. Optionele Diensten

Tevens wordt een onderscheid gemaakt tussen Site related, Building related en ICT Diensten.

Zowel de Site related als de Building related Diensten kunnen een collectief of individueel verplicht of een optioneel karakter hebben. De Collectief Verplichte Diensten maken een wezenlijk onderdeel uit van het Ecosysteem, terwijl de Collectief Facultatieve Diensten, de Optionele Diensten en de ICT diensten in te vullen zijn afhankelijk van de relatie tussen CSM en de Afnemer.

1. Collectief Verplichte Diensten:

- De Collectief Verplichte Diensten zijn een verplicht pakket aan standaard diensten waarvoor iedere Afnemer met een Service Overeenkomst op de HTCE dient te betalen. Deze diensten hebben vooral te maken met het onderhoud van de terreinen, energie (voor multi-tenant Gebouwen), veiligheid en beveiliging en de gebouwen met een collectieve functie (zoals bijvoorbeeld ‘The Strip’).

2. Collectieve Facultatieve Diensten:

- Deze CSM diensten zijn facultatief, echter wel verplicht indien gebruikers dit soort diensten willen betrekken voor hun activiteiten op de HTCE. Dit betekent dat het niet geoorloofd is vergelijkbare diensten anders dan van CSM of door CSM aangewezen derden te betrekken.

3. Optionele Diensten:

- Afnemer is vrij om te bepalen welke Optionele Diensten hij wenst af te nemen onder deze Service Overeenkomst.

Overlegstructuur met Afnemers van de HTCE:

De volgende overlegstructuren zijn op de HTCE aanwezig:

1. High Level Strategisch: **Beleidsoverleg**

   Een jaarlijks, strategisch overleg omtrent ontwikkelingen aangaande de HTCE gevoerd op hoog niveau. Tevens het gremium dat beslist op door CSM voorgestelde prijsaanpassingen binnen de SLA.

2. Facility Management: **Collectief Bewonersoverleg**

Een kwartaal overleg gericht op facility management en operationele aspecten van de dienstverlening op de HTCE.

3. Operationeel: **Individueel Bewonersoverleg**

Een individueel 6 wekelijks overleg gericht op de CSM – Afnemer relatie en de individuele vereisten van elke Afnemer.

Overleg:	Frequentie:	Doel:	Deelnemers:
Beleidsoverleg	1 x per jaar	**High Level strategisch overleg en bespreking van:** - exploitatie van de HTCE - tarieven van de collectief verplichte en collectief facultatieve diensten (zie art. 11 en 12, incl. benchmarking en indexatie) - inhoudelijke wijzigingen collectief verplichte en collectief facultatieve diensten (zie art. 6) - HTCE Beeldkwaliteitsplan - Veiligheid op en rond de HTCE	- een lid van het general management (bij voorkeur de CEO's) van alle Afnemers op de HTCE - afvaardiging van CSM - afvaardiging van de HTCE eigenaar
Collectief Bewonersoverleg	1 x per kwartaal	**Operationeel/Facility Management overleg:** - Informeren over ontwikkelingen op HTCE en HTCE exploitatie - Bespreken van de kwaliteit van de CSM dienstverlening (incl. rapportage AA FM) - Bespreken dagelijkse gang van zaken / operationele aspecten van de dienstverlening onder de SLA	- een afvaardiging van alle Afnemers (met name de facility managers) op de HTCE - een afvaardiging van CSM
Individueel Bewonersoverleg	1 x per 6 weken (en op verzoek)	**Operationeel/Individueel overleg:** - Account en relatiemanagement - Huurcontract overleg t.a.v. ruimtegebrek - Dienstverlening onder de SLA	- een afvaardiging de individuele huurder op de HTCE - een afvaardiging van CSM

Hoofdstuk 3. Site Related Services

3a. Overzicht

Nr.		Dienst:	Dienst:
1.		**Ondergrondse Infrastructuur (terrein)**	
	1.1	Riolering	Coll.Verpl.
2.		**Bovengrondse Infrastructuur (terrein)**	Coll.Verpl.
3.		**Gemeenschappelijke Diensten HTCE**	Coll.Verpl.
4.		**Security / Safety**	
	4.1	Security	Coll.Verpl.
	4.2	Safety	Coll.Verpl.
5.		**Centrale Badge Applicatie**	Coll.Verpl.
6.		**The Strip Services**	
	6.1	Restaurant & Cafés	Coll.Verpl.
	6.2	Management services / Banqueting	Coll.Fac.
	6.3	Catering t.b.v. evenementen	Coll.Fac
	6.4	Conference Center	Coll.Fac.
	6.5	Shops	Optioneel
	6.6	Indoor Sport / Fitness	Optioneel
	6.7	Outdoor Sport	Optioneel
	6.8	Kinderdagverblijf	Optioneel
7.		**Reststoffen / Niet gevaarlijk afval**	Coll.Verpl.
8.		**Drinkwater, Elektriciteit en Aardgas (alleen Multi-tenant Bebouwen)**	
	8.1	Drinkwater	Coll. Verpl.
	8.2	Elektriciteit	Coll. Verpl
	8.3	Aardgas	Coll. Verpl.
9.		**Koude en Warmte (Opslag) Installatie (KWO)**	Coll. Verpl.[1]

[1] Als beschikbaar in een gebouw.

Indien KWO niet beschikbaar is in een gebouw, is deze dienst niet beschikbaar voor Afnemer.

3b. Beschrijving

1. Ondergrondse Infrastructuur (terrein)

1.1 Riolering

Nen 2748 - 1.6.10

Dienst:

De HTCE kent een rioleringsstructuur die is opgebouwd uit een vuilwaterriool en een hemelwaterafvoerstelsel.

CSM biedt bewoners van gebouwen op de HTCE het gebruik van de rioleringsinfrastructuur aanwezig op de HTCE aan. Het vuilwaterstelsel is aangesloten op het openbare rioleringsnetwerk door middel van een centrale meetput.

De totale rioleringsinfrastructuur is weergegeven in infrastructuurtekeningen die ter inzage liggen bij CSM.

Het beheer en onderhoud van de rioleringsinfrastructuur (inclusief het ondergrondse stelsel) wordt door CSM verzorgd (terreinleidingen/netwerk) conform de NEN 2748 - 1.6.10.

CSM verzekert dat er een procedure bestaat (welke op reguliere intervallen getoetst wordt op geschiktheid) voor het beheersen, voor het opruimen en voor vervolgstappen in het geval van afvalwater lekkage, ongeplande lozing en defecten aan de rioleringsinfrastructuur.

CSM zorgt voor toereikende en directe toegang tot de rioleringsinfrastructuur voor afvalwaterverwerkers in het geval van een calamiteit.

CSM zorgt ervoor dat de rioleringsinfrastructuur op reguliere intervallen wordt getoetst op geschiktheid en vereisten gesteld door vigerende wet- en regelgeving.

CSM zal in het geval van een calamiteit reageren binnen de response tijden zoals opgenomen in Annex II - Response Times.

Kwaliteitscriteria :

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

Gedurende de periode van de levering dienen wijzigingen in het gebouw welke van invloed zijn op het faciliterende netwerk en de bemetering voor uitvoering te allen tijde aan CSM te worden gemeld. CSM heeft het recht om hier op te controleren. Afnemer draagt de kosten voor aanpassingen aan de bestaande rioleringsinfrastructuur, indien de capaciteitsbehoefte van Afnemer stijgt en aanpassingen van de dan bestaande rioleringsinfrastructuur daardoor noodzakelijk zijn.

CSM garandeert een adequaat functionerende rioleringsinfrastructuur. CSM informeert Afnemer, voor zover voor Afnemer relevant, tijdig met betrekking tot (voorgenomen) werkzaamheden aan de rioleringsinfrastructuur.

De in rekening gebrachte kosten voor deze dienst opgebouwd uit de volgende componenten:

- Reparatie & Onderhoud
- Afschrijving & Rente
- Aanslag Waterschap de Dommel

  De aanslag Waterschap de Dommel zal op basis van de vervuilingeenheden en zuurstofbindende componenten via CSM op basis van FTE's en/of gemeten waarden worden berekend.

- Bemonstering afvalwater op complex niveau
- Rioolrecht gebruiker (alleen van toepassing bij onderhuur)

Afnemer dient te allen tijde de eisen van de vigerende lokale milieubeheervergunning te respecteren, voor zover voor Afnemer van toepassing.

Opmerkingen en klachten over de dagelijkse gang van zaken kunnen worden gemeld bij de Facility Desk.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

2. Bovengrondse Infrastructuur (terrein)

Nen 2748- 1.4.30

CSM beheert de bovengrondse infrastructuur voor de volledige HTCE in overeenstemming met het Beeldkwaliteitsplan en conform NEN 2748 – 1.4.30. De bovengrondse infrastructuur bestaat onder meer uit het landschap, de groenvoorzieningen, de verhardingen, de openbare terreinverlichting, het verwijssysteem, verkeersborden, het terreinmeubilair en drainage.

Dienst:

De dienst bestaat onder meer uit:

- Het beoordelen van de huidige afgeleverde landschapsdiensten op de afgesproken kwaliteitsnormen (bovengenoemd Beeldkwaliteitsplan en NEN 2748 – 1.4.30) op reguliere basis.
- Het optimaliseren van kostenefficiëntie van de landschapsdiensten met inachtneming van de overeengekomen kwaliteitsniveaus (onder meer, gebouw toegang, oprijlanen, gazonnen, bloemenperken, bomen, struiken, bestrate gronden etc.)
- Het schoonhouden en onderhouden van alle landschapsonderhoudfaciliteiten en apparaten zoals, bijvoorbeeld sprinklers, drainage en irrigatie systemen. Na gebruik worden de apparaten veilig opgeborgen.
- Het verwijderen van landschapsafval (afval afkomstig van beplanting) op de HTCE op een veilige, efficiënte en milieuvriendelijke manier.
- Het bijhouden van documentatie aangaande de HTCE landschapsstructuur en het rapporteren omtrent kostenefficiëntie aan Afnemer aangaande deze dienst.
- Het bijhouden van veiligheidsdata sheets omtrent het gebruik van chemicaliën bij het verrichten van deze dienst.
- Het repareren (of laten repareren) van hekwerken, verlichting en vuilnisemmers aanwezig op de HTCE.
- Het verzorgen dat indien de noodzaak voor additionele (herstel)werkzaamheden wordt ontdekt gedurende de uitvoering van deze dienst, deze additionele (herstel)werkzaamheden zo snel mogelijk en zoveel mogelijk gedurende de reguliere uitvoering van deze dienst worden uitgevoerd.
- Het opstellen van risico inschattingen aangaande uit te voeren werkzaamheden. CSM kan op verzoek en op kosten van verzoekende Afnemer specifieke risico inschattingen opstellen.
- De hoofdroutes voor fietsers en auto's (tot in de parkeergarages) worden in de winter sneeuw- en ijsvrij gehouden. De zogenaamde tenaire paden (fijn grind) worden **niet** van sneeuw en ijs ontdaan.

Kwaliteitscriteria:

Alle voor deze dienst gebruikte apparatuur zal voor gebruik VCA gecertificeerd zijn.

Afspraken en organisatie:

De uitvoering van onderhoudswerkzaamheden aan de voorzieningen zal zoveel als redelijkerwijs mogelijk worden gepland zonder hinder of overlast aan de gebruikers te veroorzaken en zal op een zo milieuvriendelijke wijze als redelijkerwijs commercieel mogelijk worden uitgevoerd. Tevens worden waarschuwingsborden geplaatst bij werkzaamheden waar nodig en zal potentieel gevaar voor HTCE gebruikers zoveel als redelijkerwijs mogelijk beperkt worden.

Activiteiten onder deze dienst worden ontplooid tussen 06:30 en 20:30 uur. Separate afspraken kunnen overeengekomen worden met CSM indien bijvoorbeeld parkeergelegenheid naast de gebouwen beperkt wordt door de activiteiten.

Het terreinmeubilair en bijbehorende attributen vormen een eenheid met de landschappen. Het is niet toegestaan om in de nabijheid van de gebouwen of waar dan ook zonder toestemming van CSM meubilair of anderszins te plaatsen.

Wijzigingen aan het verwijssysteem, in verband met eventuele verhuizingen of naamsverandering, zullen door CSM, voor zover passend binnen de kwaliteitscriteria en redelijkerwijs acceptabel voor CSM, op kosten van de verzoekende gebruiker worden uitgevoerd.

Opmerkingen en klachten over de dagelijkse gang van zaken kunnen worden gemeld bij de Facility desk.

CSM zal zorg dragen voor een nauwkeurig tekeningbeheer met betrekking tot de in beheer genomen eenheden van de bovengrondse infrastructuur.

Rapportage / KPI:

Het streefbeeld wordt 1x per jaar beoordeeld door een externe auditor (aangewezen door CSM). De bevindingen worden ter kennisgeving gepresenteerd in het Collectief Bewonersoverleg.

Het CSM rapporteert één maal per jaar, in het tweede kwartaal.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Andere vaste (tenaire) paden worden op speciaal verzoek sneeuw- en ijsvrij gehouden. Kosten hiervan komen voor rekening van de verzoekende partij.

3. Gemeenschappelijke Diensten HTCE

Nen 2748 - 5.1

Dienst:

CSM verzorgt de hieronder vermelde gemeenschappelijke diensten op de HTCE:

- Het voeren van een HTCE bewonersoverleg, op diverse niveaus conform hoofdstuk 2 van deze Service Overeenkomst.
- Coördinatie van huisvestingsvraag en aanbod op de HTCE.
- Overleg met overheid omtrent HTCE brede ontwikkelingen.
- HTCE Communicatie, waaronder ondermeer:
  - Nieuwsbrieven (o.a. infra).
  - E-Magine (periodieke digitale HTCE nieuwsbrief).
  - HTCE Website, www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account)
  - HTCE brede persberichten.
  - Organisatie / Coördinatie promotionele activiteiten HTCE.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

Opmerkingen en klachten kunnen door gebruikers worden gemeld op de website, www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account), van HTCE door middel van een vast format (klachtenformulier) en bij de Service Desk zoals omschreven in artikel 5.1 van Hoofdstuk 1

Rapportage / KPI:

Met betrekking tot bovenstaande algemene dienstverlening organiseert CSM periodiek overleg met Afnemers (Collectief Bewonersoverleg en Individueel Bewonersoverleg) waarin de beschikbaarheid van deze diensten besproken kan worden.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken

n.v.t.

4. Security / Safety

4.1 Security

Nen 2748 - 2.2.10

Dienst:

De dienst omvat:

- Het surveilleren (surveillancerondes) op het terrein, rondom gebouwen en parkeergarages een aantal keer per dag gedurende het gehele jaar.
- Dagelijkse controle op het parkeergedrag volgens de General rules.
- Cameratoezicht op de HTCE.
- Alarmopvolging volgens vastgestelde procedures.
- Uitvoeren van housekeeping rondes in de gebouwen en het schakelen van de brandmeldinstallaties.
- Het bemannen van de centrale meldpost ("SME", "Security Meldpunt Eindhoven") 7 dagen per week, 24 uur per dag.

Het SME is bereikbaar op:

- Telefoon : (+31 40 27) 44444 [2] (HTCE nummer) 24 uur per dag, 7 dagen per week
- Mail : meldpunt.security@hightechcampus.nl
- Gebouw : HTC 47a

De hiervoor beschreven dienst is nader gespecificeerd in procedures (die op reguliere basis geactualiseerd worden) en zijn vastgelegd op het sharepoint, zie : www.emea.sharepoint.philips.com

Kwaliteitscriteria:

Kwaliteitsrapportages en verbeteracties (en tot uitvoering brengen) worden met de Afnemer afgesproken per kwartaal.

Afspraken en organisatie:

CSM zorgt voor afdoende gekwalificeerd beveiligingspersoneel een en ander in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving.

[2] Tel. zal veranderen na Closing.

Rapportage / KPI:

- Rapportage:
  - Per kwartaal
- Registratie van calamiteiten en incidenten:
  - Rapport, inclusief conclusies, verbeterplan en actielijst
  - Incidenten gerapporteerd door surveillanten.
- Norm:
  - KPI opgenomen in rapportage.

Bovengenoemde rapporten worden besproken in overleg met de relevante Afnemer. De verbeterplannen en actieplannen worden vastgelegd en opgevolgd in onderling overleg

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

n.v.t.

4.2 Safety

Nen 2748 - 2.2.20

Dienst:

De dienst omvat:

A. Preventie van calamiteiten:

- Het opstellen en beheren van een centraal HTCE bedrijfsnoodplan en afstemmen met lokale c.q. decentrale bedrijfsnoodplannen van de gebruikers. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- Voorzitterschap van het Campus Crisisteam ten behoeve van gebouw en/of organisatie overstijgende calamiteiten (nader geregeld in het BHV HTCE document op het sharepoint, zie: www.emea.sharepoint.philips.com..
- Het beheren van een Centrale BHV-post, inhoudende: het oproepen van ambulance, de coördinatie van BHV-inzet op HTCE niveau en gidsfunctie voor externe (gemeentelijke) hulpdiensten door de SME.
- Beheren en registreren van privé-adressen (voor zover verstrekt) door SME ten behoeve van alarmering bij calamiteiten.
- Het in- en uitschakelen van brandmeldcentrales bij onderhoud of werkzaamheden via uniforme HTCE aanvraagprocedure, zoals vermeld op het sharepoint, zie: www.emea.sharepoint.philips.com.
- Het beheer en onderhoud van aanvalsplannen en ontruimingsplattegronden voor alle Multi-tenant Gebouwen op de HTCE.
- Het vastleggen in een jaarprogramma “Preventie, beheer en onderhoud” van de toetsingsfrequenties voor aanvalsplannen, bedrijfsnoodplannen, audits voor brandmeldcentrales en dergelijke.
- Het ter beschikking stellen van pagers ten behoeve van alarmopvolging aan de afzonderlijke BHV teams.
- Op de HTCE is in het kader van "Veiligheid & Milieu" een centraal loket ‘Office Safety Permit’ (‘OSP’) waar toestemming aangevraagd dient te worden voor het uitvoeren van werkzaamheden, zoals beschreven op de website, www.hightechcampus.nl, vermelde procedure. Gebruikers zijn verplicht hiervan gebruik te maken. CSM beheert dit centrale loket.

B. Bestrijding van calamiteiten

- CSM faciliteert een Vrijwillige Campus Brandweer.
- De Vrijwillige Campus brandweer zal onder werktijd (8.30 –16.30 uur) alle redelijke inspanningen verrichten om binnen 6 minuten op de plaats van de calamiteit aanwezig te zijn.
- Buiten werktijd (8.30 –16.30 uur), zal de SME de gemeentebrandweer oproepen direct na eerste melding van een brandweer gerelateerde calamiteit.

- SME vervult een gidsfunctie voor de gemeentelijke brandweer bij alarmen op de brandmeldcentrale voor calamiteiten op de HTCE.
- Het SME roept het Campus Crisisteam op en, indien nodig, het crisisteam van de relevante gebruiker.
- CSM biedt ondersteuning voor het bemannen en laten opleiden van de Vrijwillige Campus Brandweer.
- CSM heeft een Crisis Centrum op het HTCE terrein beschikbaar (in P4 West) van waaruit een calamiteit bestreden kan worden.
- Er is een centraal verzamelpunt bij calamiteiten op de Strip in de Food Court.

Afspraken en organisatie:

Het HTCE telefoonnummer in geval van noodsituaties en calamiteiten is: +31 40 27 44444 [3]

Rapportage / KPI:

- Rapportage:
  - Per kwartaal per gebouw
- Registratie van calamiteiten en incidenten:
  - Rapport per gebouw, inclusief conclusies, verbeterplan en actielijst
  - Incidenten gerapporteerd door surveillanten.
- Norm:
  - KPI opgenomen in rapportage.

Bovengenoemde rapporten worden besproken in overleg met de relevante Afnemer. De verbeterplannen en actieplannen worden vastgelegd en opgevolgd in onderling overleg.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

De coördinerende taak van CSM waar het de inzet van de BHV van de respectieve Afnemers op HTCE niveau betreft, laat onverlet de verantwoordelijkheid van de respectieve Afnemers om te voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op het gebied van de bedrijfshulpverlening. Alle procedures en plannen zoals vermeld in deze dienstomschrijving staan op het sharepoint zie: www.emea.sharepoint.philips.com .

[3] Tel. zal veranderen na Closing.

De dienst, omschreven in dit onderdeel, kan slechts conform de afgesproken kwaliteit geleverd worden als Afnemer mankracht levert aan de BHV-organisatie. Afnemer is derhalve verplicht, op verzoek van de BHV-coördinator, de wettelijk vereiste mankracht te leveren.

Afnemer is bekend met de BHV-organisatie die op de HTCE actief is. In geval van een calamiteit zal Afnemer de aanbevelingen van het Campus Crisisteam en de betrokken calamiteitenteams opvolgen en zal toegang verlenen tot zijn gehuurde ruimtes. Schade, door Afnemer opgelopen door het opvolgen van aanbevelingen vanuit het Campus Crisis- en het calamiteitenteam, kan niet op de teams, noch op CSM en noch op de Verhuurder van de ruimte verhaald worden.

5. Centrale Badge Applicatie

Nen 2748 - 2.2.30

Op de HTCE wordt gebruik gemaakt van persoonlijke HTCE badges en bezoekers HTCE badges. Deze badges werken als toegangscontrole en bezoekersregistratie op het terrein en bij de verhuurde gebouwen. De zone manager van het desbetreffende (deel van het) gebouw behandelt toegangsautorisatie binnen zijn zone. De Afnemer kiest een of meerdere zone managers uit haar midden en informeert CSM hierover.

Dienst:

- Het ter beschikking stellen van persoonlijke badges voorzien van profielen (toegangscontrole en bezoekersregistratie).
- Het aanschaffen of doen ontwikkelen en beheren van een HTCE Badge applicatie.
- Het voeren van de bijbehorende administratie. Afnemer dient zelf noodzakelijke persoonsgegevens aan te leveren.

Kwaliteitscriteria:

Beschikking hebben over integrale software voor het verstrekken van een badge inclusief het registreren van een persoon op een locatie.

Afspraken en organisatie:

HTCE brede specificaties van badge en badge gerelateerde zaken worden via een Collectief Bewonersoverleg opgesteld.

Bij verlies, diefstal of oneigenlijk gebruik van een (bezoekers) HTCE badge dient Afnemer direct contact op te nemen met CSM.

Klachten en opmerkingen kunnen worden gemeld bij de CSM Service Desk.

Rapportage / KPI:

- Collectief bewonersoverleg
- Een specifiek voor deze dienst ingesteld werkgroepoverleg voor operationele onderwerpen; planning meer dan 4x per jaar.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Specifieke privacy- en gegevensbeschermingsbepaling die op de dienst van toepassing is:

Aangezien voor de diensten in het kader van deze paragraafartikel het verwerken van persoonlijke gegevens vereist is, komen partijen ten aanzien van de bescherming van persoonlijke gegevens het volgende overeen:

1. Voor het doel van dit artikel;

a) is Afnemer een "Gegevensbestuurder", die de bedoelingen en manieren van de gegevensverwerking met betrekking tot de diensten bepaalt;

b) is CSM een "Gegevensverwerker" met betrekking tot de diensten, die gegevens verwerkt namens de Afnemer;

c) betekent: "Gegevens" informatie in welke vorm dan ook die betrekking heeft op een Persoon die door CSM wordt verwerkt gedurende de verlening van de diensten;

d) betekent: "Gegevensverwerking" iedere handeling met de Gegevens, met inbegrip van maar niet beperkt tot het openen, verzamelen, opslaan, gebruiken, organiseren, combineren, wijzigen, overdragen, bekendmaken en wissen van de Gegevens, die wordt uitgevoerd door CSM gedurende de verlening van de diensten aan Afnemer (hierna ook hiernaar verwezen door middel van het werkwoord "verwerken");

e) betekent: "Persoon" een geïdentificeerde of te identificeren werknemer van Afnemer.

2. CSM verklaart en garandeert dat zij;

a) de toepasselijke wetgeving op het gebied privacy en van gegevensbescherming zal naleven, evenals alle nadere, redelijke aanwijzigen van Afnemer met betrekking tot de Gegevensverwerking;

b) de Gegevens juist en nauwkeurig zal verwerken en alleen voor zover dit nodig is voor de verlening van de diensten, en dat zij de Gegevens niet zal verwerken voor doeleinden die niet door Afnemer zijn goedgekeurd;

c) de Gegevens veilig en vertrouwelijk zal bewaren in overeenstemming met de redelijke aanwijzingen van Afnemer en alle noodzakelijke voorzieningen zal treffen om aan deze aanwijzingen te voldoen;

d) de volgende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen zal implementeren om de Gegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde of wederrechtelijke verwerking, accidentele of wederrechtelijke vernietiging of accidente(e)l(e) verlies, wijziging, schade, ongeautoriseerde openbaarmaking of ongeautoriseerde toegang door enig persoon. CSM zal

   i. beleid en normen accepteren en implementeren met betrekking tot gegevensbescherming;

   ii. verantwoordelijkheid toewijzen voor het management van de gegevensbescherming;

   iii. adequate personele middelen inzetten voor de gegevensbescherming;

iv. antecedentenonderzoek uitvoeren naar de vaste medewerkers die toegang hebben tot persoonlijke gegevens (voor zover uitvoerbaar en wettig in ieder relevant rechtsgebied);

v. van werknemers, leveranciers en anderen eisen dat zij de normen en andere privacygedragslijnen die CSM hanteert op het gebied van gegevensbescherming zullen naleven. Deze normen en privacygedragslijnen kunnen als zodanig van tijd tot tijd bijgewerkt worden en kunnen vertrouwelijkheidbepalingen bevatten;

vi. scholing geven om werknemers bewust te maken van de veiligheidrisico's met betrekking tot informatie en hun naleving te vergroten met de gedraglijnen en normen van de gegevensinvoerder met betrekking tot gegevensbescherming;

vii. zorgen voor procedures om ongeautoriseerde toegang tot persoonlijke gegevens proberen te voorkomen door het gebruik van, zoals toepasselijk, fysieke en logische (wachtwoord) toegangscontroles, veilige gebieden voor gegevensverwerking, bewaking van het gebruik van de gegevensverwerkingfaciliteiten en ingebouwde logboeken voor systeemcontroles;

viii. gegevens die worden bijgehouden in online systemen beschermen door het gebruik, zoals toepasselijk, van veilige wachtwoorden, opsporingstechnologie tegen het binnendringen van netwerken, encryptie- en authenticatietechnologie, veilige inlogprocedures en virusbescherming;

ix. zorgen voor voortdurende naleving met de gedragslijnen en normen van CSM met betrekking tot gegevensbescherming;

e) van ieder persoon die zij tot toegang tot de Gegevens machtigt, eist dat deze de vertrouwelijkheid en veiligheid van de Gegevens beschermt en handhaaft;

f) de Gegevens zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer niet zal versturen naar een derde partij, behalve indien de bekendmaking noodzakelijk is voor de verlening van de Dienst of indien de Gegevens bekendgemaakt dienen te worden aan een bevoegde autoriteit ter naleving van een wettelijke verplichting;

g) geen Gegevens zal versturen naar een derde partij, met inbegrip van iedere andere onderneming die onderdeel uitmaakt van haar groep of iedere andere onderverwerker die buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, tenzij zij maatregelen heeft genomen om de Gegevens in een dergelijk land te beschermen zoals zulks is vereist in Artikel 25 en 26 (2) van Europese Richtlijn 95/46/EG over de passende bescherming van persoonsgegevens, en zij Afnemer bewijs van dergelijke beschermende maatregelen heeft doen toekomen;

h) procedures zal hanteren die het mogelijk maken om te voldoen aan verzoeken om informatie door de Persoon. CSM zal aan zulke verzoeken binnen vier (4) weken na ontvangst van het verzoek voldoen;

i) medewerking zal verlenen aan iedere controle of audit van welke bevoegde toezicht uitoefende autoriteit dan ook. De Partijen komen overeen dat CSM gemachtigd is zich te schikken naar rechtsgeldige dagvaardingen door bevoegde autoriteiten met betrekking tot de Gegevensverwerking. Om onduidelijkheid te voorkomen is CSM gemachtigd om de Gegevens aan een bevoegde autoriteit bekend te maken gedurende het gerechtelijk onderzoek van deze autoriteit, nadat CSM een dagvaarding heeft ontvangen om de Gegevens bekend te maken, of indien de wet vereist dat CSM volledig medewerking verleent aan het onderzoek door de bevoegde autoriteit;

j) Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte zal brengen van

i. Iedere wettelijke verplichting die op haar van toepassing is en haar verhindert om te voldoen aan haar verplichtingen krachtens deze Overeenkomst;

ii. Iedere controle, audit of navraag gedaan door of iedere dagvaarding uitgevaardigd door welke bevoegde overheid ook met betrekking tot de gegevensverwerking;

iii. Iedere bekendmaking van de Gegevens aan welke bevoegde autoriteit dan ook;

iv. Iedere schending van de beveiliging en ieder verlies van Gegevens;

k) Gegevens niet langer zal bewaren dan noodzakelijk is of was voor de uitvoering van de diensten. In het geval van beëindiging van deze Service Overeenkomst, zal CSM alle Gegevens die zij in bezit heeft zo snel mogelijk aan Afnemer retourneren of de Gegevens op aanwijzing van Afnemer veilig wissen. Alle gegevens dienen op eerste verzoek van Afnemer onmiddellijk aan Afnemer te worden geretourneerd.

6. The Strip Services

6.1 Restaurant & Cafés

Nen 2748 - 2.1.10.1

Dienst:

Het faciliteren van centrale restauratieve en café voorzieningen voor alle gebruikers.

Op The Strip is een aantal restaurants en cafés beschikbaar, waarbij door middel van het aanbieden van verschillende concepten een grote diversiteit geboden wordt met betrekking tot de maaltijdkeuze.

Een actueel overzicht van alle faciliteiten, voorzieningen en activiteiten is opgenomen op de website www.hightechcampus.nl.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

De openingstijden spelen in op de door CSM gewenste flexibiliteit waardoor er naast de lunch meerdere gebruiksmomenten zijn. Buiten de standaard openingstijden zijn afspraken op projectbasis mogelijk tussen Afnemers en aanbieders. Daarnaast zijn de restaurants en cafés beschikbaar en geschikt voor 1 op 1 vergaderen. Tevens is een uitgebreide ICT (vast en draadloos) en monitor infrastructuur beschikbaar.

De volgende restauratieve / café faciliteiten zijn beschikbaar.

Restaurant / Café	**Openingstijden op werkdagen.**	**Kenmerken / Opmerkingen**
The Mart (*ca. 362 zitplaatsen)*	11.30 - 13.30 uur	Hoge versuitstraling Breed assortiment
The Lounge *(ca. 148 zitplaatsen)*	11.30 - 14.30 uur	Bediend; zakelijke lunches / diners Beperkte, sterk wisselende keuze Op verzoek zijn afwijkende openingstijden mogelijk
Café The Strip *(ca. 80 zitplaatsen)*	Voor events	Café met smal, sterk wisselend assortiment Snelle lunchgerechten Alleen geopend in combinatie met events
Grand café *(ca. 267 zitplaatsen)*	08.00 – 20.00 uur	Trendy / apart / gezellig Lunch buffet & a la carte
Food Court *(ca. 875 zitplaatsen)*	11.30 – 13.30 uur	Breed assortiment Snel / interessante prijs-kwaliteitverhouding

Eventuele opmerkingen en klachten kunnen worden gemeld middels een vaste procedure door gebruik te maken van een klachtenformulier beschikbaar op The Strip.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Het tarief voor het gebruik kunnen maken van de services van The Strip betreft een vast tarief per jaar per vastgesteld aantal medewerkers (FTE's) van iedere Afnemer.

CSM verschaft op verzoek duidelijkheid, voor zover redelijkerwijs mogelijk, omtrent de opbouw van het vaste Strip tarief.

Betalingen aan de kassa's in The Strip (restaurants en cafés) zijn alleen mogelijk middels een cash-less systeem met alle in Nederland gangbare elektronische betaalmiddelen zoals aan de kassa's aangegeven. Contante betaling is niet mogelijk.

6.2 Management Services / Banqueting

Nen 2748 - 2.1.10.2

Dienst:

Via een vaste banquet map is een aantal services op het gebied van catering in het verlengde van de voorzieningen op The Strip te bestellen bij de vaste, door CSM gecontracteerde cateraar. Ten behoeve van het Conference Center betreft dit de Banqueting. Ten behoeve van leveringen in de werkgebouwen betreft dit de Management Services.

De volledige banquet map inclusief prijslijst en bestelformulier is opgenomen op de website www.hightechcampus.nl.

Kwaliteitscriteria:

Evaluatiekaart voor tevredenheidmelding is bij alle leveringen bijgevoegd (Smile Card).

Afspraken en organisatie:

Met betrekking tot het bestellen van management services is de volgende basisvoorwaarde van toepassing. Bestellingen uiterlijk daags van tevoren voor 17.00 uur worden op de gewenste dag voor 12.00 uur geleverd op locatie. Bestellingen na 17.00 uur daags van tevoren worden na 13.00 uur de dag na bestelling geleverd. In onderling overleg zijn afwijkingen bespreekbaar.

Om een goede gang van zaken bij bestelling en bij facturering te bevorderen zijn de volgende hulpmiddelen beschikbaar:

- Bij bestelling op rekening het vorcard nummer
- Elektronisch bestellen met behulp van een elektronisch bestelformulier beschikbaar op website, www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account).
- Maandelijkse facturering voorgeplaatste bestellingen per transactie Afnemer door de door CSM gecontracteerde cateraar.

Rapportage / KPI:
Registratie van alle geleverde diensten.
www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account).

Overige specifieke condities:

Het tarief van de management services en banqueting betreft een prijs per product/eenheid volgens een vaste prijslijst. Eventuele extra dienstverlening zal op basis van een offerte of nacalculatie verrekend worden.

6.3 Catering ten behoeve van evenementen

Nen 2748 -2.1.10.4

Dienst:

Het faciliteren van buiten de banquet map liggende cateringservices ten behoeve van evenementen in de HTCE werkgebouwen en op de HTCE. De catering dient te geschieden via de vaste door CSM gecontracteerde cateraar..

Kwaliteitscriteria:

Per project af te spreken.

Afspraken en organisatie:

Per aanvraag zal Afnemer in direct contact – gefaciliteerd door CSM - met de vaste door CSM gecontracteerde cateraar in The Strip specifieke afspraken maken.

Op de HTCE gebruik maken van een externe catering dienstverlener is alleen toegestaan indien de cateraar van The Strip in de gelegenheid gesteld is om een vergelijkbare offerte aan te bieden, waarbij significante afwijkingen in de externe aanbieding geconstateerd zijn op basis van prijs / kwaliteit.

Rapportage / KPI:

Per project af te spreken.

Optioneel:

n.v.t.

Overige specifieke condities:

n.v.t.

6.4 Conference Center

Nen 2748 - 2.7.10.3

Dienst:

Het exploiteren en verhuren van alle vergaderruimten in het Conference Center in The Strip.

Alle af te nemen faciliteiten en voorzieningen inclusief plattegronden, apparatuur per ruimte, aanvullende diensten en tarieven zijn opgenomen op de website www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account)en in een separate brochure.

CSM faciliteert eveneens de verhuur van het Auditorium in gebouw HTC 34 en de Boerderij (HTC 61).

Kwaliteitscriteria:

CSM draagt zorg voor het:

- Bemannen en beheren van reserveringsbureau (One Stop Shopping (OSS)) voor de vergaderzalen, het auditorium en de ontvangstruimte tussen 09:00 en 17:00 uur op werkdagen in het Conference Center.
- Het tijdig opleveren van de gereserveerde ruimte in de gewenste vergaderopstelling en met de gewenste faciliteiten voor zover redelijkerwijs mogelijk.
- Schoon opleveren van vergaderzalen bij aanvang van de bijeenkomst.

Afspraken en organisatie:

Reserveren:

- Het reserveren van ruimten is mogelijk via een online reserveringssysteem Intranet Site The Strip en door contact op te nemen met het reserveringsbureau van het Conference Center in The Strip.
- Alleen door geautoriseerde personen kunnen ruimten gereserveerd worden.
- Alle vergaderzalen zijn gedurende werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur beschikbaar.

Voor avondopening en openstelling buiten werkdagen dienen separate afspraken gemaakt te worden.

De huur van zalen is op basis van een tarief per dagdeel. Dagdelen zijn als volgt ingedeeld. Ochtend: 08.00 tot 12.30 uur. Middag: van 12.30 tot 17.30 uur en Avond na 17.30 tot 22.00 (alleen in overleg).

Op afspraak kan additionele apparatuur geleverd worden mits voorradig zoals een additionele beamer, white bord, overhead, computer, flip-over, tv, video conferencing, video, geluid, laptopaansluiting, telefoon, internettoegang.

Op afspraak kan banqueting (catering) door de vaste door CSM gecontracteerde cateraar.geleverd en verzorgd worden.

Een en ander volgens de banquet map of specifieke diensten op aanvraag.

Voor de gebruikers geldt de volgende annuleringsregeling. Het annuleren van reserveringen kan alleen kosteloos, indien twee weken voor aanvang schriftelijk geannuleerd wordt en de huurwaarde minder is dan euro 5.000,-. Bij niet tijdige of niet correcte annulering of indien de huurwaarde de euro 5.000,- overstijgt wordt het volledige huurbedrag in rekening gebracht bij Afnemer.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

De algemene voorwaarden vastgesteld door de Stichting Uitvoering Erkenningsregeling VNC zijn op deze dienstverlening van toepassing (zie Annex III - Algemene voorwaarden vastgesteld door de Stichting Uitvoering Erkenningsregeling VNC).

CSM kan met Afnemer een korting overeenkomen op de gehanteerd tarieven, indien Afnemer de verplichting accepteert een bepaalde minimum hoeveelheid van de dienst af te nemen. De hoogte van deze korting zal mede bepaald worden door omvang van de minimaal af te nemen hoeveelheid van de dienst waartoe Afnemer zich verplicht.

6.5 Shops

Nen 2.9.10

Dienst:

Het zorgdragen dat een breed pakket van winkels ter beschikking staat aan alle gebruikers op de HTCE, waarmee een bijdrage geleverd wordt aan het realiseren van de HTCE doelstelling.

Alle actuele shops zijn opgenomen op de website, www.hightechcampus.nl.

Het betreft de dato van dit schrijven de volgende winkels en voorzieningen in de volgende categorieën:

- Supermarkt
- Verzekeringen
- Bankdiensten
- Uitzendbureau
- Computer supplies
- Shop in Shop Combiwinkel
  (tijdschriften, gebak, cadeau, bloemen, kleding- en schoenreparatie, stomerij)
- Kapper
- Fietsenmaker

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

n.v.t.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

n.v.t.

6.6 Indoor Sport / Fitness

Nen 2.9.10

Dienst:

Het zorgdragen dat een indoorsport voorziening door een derde partij ten behoeve van vrije tijdsactiviteiten met een hoofdaccent op fitness gekoppeld aan mogelijkheden voor preventieve en corrigerende maatregelen, zoals RSI preventie, ter beschikking staat aan alle gebruikers op de HTCE, waarmee een bijdrage geleverd wordt aan het realiseren van de HTCE doelstelling.

Actuele voorzieningen zijn opgenomen op de website, www.hightechcampus.nl.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

CSM is niet aansprakelijk voor het ontbreken van capaciteit voor deelname aan Indoor Sport / Fitness door gebruikers op de HTCE, noch verplicht de capaciteit van deze faciliteiten uit te breiden op enig moment in de toekomst.

Het afnemen van deze dienst is voor volledige rekening en risico van Afnemer. Noch CSM, noch Verhuurder is aansprakelijk voor door Afnemer geleden schade in welke vorm dan ook.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t.

6.7 Outdoor Sport

Nen 2.9.10

Dienst:

Het zorgdragen dat een breed pakket outdoor sport faciliteiten ter beschikking staat aan alle gebruikers op de HTCE, dit in overleg met de Campus sportclub, en individuele gebruikers, waarmee een bijdrage geleverd wordt aan het realiseren van de HTCE doelstelling.

Actuele faciliteiten zijn opgenomen op de website, www.hightechcampus.nl.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

CSM is niet aansprakelijk voor het ontbreken van ruimte voor deelname aan Outdoor Sport door gebruikers op de HTCE, noch verplicht de capaciteit van deze faciliteiten uit te breiden op enig moment in de toekomst.

Het afnemen van deze dienst is voor volledige rekening en risico van Afnemer. Noch CSM, noch Verhuurder is aansprakelijk voor door Afnemer geleden schade in welke vorm dan ook.

CSM draagt zorg voor:

- Het ter beschikking stellen van Outdoor Sport faciliteiten te weten:
  - 1 Voetbalveld
  - 1 Intrapveld (verlicht)
  - 1 Multifunctioneel terrein (verlicht)
  - 2 Volleybal velden
  - 4 Tennisbanen (verlicht)
  - 1 Trimbaan
  - 1 Kleed / doucheruimte
- Het, in overleg met de Campus sportclub, beheren en exploiteren van deze faciliteiten.

Rapportage/KPI:

n.v.t

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t.

6.8 Kinderdagverblijf

Nen 2.9.10

Dienst:

Het zorgdragen dat een (door een derde te exploiteren) kinderopvang voorziening ter beschikking staat voor alle gebruikers op de HTCE, waarmee een bijdrage geleverd wordt aan het realiseren van de HTCE doelstelling.

De kinderopvang is opgenomen op de website, www.hightechcampus.nl.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

CSM is niet aansprakelijk voor het ontbreken van ruimte voor plaatsing van kinderen van gebruikers op de HTCE bij de kinderopvangvoorziening, noch verplicht de capaciteit van de kinderopvangvoorziening uit te breiden op enig moment in de toekomst. CSM is eveneens niet aansprakelijk voor deze dienstverlening.

Het afnemen van deze dienst is voor volledige rekening en risico van Afnemer. Noch CSM, noch Verhuurder is aansprakelijk voor door Afnemer geleden schade in welke vorm dan ook.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t.

7. Reststoffen / Niet gevaarlijk afval

Nen 2748- 2.6

Dienst:

Het periodiek door een derde laten inzamelen van al het niet chemisch en niet gevaarlijk afval vanaf een centraal punt in de gebouwen en het voeren van een registratie en administratie. De Afnemer is verantwoordelijk voor toegang en beheer van de afvalcontainers in het door hem of haar gehuurde gebouw. De afvalcontainers worden door CSM geleverd.

- Deze dienst wordt uitgevoerd in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- De dienst wordt op efficiënte manier ingericht. Dit wil zeggen dat collectie van recycled en 'gewoon' afval zoveel mogelijk gelijktijdig geschiedt.

Kwaliteitscriteria:

Een centrale registratie wordt bijgehouden van het aantal containers dat per gebouw (bewonersgroep) geplaatst is en de vrijgekomen afvalstromen (per kg en/of per lediging). Rapportages vinden periodiek plaats.

De reguliere werkzaamheden worden op vaste tijdstippen en op basis van een vaste planning uitgevoerd.

Jaarlijks zal geanalyseerd worden of verbetering van de efficiëntie van de dienst mogelijk is.

Afspraken en organisatie:

Afnemer is verplicht tot afvalscheiding aan de bron (gebouw) volgens vast gedefinieerde afvalstromen:Een onderscheid wordt gemaakt in de volgende afvalstromen:

- Hoofdstromen:
  - Restafval
  - Papier / Karton
  - Vertrouwelijk Afval
  - AGF/GFT (o.a. koffiedrab)
- Fabriek / Procesafval:
  - Hout
  - Ferro en Non Ferro
  - Glas
  - Toners
  - Organisch restaurantafval
  - Informatiedragers
  - Klein Chemisch Afval (KCA)

- Incidenteel/Project afval:
  - Bouw/ sloop afval
  - Grof afval
  - Zuiver puin
  - Terrein afval
  - Wit- / bruingoed.

De werkzaamheden rondom afvalbeheer zijn via de door CSM gecontracteerde facility managment service provider uitbesteed aan een subcontractor. De afvalcoördinator van de gecontracteerde subcontractor zal in samenwerking met de door CSM gecontracteerde facility managment service provider zorgdragen voor het toezicht en de coördinatie van alle werkzaamheden.

Eventuele opmerkingen en klachten kunnen worden gemeld bij de Facility desk.

Rapportage / KPI:

- Rapportage: Per maand een verzamelstaat afvalstromen per gebouw.
- Registratie: Per afvalstroom een overzicht van hoeveelheden, kosten en opbrengsten per gebouw.
- Controle: Klachten bij Facility desk.

Optioneel:

Extra dienstverlening kan aangevraagd worden via de Facility desk op kosten van aanvrager.

Overige afspraken:

De afvalkosten (maandfacturen Van Gansewinkel) zullen 1 op 1 worden doorbelast. Het variabele tarief is gebaseerd op de huur van middelen, de inzameling van afval, het transport en verwerkingkosten per afvalstroom en de ingezette uren voor afval, logistiek en coördinatie.

Het vaste tarief voor de coördinatie van werkzaamheden door CSM zullen middels een vast bedrag per vierkante meter VVO op maandbasis doorbelast worden.

8. Drinkwater / Elektriciteit / Aardgas

De **bepalingen van dit Hoofdstuk zijn slechts van toepassing op zogenaamde Multitenant-gebouwen** als collectief verplichte dienst.

8.1 Drinkwater

Nen 2748- 1.6 10

Dienst:

CSM betrekt ten behoeve van Afnemer drinkwater van haar drinkwaterleverancier..

CSM belast de aan deze activiteit voor het betreffende Multitenant-gebouw verbonden kosten conform het hieronder gestelde tarief door aan Afnemer naar rato van de door haar gehuurde vierkante meters in het betreffende Multitenant-gebouw.

Tarieven

CSM stelt een maal per jaar de hoogte van het tarief vast voor het daarop volgende kalenderjaar conform het hieraan als Annex IV gehechte tarievenblad. De tarieven worden verhoogd met de van overheidswege bepaalde toeslagen, heffingen etc. voor zover deze niet reeds zijn opgenomen in de tarieven op het tarievenblad.

CSM stelt eens per jaar de verwachte hoogte van het verbruik vast voor het daarop volgende kalenderjaar. Na afloop van het kalenderjaar wordt het werkelijk verbruik vastgesteld doormiddel van meteropname.

Gedurende het kalenderjaar wordt maandelijks een voorschot doorbelast tbv waterlevering. Dit voorschot is gebaseerd op het vastgesteld jaartarief en de verwachte verbruiken. Indien noodzakelijk kan het voorschot gedurende het jaar worden aangepast.

Na afloop van het kalenderjaar zal een eindafrekening plaatsvinden op basis van het werkelijk gemeten verbruik x jaartarief.

Aansprakelijkheid

CSM is jegens de Afnemer nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat ten gevolge van een storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze dienst of enige andere niet-nakoming van verplichtingen van CSM uit hoofde van deze dienst, noch voor enig handelen of nalaten in verband daarmee door CSM, zijn werknemers of ondergeschikten, dan wel niet-ondergeschikten, indien en voor zover deze storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze Dienst of enige andere niet-nakoming van verplichting van CSM uit hoofde van deze dienst veroorzaakt wordt door CSM's leverancier of een of meer van diens leveranciers. In de hiervoor bedoelde gevallen zal CSM evenmin aansprakelijk zijn voor (na)levering van een door Afnemer ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis niet verbruikt volume aan drinkwater.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

De volgende artikelen van hoofdstuk 1 van deze Overeenkomst zijn niet van toepassing op deze dienst: 6, 11, 12 en 13.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t.

8.2 Elektriciteit

Nen 2748- 1.6 10

Dienst:

CSM betrekt ten behoeve van Afnemer elektriciteit van haar elektriciteitsleverancier en levert dit door aan Afnemer. Het contracteren van aansluiting op het elektriciteitsnet van Philips Electronics Nederland B.V. en transport van elektriciteit over dat netwerk is in deze dienst (en waar in dit onderdeel wordt gesproken over elektriciteitslevering, in die levering) alsmede in het voor deze dienst vastgestelde tarief begrepen.

CSM belast de aan deze activiteit voor het betreffende Multitenant-gebouw verbonden kosten conform het hieronder gestelde tarief vervolgens door naar Afnemer naar rato van de door haar gehuurde vierkante meters in het betreffende Multitenant-gebouw.

Tarieven

CSM stelt een maal per jaar de hoogte van het tarief vast voor het daarop volgende kalenderjaar conform het hieraan als Annex IV gehechte tarievenblad. De tarieven voor de levering van elektriciteit (waaronder begrepen aansluiting op het op het elektriciteitsnet van Philips Electronics Nederland B.V.en transport van elektriciteit naar die aansluiting) worden verhoogd met de van overheidswege bepaalde toeslagen, heffingen etc. voor zover deze niet reeds zijn opgenomen in de tarieven op het tarievenblad.

CSM stelt eens per jaar de verwachte hoogte van het verbruik vast voor het daarop volgende kalenderjaar. Na afloop van het kalenderjaar wordt het werkelijk verbruik vastgesteld door middel van een opname van de centrale meter.

Gedurende het kalenderjaar wordt maandelijks een voorschot doorbelast ten behoeve van elektriciteitslevering. Dit voorschot is gebaseerd op het vastgesteld jaartarief en de verwachte verbruiken. Indien noodzakelijk kan het voorschot gedurende het jaar worden aangepast.

Na afloop van het kalenderjaar zal een eindafrekening plaatsvinden op basis van het werkelijk gemeten verbruik x jaartarief.

Aansprakelijkheid

CSM is jegens de Afnemer nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat ten gevolge van een storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze dienst of enige andere niet-nakoming van verplichtingen van CSM uit hoofde van deze dienst, noch voor enig handelen of nalaten in verband daarmee door CSM, zijn werknemers of ondergeschikten, dan wel niet-ondergeschikten, indien en voor zover deze storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze Dienst of enige andere niet-nakoming van verplichting van CSM uit hoofde van deze dienst veroorzaakt wordt door CSM's leverancier of een of meer van diens leveranciers. In de hiervoor bedoelde gevallen zal CSM evenmin aansprakelijk zijn voor (na)levering van een door Afnemer ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis niet verbruikt volume aan elektriciteit.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:
De volgende artikelen van hoofdstuk 1 van deze Overeenkomst zijn niet van toepassing op deze dienst:
6, 11, 12 en 13.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t.

8.3 Aardgas

Nen 2748- 1.6 10

Dienst:

CSM betrekt ten behoeve van Afnemer aardgas van haar aardgasleverancier en levert dit door aan Afnemer. Het contracteren van aansluiting op het aardgasnet van Philips Electronics Nederland B.V. en transport van aardgas over dat netwerk is in deze dienst (en waar in dit onderdeel wordt gesproken over aardgaslevering, in die levering) alsmede in het voor deze dienst vastgestelde tarief begrepen.

CSM belast de aan deze activiteit voor het betreffende Multi-tenant gebouw verbonden kosten conform het hieronder gestelde tarief vervolgens door naar Afnemer naar rato van de door haar gehuurde vierkante meters in het betreffende Multi-tenant gebouw.

Tarieven

CSM stelt een maal per jaar de hoogte van het tarief vast voor het daarop volgende kalenderjaar conform het hieraan als Annex IV gehechte tarievenblad. De tarieven voor de levering van elektriciteit (waaronder begrepen aansluiting op het op het elektriciteitsnet van Philips Electronics Nederland B.V.en transport van elektriciteit naar die aansluiting) worden verhoogd met de van overheidswege bepaalde toeslagen, heffingen etc. voor zover deze niet reeds zijn opgenomen in de tarieven op het tarievenblad.

CSM stelt eens per jaar de verwachte hoogte van het verbruik vast voor het daarop volgende kalenderjaar. Na afloop van het kalenderjaar wordt het werkelijk verbruik vastgesteld door middel van een opname van de centrale meter.

Gedurende het kalenderjaar wordt maandelijks een voorschot doorbelast ten behoeve van aardgaslevering. Dit voorschot is gebaseerd op het vastgesteld jaartarief en de verwachte verbruiken. Indien noodzakelijk kan het voorschot gedurende het jaar worden aangepast.

Na afloop van het kalenderjaar zal een eindafrekening plaatsvinden op basis van het werkelijk gemeten verbruik x jaartarief.

Aansprakelijkheid

CSM is jegens de Afnemer nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat ten gevolge van een storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze dienst of enige andere niet-nakoming van verplichtingen van CSM uit hoofde van deze dienst, noch voor enig handelen of nalaten in verband daarmee door CSM, zijn werknemers of ondergeschikten, dan wel niet-ondergeschikten, indien en voor zover deze storing in of onderbreking of beperking van de levering van deze Dienst of enige andere niet-nakoming van verplichting van CSM uit hoofde van deze dienst veroorzaakt wordt door CSM's leverancier of een of meer van diens leveranciers. In de hiervoor bedoelde gevallen zal CSM evenmin aansprakelijk zijn voor (na)levering van een door Afnemer ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis niet verbruikt volume aan aardgas.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

De volgende artikelen van hoofdstuk 1 van deze Overeenkomst zijn niet van toepassing op deze dienst:
6, 11, 12 en 13.

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t

Overige afspraken:

n.v.t

9. Koude en Warmte (Opslag) Installatie (KWO)

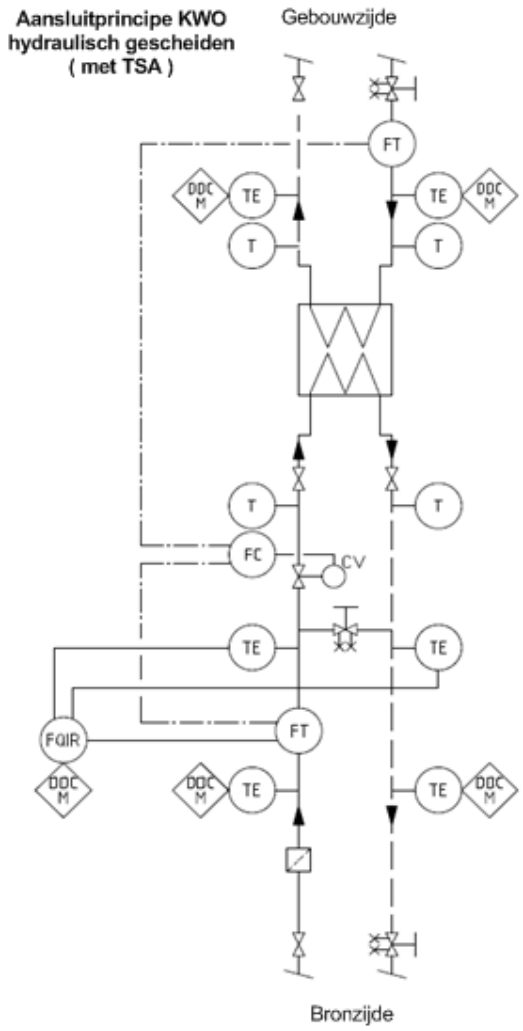
Dienst:

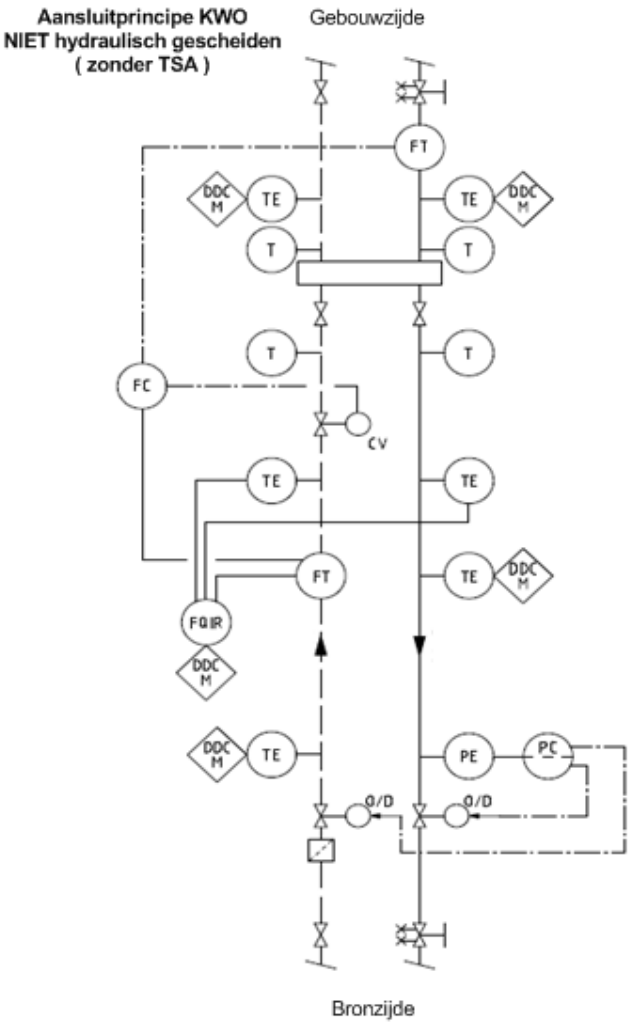
CSM biedt gebruikers van hieronder vermelde gebouwen op de HTCE het gezamenlijk gebruik van een warmte koude installatie (KWO) aan conform Annex VII. De warmte–koude energie is afkomstig uit de eigen bronnen en wordt over HTCE gedistribueerd naar de aangesloten gebouwen. Per gebouw wordt het verbruik gemeten in GJ. De gebouwen die zijn aangesloten dienen te voldoen aan de KWO aansluitvoorwaarden in Annex VII. CSM is bevoegd de aansluitvoorwaarden in het Beleidsoverleg overeenkomstig de procedure beschreven in artikel 6.4 van Hoofdstuk 1 aan te passen.

Gebouw		Aansluitcapaciteit (m^3/h)	Aansluitprincipe (zie schema's)
HTC 1b	WDS-b	50	Zonder TSA
HTC 1e	WDS-e	50	Zonder TSA
HTC 4	WAG	85	Met TSA
HTC 7	WDX	230	Met TSA
HTC 9	WFB	40	Met TSA
HTC 26	WDV	23	Zonder TSA
HTC 32	WDO	50	Zonder TSA
HTC 34	WB	130	Met TSA
HTC 37	WY	120	Met TSA
HTC 41	WDN	50	Zonder TSA
HTC 42	WEN	34	Zonder TSA
HTC 43	WEO	36.5	Zonder TSA
HTC 44	WEP	50	Zonder TSA
HTC 51	WEC	60	Zonder TSA
HTC 52	WED	60	Zonder TSA
HTC 60	WDE	54	Zonder TSA
HTC 68	WES	12	Met TSA
HTC 69	WER	12	Met TSA
HTC 83	WET	12	Met TSA
HTC 84	WEU	12	Met TSA
(20 gebouwen)	Totaal	1170,5	

Aansluitprincipe KWO

(Zie voor meer detail de aansluitvoorwaarde in Annex VII)





Kwaliteitscriteria:

Performance is afhankelijk van enerzijds de instelling van de gebouwzijdige installatie, anderzijds de aangeboden temperatuur vanuit de bronnen/distributiering. Deze laatste is seizoensafhankelijk en wordt ook door gedrag van anderen beïnvloed. Is dus moeilijk te kwantificeren. Het voldoen aan de retourtemperatuur is de belangrijkste parameter voor een goede werking

CSM zal in situaties in overeenstemming met de in Annex II – Response Times vermelde reactie tijden reageren.

Afspraken en organisatie:

Wijzigingen in (secundaire) gebouwinstallaties welke van invloed zijn op het centraal functioneren van het KWO netwerk dienen te worden gemeld aan, afgestemd met en goedgekeurd door CSM voor uitvoering. CSM heeft het recht om hier op te controleren. Mutaties aan het primaire KWO netwerk die zijn gemaakt na instemming van het Beleidsoverleg overeenkomstig de procedure van artikel 6.4.van Hoofdstuk 1 worden conform de methodiek als hieronder onder “Prijsopbouw” uiteengezet doorberekend aan Afnemer voor zover hij gebruik maakt van (ruimtes in) een of meer van de hierboven genoemde gebouwen. Onbalans in het KWO systeem veroorzaakt door aangesloten gebouwen zal worden gecompenseerd op basis van nacalculatie en in geval van onbalanscorrectie zullen de daarmee gemoeide kosten worden doorbelast naar rato van gebouwbijdrage aan de onbalans, het een en ander conform de in Annex VII beschreven principes..

Prijsopbouw:

De prijsopbouw is de aansluitcapaciteit (m^3/h) van het gebouw keer het vastgestelde tarief

CSM stelt een maal per jaar de hoogte van het tarief vast voor het daarop volgende kalenderjaar conform het hieraan als Annex IV gehechte tarievenblad.

Rapportage / KPI:

Per kwartaal op gebouwniveau de maandelijks behaalde efficiency van de KWO (aandeel geleverde warmte, en aandeel geleverde koude, gerapporteerd tegen de criteria als beschreven in Annex VII).

Optioneel:

Het leveren van diensten als rapportages en gegevens tbv energiemanagement waaronder de efficiëntie van gebouwinstallaties. Zoals het jaarlijks aanleveren van een gebouwkarakteristiek waarin het aandeel geleverde warmte en het aandeel geleverde koude wordt weergegeven als functie van de buitentemperatuur. Hiervoor te voldoen aan de criteria als beschreven in Annex VII. Bijvoorbeeld als er naast de warmtepomp aanvullende koelmachines aanwezig zijn kan het aandeel geleverde koude enkel worden weergegeven indien de koelmachines voorzien zijn van een kWh meter en deze zijn aangesloten op het gebouwbeheersysteem (SCADA-IBS).

Hoofdstuk 4. Building related services

4a. Overzicht

Nr.		Dienst:	Dienst:
1.		**Onderhoud en Infrastructuur**	
	1.1	Technisch gebouw onderhoud	Optioneel
	1.2	Gebouwbeheer systeem (Scada-IBS)	Coll. Verpl.
	1.3	Risico Beheer systeem (RBS)	Coll. Verpl.
	1.4	Brandmeld Informatie Systeem (BIS)	Coll. Verpl.
	1.5	Document Management Systeem (DvTDM)	Coll. Verpl.
2.		**Facility management**	Optioneel
3.		**Security / Safety**	
	3.1	Security & Safety	Coll.Fac.
	3.2	Safety	Optioneel
4.		**Receptie / Bezoekersontvangst**	Optioneel
5.		**Logistieke Services**	
	5.1	Post	Optioneel
6.		**Schoonmaak**	
	6.1	Onderhoud Intern & Glas	Optioneel Collectief Verplicht Multi-tenant Gebouwen
	6.2	Onderhoud extern Glas & Gevel	Optioneel Collectief Verplicht Multi-tenant Gebouwen
7.		**Document Services / Centrale Repro**	Optioneel
8.		**Facilitering Vending**	Optioneel
9.		**Overige Facilitaire diensten**	
	9.1	Binnenbeplanting	Optioneel
	9.2	Work Place Management	Optioneel
10.		**Muteren (herindelen / projecten).**	Optioneel

4b. Beschrijving

1. Onderhoud en infrastructuur

1.1 Technisch Gebouw Onderhoud

Nen 2748 -1.4.20

Dienst:

Onder het gebouwgebonden technisch onderhoud vallen de werkzaamheden met betrekking tot de instandhouding van de gebouwen. Hieronder is te verstaan het beheer, preventief- en correctief onderhoud van de volgende installaties: klimaat – middenspanning – laagspanning – liften - zonwering – sanitair – sprinklersysteem - blusmiddelen - kleine huishoudelijke reparaties.

Kwaliteitscriteria:

Alle storingen en verzoeken van Afnemer worden door de Facility desk vastgelegd. Elke storing of verzoek wordt voorzien van een unieke code. De datum, tijd en responsetijden worden vastgelegd. Het systeem is zodanig opgezet dat de storingen of klachten naar locatie, soort en tijdstip worden herkend waardoor meervoudige invoer van dezelfde klacht of storing wordt voorkomen. Geheel conform het contract met de leverancier wordt de status van de storing: Noodgeval, Urgent, Niet Urgent en Additioneel Verzoek per “Call” vastgelegd. Daarnaast wordt vastgelegd op welk technisch deelgebied de storing zich heeft voorgedaan (b.v. verwarming, verlichting etc). CSM zal in noodsituaties in overeenstemming met de in Annex II – Response Times vermelde reactie tijden reageren.

Afspraken en organisatie:

Geplande onderhoudswerkzaamheden (preventief onderhoud of niet urgente verstoringen) zullen na overleg worden uitgevoerd. Opmerkingen, klachten en storingen kunnen door de gebruikers worden gemeld bij de Facility desk. Door middel van het gebouwbeheersysteem (SCADA-IBS) en Brandmeldinformatiesysteem (BIS) worden de technische installaties continu bewaakt op hun performance

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Per kwartaal per gebouw.
- Registratie :
  - Schriftelijke rapportage over de kwantitatieve en kwalitatieve aspecten van de beheer- en onderhoudsactiviteiten. Hierbij komen aan de orde de performance van de installaties en de performance van de onderhoudsbedrijven.
  - Financiële rapportage middels budgettracker (gesplitst in core - en non core kosten).
- Controle : Facility desk

Optioneel:

Specifieke verzoeken met betrekking tot technisch onderhoud van procesinstallaties (niet gebouwgebonden installaties).

Overige afspraken:

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld..

Bij wijzigingen van installaties of onderhoudskosten zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

Met betrekking tot het gebouwen overkoepelend SCADA-IBS (gebouwbeheersysteem) en BIS (Brandmeld systeem) kunnen in de huurovereenkomst tussen Verhuurder en Afnemer alternatieve afspraken gemaakt worden. Deze afspraken omtrent het gebouwen overkoepelend SCADA-IBS (gebouwbeheersysteem) en BIS (Brandmeldsysteem) in de huurovereenkomst prevaleren boven de in deze dienst gemaakte generieke afspraken.

1.2 Gebouwbeheersysteem (SCADA – IBS) Nen 2748 -1.4.20

Dienst:

Het leveren van een centraal gebouwbeheersysteem (SCADA *(**S**upervisory **C**ontrol **A**nd **D**ata **A**cquisition)* – IBS *(**I**nstallation **B**uilding **S**ystem)*) ter ondersteuning van beheer en onderhoud van de technische processen & installaties in gebouwen op de High Tech Campus Eindhoven.

Bedoeling is dat aangeboden lokale autonome gebouwinstallaties (IBS) worden aangesloten waardoor middels centrale applicaties en functies het beheer en onderhoud door meerdere maintenance organisaties in concurrentie kan worden aangevraagd en uitgevoerd. De gebouwen die worden aangesloten dienen te voldoen aan de SCADA-IBS aansluitvoorwaarden en is op te vragen bij Campus Site management. Het beheer, correctief, preventief en (planmatig)onderhoud, van het SCADA-IBS systeem, wordt uitgevoerd door een SCADA-IBS beheerteam onder verantwoordelijkheid van Campus Site Management (CSM).

Bij (mutatie)projecten (SCADA en IBS) kan het beheerteam als kenniscentrum diensten aanbieden waardoor nieuwe aanvragen en wijzigingen efficiënt en uniform kunnen worden uitgevoerd.

Applicatie en functies kunnen o.a. zijn;

- Communiceren (driver(s)) met lokale IBS *(DDC, Direct Digital Control)* systemen.
- Visualisatie (procesplaatjes) en bediening (parameters en sturingen)
- Alarmmanagement (aansturing storingsdienst(en))
- Historische opslag, (management)rapportages en grafiekfuncties (trends)

Kwaliteitscriteria:

Voor het overkoepelende systeem voor een kantoorgebouw wordt een beschikbaarheid gegarandeerd van 99.9 %. Bij hogere eisen (o.a. technologiegebouw, cleanroom) kan m.b.v. redundantie van middelen de beschikbaarheid worden verhoogd. Geheel conform “projectafspraken” wordt het systeem ingericht (data/visualisatie van gevraagde projectinformatie). Op automatische (systeem)meldingen wordt gereageerd via alarmmanagement (o.a. storingsdienst) en als zodanig geregistreerd in de alarmmodule van het SCADA-IBS systeem. Campus Site Management zal (door SCADA-IBS beheer) in noodsituaties in overeenstemming met de in Annex II – Response Times vermelde reactie tijden reageren.

Afspraken en organisatie:

Klachten en storingen m.b.t. disfunctioneren kunnen door Afnemer (of hun maintenance contractor) worden aangemeld bij de helpdesk van het SCADA-IBS beheerteam en na werktijd bij de Facility desk. Geplande onderhoudswerkzaamheden (preventief) zullen na overleg worden uitgevoerd.

Met behulp van het SCADA-IBS gebouwbeheersysteem worden de aangesloten technische installaties continu bewaakt op hun performance. Indien in gebouwen wijzigingen aan technische installaties worden doorgevoerd, die impact hebben op de centrale functionaliteit en gemaakte afspraken, moeten deze voor aanvang werkzaamheden worden aangemeld en afgestemd met CSM (SCADA-IBS Beheer) zoals omschreven in hoofdstuk 4.10 muteren. CSM heeft het recht, indien door gebreken van Afnemer, aangesloten systeemdelen te ontkoppelen indien deze een risico vormen voor de overige (van andere

klanten) aangesloten systemen (gebouwen) en het functioneren van applicaties. Voordat er ontkoppeld zal worden krijgt de Afnemer, in redelijkheid, gelegenheid tot het nemen van corrigerende maatregelen uitgaande van afstemming binnen de responstijd volgens Annex II – Response Times.

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Kwartaalrapportage t.a.v. beschikbaarheid systeem en diensten
- Registratie : N.v.t
- Controle : Facility desk en automatische alarmmodule t.b.v. oproep van de storingsdienst.

Collectief facultatief:

Voor (t.a.v. doorlooptijd) kleine (mutatie)projecten een additionele (jaar)opdracht geven waarbij op afroep werkzaamheden worden uitgevoerd (via Probleem Report (PR) Procedure). Beoogde werkzaamheden worden volgens de PR procedure verwerkt en hebben betrekking op het instellen en/of wijzigen van de aangesloten Processen & Installaties van de Klant en zijn onder te verdelen in: Parameters verstellen, configureren, engineering en specifieke (management) rapportage maken (o.a. als ondersteuning van maintenance).

Leveren specifiek Webbased archief applicatie aan Afnemer (of hun maintenance contractor) voor het centraal beheren van engineering- en (project)software van IBS systemen

Leveren van specifieke diensten (inclusief basis middelen) met betrekking tot controle en beheren van IBS systemen (zoals DDC, LON, etc.) uitgevoerd door het SCADA-IBS beheerteam.

Overige afspraken:

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld en verwerkt in Annex IV - Tarievenblad

Bij wijzigingen aan het centraal SCADA-IBS systeem, functionaliteit of onderhoudskosten zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

1.3 Risico Beheer Systeem (RBS) Nen 2748 -1.4.20

Dienst:

Het leveren van een risicobeheersysteem, nader te noemen RBS, ter ondersteuning van security diensten als onderdeel van het security beleidsplan van de High Tech Campus Eindhoven. Het systeem is onderverdeeld in een viertal segmenten; toegangscontrole, inbraakdetectie, Closed Circuit Television (nader te noemen CCTV) en een Intercomsysteem

Toegangscontrole,

Toegang tot de Campus (poort, slagboom, autoluw gebied) en gebouwen (en eventuele binnen schil zoals verdieping of cleanroom) en is voorzien van *Access Control* met headcount- en Anti Passbackfunctie. Anti Passback houdt in dat een persoon niet nog eens naar binnen kan met zijn identifier (badge) zonder dat deze eerst naar buiten is geweest. Headcount (aanwezigheid) is mogelijk. Gecontroleerde toegang, volgens procedure (voor bewoners en bezoekers) met een Campus badge verkrijgbaar via de dienst Badge (zie hoofdstuk 5.1). Recepties zijn voorzien van een bediensysteem met lokale autorisatie en bezoekersapplicatie.

Inbraakdetectie,

Detecteren van onbevoegde indringing van gebouwschil en of afgeschermde omgevingen.

CCTV,

Observeert, presenteert en registreert (een deel van) de infrastructuur, buiten/binnen zijde van gebouwen, parkeerfaciliteiten en intercomlocaties. Detecteren (video-motion) van onraad aan gevelelementen van gebouwdelen en of afzonderlijke verdiepingen met een sterk verhoogd risico. Functioneert als (infrarood) detectie (ongeoorloofde toegang) voor de buitenschil van het Complex naast de natuurlijke barrières in de infrastructuur (na sluitingstijd).

Intercomsysteem,

Het intercomsysteem maakt een tweeweg communicatie mogelijk vanaf toegangen in de gebouwschil (buitenzijde), parkeergarages en andere afgeschermde omgevingen (o.a. autoluw gebied) naar de bij dat gebouw behorende receptie. Daarnaast de mogelijkheid deze intercomfunctie in de avond en nacht door te koppelen naar het Security Meldpunt Eindhoven (SME) op de High Tech Campus.

Het RBS systeem maakt gebruik van de integrale glasvezel en communicatie netwerk (ICT infrastructuur, computerruimtes) en is sterk verweven met de Badge applicatie en andere facilitaire systemen zoals brandmeld- (BIS) en gebouwbeheersysteem (SCADA-IBS). Voor de dienst security worden systemen en functies beschikbaar gesteld in het SME en alternatieve noodlocatie (met minimale functionaliteit) bij calamiteiten (2^{e} bedienlocatie).

Kwaliteitscriteria:

Systeem voldoet aan het security beleidsplan van de High Tech Campus Eindhoven.

Elektronische componenten zijn goedgekeurd door Stichting Certificatie Beveiligingsapparatuur.

Voor het overkoepelende systeem wordt voor gebouwen een beschikbaarheid gegarandeerd van 99.9 %. Bij hogere eisen (o.a. specifieke objecten) kan m.b.v. redundantie van middelen de beschikbaarheid worden verhoogd. Geheel conform "projectafspraken" wordt het systeem ingericht (data/visualisatie van gevraagde projectinformatie). Op automatische (systeem)meldingen wordt gereageerd via alarmmanagement (o.a. door SME) en als zodanig geregistreerd in de alarmmodule van het RBS systeem. Campus Site Management zal in noodsituaties in overeenstemming met de in Annex II – Response Times vermelde reactie tijden reageren.

Afspraken en organisatie:

Klachten en storingen m.b.t. disfunctioneren kunnen door Afnemer worden aangemeld bij de Facility desk. Geplande onderhoudswerkzaamheden (preventief) zullen in overleg worden uitgevoerd. Met behulp van het RBS gebouwbeheersysteem worden de aangesloten technische installaties continu bewaakt op hun performance. Indien in gebouwen wijzigingen aan technische installaties worden doorgevoerd, die impact hebben op de centrale functionaliteit en gemaakte afspraken, moeten deze voor aanvang werkzaamheden worden aangemeld en afgestemd met CSM) zoals omschreven in hoofdstuk 4.10 muteren. CSM heeft het recht, indien door gebreken van Afnemer, aangesloten systeemdelen te ontkoppelen indien deze een risico vormen voor de overige (van andere klanten) aangesloten systemen (gebouwen) en het functioneren van applicaties. Voordat er ontkoppeld zal worden krijgt de Afnemer, in redelijkheid, gelegenheid tot het nemen van corrigerende maatregelen uitgaande van afstemming binnen de responstijd volgens Annex II – Response Times.

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Kwartaalrapportage t.a.v. beschikbaarheid systeem en diensten
- Registratie : N.v.t
- Controle : Facility desk en automatische systeemmeldingen bij SME.

Collectief facultatief:

Voor (t.a.v. doorlooptijd) kleine (mutatie)projecten een additionele (jaar)opdracht geven waarbij op afroep werkzaamheden worden uitgevoerd (via Probleem Report (PR) Procedure). Beoogde werkzaamheden worden volgens een PR procedure verwerkt en hebben betrekking op het instellen en/of wijzigen van de aangesloten Processen & Installaties van de Klant en zijn onder te verdelen in: Parameters verstellen, configureren, engineering en specifieke (management) rapportage maken (o.a. als ondersteuning van maintenance)

Leveren van specifieke diensten (inclusief middelen) met betrekking tot controle en beheren van RBS systemen (zoals toegang (deur/reader binnenschil), inbraak (deurcontact specifieke ruimte), CCTV (binnencamera) en additionele RBS bediensystemen.

Overige afspraken:

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld en verwerkt in Annex IV - Tarievenblad

Bij wijzigingen aan het centraal RBS systeem, functionaliteit of onderhoudskosten zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

1.4 Brandmeld Informatie Systeem (BIS) Nen 2748 -1.4.20

Dienst:

Het leveren van een gecertificeerd **B**randmeld**i**nformatie**s**ysteem (BIS) voor de High Tech Campus waarop een eveneens gecertificeerde brandmeldinstallatie (centrale) van een gebouw middels een uniform netwerk op is aangesloten. Bedoeling van het BIS is op een juiste wijze informatie te verstrekken aan de security en safety dienst (zoals de bedrijfsbrandweer en (automatische) doormelden verzorgen naar de meldkamer (regio brandweer) van de Regionale Alarm Centrale (RAC) van gemeente Eindhoven. Door een integraal BIS en combinatie van de eisen (PvE) van brandweer, verzekeraar en gebruiker (t.b.v. gebruiksvergunning) is het mogelijk risico's en de exploitatie kosten te minimaliseren

Functie van het BIS

Het BIS heeft als functie het beheer van de omvangrijke brandmeldinstallaties te vereenvoudigen en informatie uit de deelnemende brandmeldcentrales op een centraal punt ter beschikking te stellen voor de dienstverlener / toezichthouder, zoals;

Weergave op het BIS van meldingen uit de deelnemende centrales omvatten;

- Brandmelding (hand en automatisch) op melderniveau;
- Systeemstoringen op centraal niveau;
- Storingen op lus- / melderniveau;
- Partiële uitschakelingen van melders / groepen.

Bediening via het BIS naar de deelnemende centrales is mogelijk voor;

- in- respectievelijk uitschakelen van delen van deelnemende centrales;
- het geven van alarmacceptatie op deelnemende centrales om de verkenningstijd en daarmee vertraagde doormelding naar de brandweer in te stellen.

Met het BIS kan het volgende worden bereikt;

- security-, safetydienst en bedrijfsbrandweer worden goed geïnformeerd;
- de alarmen en andere meldingen worden specifiek weergegeven, tekst met te ondernemen acties kunnen bij het alarm worden gepresenteerd;
- door de specifieke weergave is snel en adequaat handelen mogelijk;
- de gemeentelijke brandweer kan door de bewakingsdienst goed worden geïnformeerd;
- beperking van schade door goed inzicht in de situatie;
- centrale doormelding van een brandcalamiteit naar de gemeentelijke brandweermeldkamer;
- tijdbesparing voor de bewakingsdienst door de mogelijkheid van centraal partieel uitschakelen van (delen van) de installatie (Let op het volgen van de juiste procedure).

Het beheer, correctief, preventief en (planmatig)onderhoud, van het Brandmeld Informatie Systeem (BIS) t.b.v. centrale systemen en functionaliteit wordt bij een partij ondergebracht. De gebouwen die worden

aangesloten dienen te voldoen aan de BIS aansluitvoorwaarden, opvraagbaar bij Campus Site Management.

Kwaliteitscriteria:

Het BIS systeem moet voor de gebruikers van de Campus logisch en gebruiksvriendelijk zijn en voldoen aan de gestelde eisen (o.a. diverse PvE's (Programma van Eisen "Infrastructuur Brand- en Sprinklermeldbeveiliging) opgesteld per gebouw conform NEN 2535 resp. de NEN 2575) Hierin zijn veelal aanverwante installaties als calamiteitenomroep en sprinklerinstallatie onderdeel van. Voor het overkoepelende systeem wordt voor het BIS een beschikbaarheid gegarandeerd van 99,99%. Het Centrale systeem voor doormelding naar de brandweer is redundant uitgevoerd en worden de brandmeldcentrales in de gebouwen dubbelzijdig aangesloten (in een loopsysteem). Geheel conform "projectafspraken" wordt het systeem ingericht (data/visualisatie). Op automatische (systeem)meldingen wordt gereageerd via alarmmanagement (o.a. door SME) en als zodanig geregistreerd in de alarmmodule van het BIS systeem. Campus Site Management zal in noodsituaties in overeenstemming met de in Annex II – Response Times vermelde reactie tijden reageren.

Afspraken en organisatie:

Klachten en storingen m.b.t. disfunctioneren kunnen door Afnemer worden aangemeld bij de Facility desk.

Geplande onderhoudswerkzaamheden (preventief) zullen na overleg worden uitgevoerd.

Met behulp van het BIS worden de aangesloten technische installaties continu bewaakt op hun performance. Indien in gebouwen wijzigingen aan technische installaties worden doorgevoerd, die impact hebben op de centrale functionaliteit en gemaakte afspraken, moeten deze voor aanvang werkzaamheden worden aangemeld en afgestemd met CSM zoals omschreven in hoofdstuk 4.10 muteren. CSM heeft het recht, indien door gebreken van Afnemer, aangesloten systeemdelen te ontkoppelen indien deze een risico vormen voor de overige (van andere klanten) aangesloten systemen (gebouwen) en het functioneren van applicaties. Voordat er ontkoppeld zal worden krijgt de Afnemer, in redelijkheid, gelegenheid tot het nemen van corrigerende maatregelen uitgaande van afstemming binnen de responstijd volgens Annex II – Response Times.

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Kwartaalrapportage t.a.v. beschikbaarheid systeem en diensten
- Registratie : N.v.t
- Controle : Facility desk en automatische systeemmeldingen bij SME.
-

Collectief facultatief:

Voor (t.a.v. doorlooptijd) kleine (mutatie)projecten een additionele (jaar)opdracht geven waarbij op afroep werkzaamheden worden uitgevoerd (via Probleem Report (PR) Procedure). Beoogde werkzaamheden worden volgens een PR procedure verwerkt en hebben betrekking op het instellen en/of wijzigen van de aangesloten Processen & Installaties van de Klant en zijn onder te verdelen in: Parameters verstellen, configureren, engineering en specifieke (management) rapportage maken (o.a. als ondersteuning van maintenance).

Leveren van specifieke diensten (inclusief middelen) met betrekking tot controle (t.b.v. totale certificering) en beheren van gebouw systemen welke zijn aangesloten op het centrale BIS systeem (zoals brandmeldinstallaties, sprinklermeldcentrales, calamiteitenomroep en additionele BIS bediensystemen)

Het verzorgen van revisie tekeningen en benodigd documentenbeheer.

Overige afspraken:

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld en verwerkt in Annex IV – Tarievenblad.

Bij wijzigingen aan het centraal BIS systeem, functionaliteit of onderhoudskosten zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

1.5 Document Management Systeem (DvTVM) Nen 2748 -1.4.20

Dienst:

Voor het beheren van (verplichte) technische informatie (tekeningen en documenten) van terrein (infrastructuur), gebouwen en (technische) installaties heeft Campus Site Management een Document Management Systeem (DMS). De dienst bestaat uit het ook beschikbaar stellen van dit DMS systeem voor de klanten van Campus Site Management om gezamenlijk op efficiënte wijze informatie van zowel de verhuurder als de huurder (klant) te kunnen beheren. De dienst betreft alleen de beschikbaarheid en het beheer van het DMS systeem, Het gebruik is sterk afhankelijk van de wijze waarop het beheer van de technische informatie door gebruikers (verhuurder en huurder) is ingericht. Deze technische informatie beheerdienst is te betrekken via de door CSM gecontracteerde facility management service provider. Te archiveren en beheren informatie moet voldoen aan archiveringsvoorwaarden en procedures die zijn op te vragen bij de door CSM gecontracteerde facility management service provider Campus Site Management zorgt in deze voor het operationeel beheer, correctief, preventief en (planmatig) onderhoud, van het Document Management Systeem (DvTVM Document viewer Technisch Document Management) t.a.v. centrale systemen en functionaliteit. Campus Site Management is bevoegd om, in afstemming met de door CSM gecontracteerde facility management service provider, de archiveringsvoorwaarden in het beleidsoverleg overeenkomstig de procedure beschreven in artikel 6.4 van Hoofdstuk 1 aan te passen.

Kwaliteitscriteria:

Voor het DMS systeem wordt een beschikbaarheid gegarandeerd van 99.9 % tussen 07:45 en 16:15 op werkdagen. Disfunctioneren van het DvTDM systeem wordt niet als noodsituaties gezien omdat afdrukken (tekeningen en documentatie) centraal dan wel lokaal in de gebouwen bij installaties beschikbaar behoren te zijn.

Afspraken en organisatie:

Klachten en storingen kunnen door klanten (of hun maintenance contractor) worden aangemeld bij de helpdesk van het Archief (front-Office) en na werktijd bij de Facility desk. Geplande onderhouds-werkzaamheden (preventief) zullen na overleg worden uitgevoerd. Voor het aanleveren en beschikbaar stellen van (Autocad) tekeningen (files) voor projecten kan men terecht bij het front-Office van het archief volgens de voorgeschreven archiveringsvoorwaarden en procedures. Door de klant zal volgens afspraken in de huurovereenkomst tekeningen en informatie worden aangeleverd (verplichte tekeningen en documenten) en onderhouden volgens hoofdstuk 4.10 muteren

Rapportage / KPI:

- Rapportage : N.v.t
- Registratie : N.v.t
- Controle : Facility desk

Collectief facultatief:

Voor niet verplichte tekeningen en documenten maar wel noodzakelijk voor het kunnen uitvoeren van diensten zal de klant deze ook onderbrengen in het Document Management Systeem via de door CSM gecontracteerde facility management service provider. Gebruikerslicenties voor de DvTDM applicatie in overleg en aan te vragen bij de door CSM gecontracteerde facility management service provider.

Overige afspraken:

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld en verwerkt in Annex IV - Tarievenblad

Bij wijzigingen aan het centraal DMS (DvDTM) systeem, functionaliteit of onderhoudskosten zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

2. Facility Management

CSM kan op verzoek en op kosten van Afnemer de volgende diensten ter beschikking stellen (een en ander nader overeen te komen):

Dienst:

Het voeren van facility management voor geselecteerde diensten bestaande uit het:

- proactief managen van de dienstencontracten aangegaan door Afnemer (assistentie bij behoeftebepaling en het nagaan of de geleverde prestatie nog voldoet aan huidige en toekomstige verwachtingen);
- vertalen van de wensen van Afnemer in een programma van eisen met betrekking tot de in te kopen producten en diensten;
- opstellen van kwartaalrapportages (onder andere financieel);
- doen van voorstellen in het kader van "saving-targets";
- inkopen van de diensten bij gekwalificeerde toeleveranciers, op basis van de kaders die door Afnemer voor de verschillende diensten zijn geformuleerd;
- voorzien in extra capaciteit voor het tijdelijk versterken van de Facility Management organisatie in geval van evenementen en dergelijke.

Kwaliteitscriteria:

Evaluatie van geleverde producten en diensten door middel van regulier overleg met de Afnemers en klanttevredenheidsonderzoek.

Afspraken en organisatie:

De coördinatie van de geleverde diensten ligt in handen van de door CSM gecontracteerde facility management service provider.

Rapportage / KPI:

- Rapportage :
  - Per halfjaar wordt een klanttevredenheidsenquête gehouden;
  - Financiële rapportage via budgettracker (core en non core kosten per service per kwartaal)
  - Op periodieke basis integraal doorbelasten van de producten en diensten;
- Registratie : Performance rapportage via WebFM, dashboard methodiek.
- Controle : Facility desk

Overige afspraken:

De Afnemer heeft toegang tot GW Connect (een online tool om de status van de behandeling van meldingen bij de Facility desk te controleren) en online management informatie.

3. Security / Safety

3.1 Security & Safety

Nen 2748 - 2.2.10

Dienst:

Het op verzoek van Afnemer leveren van security gerelateerde diensten binnen door Afnemer gehuurde gebouwen. Onder meer bestaande uit het op verzoek:

- Surveilleren in de gebouwen tijdens werktijd (1 beveiliger). Sluitrondes kunnen worden gelopen op werkdagen van 18.00 uur tot 24.00 uur. Vervolgrondes kunnen worden gelopen tussen 24.00 uur en 06.00 uur. Op weekend- en feestdagen kan 1x per 8 uur een vervolgronde worden gelopen (3 x per etmaal).
- Zorgdragen voor het openen van toegangsdeuren op werkdagen.
- Openen van kamers/afdelingen voor medewerkers die hun sleutel zijn vergeten.
- Zorgdragen voor evenementen beveiliging.
- Rapportage en opvolging van ongewenste situaties door security personeel. Door middel van rapportages zijn analyses mogelijk.

Het op verzoek van Afnemer leveren van safety gerelateerde diensten onder meer bestaande uit:

- Toezicht op brandgevaarlijke werkzaamheden. Brandpreventie en -repressie (gebouwdeel, voor zover van toepassing) en technische installaties inclusief het geven van ondersteuning door schakelbevoegde/opgeleide persoon bij werkzaamheden met verhoogd risico.
- Brandpreventie voor technische installaties, inclusief het geven van ondersteuning door schakelbevoegde (voor brandmeldcentrales) opgeleide personen.
- Schakelen brandmeldcentrales bij onderhoud of werkzaamheden via uniforme HTCE-aanvraagprocedure.

Afspraken en organisatie:

Het HTCE telefoonnummer in geval van noodsituaties en calamiteiten is: +31 40 27 44444 [4]

[4] Tel. zal veranderen na Closing.

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Per kwartaal per gebouw
- Registratie van calamiteiten en incidenten :
  - Rapport per gebouw, inclusief conclusies, verbeterplan en actielijst
  - Incidenten gerapporteerd door surveillanten.
- Norm : KPI opgenomen in rapportage.

Bovengenoemde rapporten worden besproken in overleg met de Afnemer.

De verbeterplannen en actieplannen worden vastgelegd en opgevolgd in onderling overleg.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Alle procedures en plannen zoals vermeld in deze dienstomschrijving zijn beschikbaar via het sharepoint www.emea.sharepoint.philips.com (zie ook hoofdstuk 3 onder deel 4.1 van deze Service Overeenkomst)

3.2 Safety

Nen 2748 - 2.2.20

CSM verleent de volgende diensten enkel op verzoek van Afnemer ter ondersteuning. CSM schakelt voor de verlening van onderstaande diensten derde partijen in. CSM is niet aansprakelijk voor nalatigheid of verwijtbaar handelen van derde partijen.

Dienst:

- Het starten, mede organiseren en beheren van de BHV organisatie per gebouw. Ten behoeve van het opzetten van de BHV wordt een standaard plan van aanpak gehanteerd. De BHV-opleidingen voor de gebouworganisaties worden centraal georganiseerd; kosten worden naar gebruikers doorbelast
- Het assisteren bij de BHV organisaties van de bedrijfsonderdelen (opleiding, oefeningen, middelen, audits coördineren).
- Verzorgen van instructies kleine blusmiddelen.
- Het ondersteunen van Afnemer bij de aanvraag van gebruiksvergunning door Afnemer bij de gemeente.
- Advisering van Afnemer bij het behandelen, opvolgen en analyseren van calamiteiten.
- Coördinatie van schadebeperking en berging- en herstelwerkzaamheden na een calamiteit.
- Het verstrekken van BHV middelen zoals Automatische Externe Defibrillators (“AED”), portofoons, pagers en uitrusting voor BHV-ers.

Afspraken en organisatie:

Het HTCE telefoonnummer in geval van noodsituaties en calamiteiten is:

+31 40 27 44444 [5]

Rapportage / KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

De dienst, omschreven in dit onderdeel, kan slechts conform de afgesproken kwaliteit geleverd worden als Afnemer mankracht levert aan de BHV-organisatie. Afnemer is derhalve verplicht, op verzoek van de BHV-coördinator, de wettelijk vereiste mankracht te leveren.

[5] Tel. zal veranderen na Closing.

Afnemer is bekend met de BHV-organisatie die op de HTCE actief is. In geval van een calamiteit zal Afnemer de aanbevelingen van het CSM Crisisteam en de betrokken calamiteitenteams opvolgen en zal toegang verlenen tot zijn gehuurde ruimtes. Schade, door Afnemer opgelopen door het opvolgen van aanbevelingen vanuit het CSM Crisis- en/of het calamiteitenteam, kan niet op de teams, noch op de CSM en noch op de Verhuurder verhaald worden.

4. Receptie / Bezoekersontvangst Nen 2748 - 2.2.30

Dienst:

Het betreft het bemiddelen bij het detacheren van receptiemedewerkers. De gedetacheerde receptiemedewerkers worden ter beschikking gesteld door externe partijen. Het inrichten en ter beschikking stellen van de werkplek en de daarbij behorende middelen behoort in beginsel niet bij deze dienstverlening. Optioneel zijn hieromtrent wel specifieke afspraken te maken.

De taken van receptiemedewerkers omvatten:

- Het verzorgen van decentrale receptiediensten per gebouw of cluster van gebouwen.
- Ontvangen, registreren, verstrekken van bezoekersbadge en aanmelden bij gastheer/gastvrouw van bezoekers en klanten en het verrichten van aanverwante werkzaamheden.
- Toezicht op bezoekerswachtruimte.
- Het herkennen van alarmsituaties en het daarop reageren via telefoon op nummer (+31 40 27) 44444 [6] , via nooddrukker of brandmelder.
- Het in ontvangst nemen van klachten/storingen/gebreken aan gebouw en het doorgeven van deze klachten/storingen/gebreken aan Facility desk.
- Het wegwijs maken van bezoekers op de HTCE.
- Het beheren van sleutels voor ruimtes in het gebouw.
- Het in ontvangst nemen van pakketjes.

In overleg zal het takenpakket bepaald worden.

Kwaliteitscriteria:

Per receptiemedewerker zal een specifieke taakomschrijving opgesteld worden.

Afspraken en organisatie:

Specifieke taakomschrijving kan onder andere het volgende omvatten:

- Beveiliging- en Safetyvaardigheden
- Serviceverlening naar afdelingssecretaressen (telefoondoorschakeling)
- Reserveren vergaderruimten
- Bestellen van taxi's

[6] Tel. zal veranderen na Closing.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

In onderling overleg en op kosten van Afnemer, extra inzet van receptiepersoneel bij evenementen, bezoeken, etc.

Overige afspraken:

n.v.t.

5. Logistieke Services

5.1 Post

Nen 2748 -2.5.20.1

Dienst:

Postdistributie en collectie 1 x per dag.

De dienst omvat:

- Het verzamelen,sorteren en distribueren van interne (HTCE) post.
- Verzamelen, sorteren, aanleveren van externe post. Portokosten worden rechtstreeks aan de betreffende Afnemer doorbelast door de externe dienstverlener.
- Uitvoeren van administratieve activiteiten met betrekking tot bovengenoemde diensten (tellingen, aangetekende post, etc).

Per bewonersgroep (op gebouwniveau) wordt overeengekomen, welk niveau van dienstverlening van toepassing is. De niveaus zijn: collectie en distributie per gebouw, per postvak of per werkplek.

Kwaliteitscriteria:

Met post wordt bedoeld eenheden met een gewicht tot 5 kg. Distributie en collectie van post op een vast tijdstip per dag met een bandbreedte van 1 uur.

Inkomende externe post wordt dezelfde dag gedistribueerd. HTCE interne post wordt de eerstvolgende ronde na de collectieronde gedistribueerd (er is een ochtend- en een middagronde). Uitgaande post welke voor 16.00 uur gecollecteerd is of aangeboden is bij HTC Logistiek zal dezelfde dag verzonden worden.

Het afnemen van deze dienst is voor volledige rekening en risico van Afnemer. Noch CSM, noch Verhuurder is aansprakelijk voor door Afnemer geleden schade in welke vorm dan ook.

Afspraken en organisatie:

De verzender dient zorg te dragen voor juiste adressering en specifieke verzendcondities middels de speciale sticker verkrijgbaar bij HTC Logistiek.

De ontvanger van post dient zorg te dragen voor postvakken per afdeling. Daarnaast dient de bewonersgroep zorg te dragen voor actuele namen- en adressenlijsten (naam, afdeling, kamernummer en telefoonnummer). In het weekend en op algemeen erkende feestdagen wordt geen post gedistribueerd en gecollecteerd. De openingstijden van HTC Logistiek zijn op werkdagen van 07.30 tot 17.00 uur. De distributie van aangetekende post is persoonlijk tot op de kamer tegen handtekening van de ontvanger.

Eventuele opmerkingen en klachten kunnen worden gemeld aan de Facility desk. Klachten worden middels een klachtenprocedure afgehandeld.

CSM respecteert het concessie recht van de TNT Post Groep binnen Nederland.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

n.v.t.

6. Schoonmaak

6.1 Onderhoud Intern & Glas

Nen 2748 - 2.3.10

Dienst:

De basisdienstverlening omvat:

- Schoonmaak / onderhoud van verkeers- en sanitaire ruimten
- Schoonmaak / onderhoud in gebruikersruimten
- Separatieglasbewassing
- Vegen van fietsenstalling (indien van toepassing)
- Periodiek wisselen hygiënecontainers in de damestoiletten
- Periodiek wisselen inloopmatten
- Ongedierte bestrijding, correctief, en preventief (bijv. muizen, vliegen)
- Periodiek uitvoeren van een inspectie voor ongedierte bestrijding
- Huur, beheer en onderhoud van zeepdispensers, handdoekenautomaten en/of vouwhanddoekdispensers
- Verwisselen van luchtverfrissers en hygiëneblokjes in sanitaire ruimten

Een huurder in een single tenant gebouw is bevoegd in overleg met CSM zelf een schoonmaakdienst te contracteren. Een huurder in een Multi-tenant Gebouw is echter verplicht deze dienst van CSM af te nemen. De coördinatie van deze dienst loopt via CSM.

Kwaliteitscriteria:

De streefreactiesnelheid voor incidenten is twee uur gedurende bedrijfstijd.

Kwaliteitsniveau wordt in overleg met opdrachtgever bepaald. De facility provider zal hiervoor voorstellen uitwerken en afspraken maken met Afnemer.

Afspraken en organisatie:

In overleg met de Afnemer worden de schoonmaakprogramma's en kwaliteitsniveaus bepaald.

In principe wordt uitgegaan van een output based schoonmaakcontract (prestatiecontract) wat door de facility provider wordt afgesloten met het geselecteerde schoonmaakbedrijf. Daar waar geen output based schoonmaakcontract van toepassing kan zijn (bijv. speciale laboratorium- of productieruimten) wordt een input based schoonmaakcontract (vast uit te voeren werkzaamheden) afgesloten.

In nauw overleg met Afnemer wordt deze keuze gemaakt. De kwaliteitscontroles worden uitgevoerd door de facility provider en het schoonmaakbedrijf.

CSM is niet aansprakelijkheid voor eventuele schade ontstaan bij het uitvoeren van de dienst door derde partijen.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

Het pluspakket van diensten omvat onder andere:

- Specifieke schoonmaakopdrachten bij verhuizingen en evenementen
- Extra schoonmaakwerkzaamheden buiten het overeengekomen schoonmaakcontract. (bijv. bij wateroverlast)
- Wasserij: inzamelen, uitgifte en wassen van poetsdoeken en bedrijfskleding (bijv. cleanroom en kleding)

Overige afspraken:

De facility provider stelt 1 x per jaar een jaarbudget c.q. costbase op per Afnemer en per gebouw indien de Afnemer in meerdere gebouwen op de HTCE ruimte(s) huurt.

Bij wijzigingen van schoonmaakwerkzaamheden zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met het in hoofdstuk 1 artikel 11 van deze Service Overeenkomst bepaalde.

6.2 Onderhoud extern Glas & Gevel

Nen 2748 - 2.3.20

Dienst:

Gevel- en glasbewassing wordt standaard 2 x per jaar uitgevoerd door CSM.
Indien Afnemer een hogere frequentie wenst dan kan dit overeengekomen worden in overleg met CSM.

Een huurder in een single tenant gebouw is bevoegd in overleg met CSM zelf een schoonmaakdienst te contracteren.

Een huurder in een Multi-tenant Gebouw is echter verplicht deze dienst van CSM af te nemen.
De coördinatie van deze dienst loopt via CSM.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

Met Afnemer zal afgestemd worden wanneer het glaswassen uitgevoerd gaat worden.

CSM garandeert dat deze dienstverlening in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving geschiedt.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

Indien gewenst kunnen aanvullende diensten verricht worden welke betrekking hebben op schoonmaak aan de buitenzijde van het gebouw.

Overige afspraken:

De facility provider stelt 1 x per jaar een jaarbudget c.q. costbase op.

Bij wijzigingen van glasbewassingswerkzaamheden zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met het in hoofdstuk 1 artikel 11 van deze Service Overeenkomst bepaalde.

7. Document Services / Centrale Repro

Nen 2748 - 2.5.30

Dienst:

Bij de centrale repro in gebouw HTC 29 kunnen gebruikers terecht met alle opdrachten op het gebied van kopiëren, printen, scannen en afwerken. Opdrachten kunnen zowel fysiek als digitaal worden aangeleverd. De repro diensten worden verzorgd door een externe derde partij, die direct factureert aan de Afnemer. CSM wijst HTCE gebruikers slechts op het bestaan van deze faciliteit.

Tevens kan de centrale repro zorgdragen voor drukwerk. De dienst wordt aangeboden in concurrentie met andere drukkers, waarbij de repro als loket fungeert waar gebruikers drukwerk kunnen onderbrengen.

Ook kan er op verzoek papier geleverd worden.

Kwaliteitscriteria:

n.v.t.

Afspraken en organisatie:

De centrale repro is telefonisch of via e-mail bereikbaar. Nadere informatie omtrent de repro is te vinden op de website, www.hightechcampus.nl (detail - via inlog account).

Iedere Afnemer van de centrale repro dient zelf zorg te dragen voor een inkooporder (voorkeur jaarorder) aan de centrale repro (Océ Business Services). Centrale repro zal zonder tussenkomst van CSM een factuur sturen voor de geleverde diensten.

CSM is niet aansprakelijkheid voor eventuele schade ontstaan bij verlening van deze dienst.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

n.v.t.

8. Facilitering Vending

Nen 2748 - 2.1.10.3

Dienst:

Dienstverlening omvat:

- Het voeren van contractmanagement met de leverancier.
- Het ter beschikking stellen van en het beheer en onderhoud van koffie-, warme drank-, frisdrank-, water- en snoep-automaten vanuit een centraal contract. Er kan gekozen worden uit een vast assortiment Maas automaten. Tevens kan gekozen worden uit door Maas geleverde aanvullende producten / ingrediënten.
- Het regulier bijvullen en schoonmaken van automaten op werkdagbasis.
- Preventief onderhoud op maand en halfjaar basis en het oplossen van storingen.
- Het voeren van een administratie op basis van verbruik en storingen.

Kwaliteitscriteria:

- (Streef)reactietijd: storingen zijn binnen 8 uur opgelost (op werkdagen).
- Uptime per machine is 98 % (op werkdagen).
- Aantal storingen per machine is maximaal 10 per jaar.
- Klanttevredenheid score is minimaal 7 op basis van onderzoeken (schaal 1 tot 10).

Afspraken en organisatie:

Alle werkzaamheden worden op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur uitgevoerd.

Rapportage / KPI:

- Rapportage : Per maand
- Registratie : Clicks per type, per machine, per gebouw.
- Norm : N.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Het tarief betreft een vaste clickprijs voor: freshbrew koffie (mocca, cappuccino, wiener melange, warme chocolade en freshleaf thee. Voor warm en koud water wordt de bekerprijs in rekening gebracht en alleen voor koud water is een toeslag voor de waterkoeling van toepassing. Optionele leveringen worden op basis van verbruik in rekening gebracht.

Facturering vindt plaats op basis van maand facturen of via VVO. Dit betreft 1 regel facturen waarin verbruik x clickprijs + variabele kosten van optionele leveringen vermeld worden.

9. Overige Facilitaire diensten

9.1. Binnenbeplanting

Dienst:

Dienstverlening omvat:

- Plantenonderhoud van de binnenbeplanting zoals vastgelegd in het bestek (ligt ter inzage bij CSM).
- Verzorging van de plantenbakken in de algemene ruimten.
- Verzorging plantenbakken in de gebruiksruimten.

Kwaliteitscriteria:

Zoals beschreven in bestek.

Organisatie en afspraken:

In overleg met de Afnemer worden het onderhoudsprogramma en kwaliteitsniveau bepaald.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

Het op verzoek plaatsen van nieuwe plantenbakken en het leveren van bloemstukken op kosten van Afnemer.

Aan te vragen bij de Facility Desk zoals omschreven in artikel 5.1 van Hoofdstuk 1

Overige afspraken:

n.v.t.

9.2 Work Place Management

Dienst:

Op verzoek en op kosten van Afnemer verstrekt de facility provider facility management diensten voor Multi-tenant Gebouwen of singletenant gebouwen. Deze diensten bestaan uit het inrichten van werkplekken voor werknemers door de facility provider.

Kwaliteitscriteria:

Zoals beschreven separate overeenkomst tussen Afnemer en de facility provider.

Organisatie en afspraken:

In overleg met de Afnemer wordt de reikwijdte van de aan te bieden diensten vastgelegd.

Rapportage/KPI:

n.v.t.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

n.v.t.

10. Muteren (herindelen / projecten)

Nen 2748 - 1.5.10

Dienst:

Het is mogelijk om met CSM op specifieke onderdelen op nadere voorwaarden afspraken te maken ter zake van het voor rekening en risico van Afnemer managen van projecten welke direct een relatie hebben met interne of externe aanpassingen of wensen aan het door de huurder gehuurde gebouw, een en ander zoals overeengekomen in het huurcontract of voortvloeiend uit landelijk of lokaal geldende wettelijke, juridische of milieutechnische regelgeving.

Dienstverlening kan bestaan uit:

- Opstellen van een programma van eisen in samenwerking met opdrachtgever.
- Doen van een vergelijkend onderzoek tussen meerdere leveranciers en aanvragen van offertes (met ondersteuning van inkoopafdeling van opdrachtnemer).
- Vertalen van de wensen en eisen van opdrachtgever naar de gekozen leverancier(s)/uitvoerder(s);
- Aansturen van leverancier(s)/uitvoerder(s) tot aan de technische en financiële oplevering.
- Overdracht naar beheerfase aan de opdrachtgever.
- Opleveren relevante project- en installatie documentatie.
- Overdracht door middel van de ondertekening van een overeengekomen opleveringsprotocol en uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek.

Kwaliteitscriteria:

CSM, dan wel een door CSM ingehuurde derde fungeert als projectmanager namens de Afnemer en geeft aan alle beheersaspecten binnen het project (tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie) en aan alle Environmental Safety Health aspecten zo efficiënt mogelijk invulling. De opdracht wordt uitsluitend aanvaard onder uitsluiting van aansprakelijkheid van opdrachtnemer, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van CSM.

Afspraken en organisatie:

Alle projectkosten en toeslagen worden separaat doorbelast aan Afnemer. De verantwoordelijkheid voor eventuele nakomende project garantieclaims liggen bij de Afnemer.

Tussentijdse aanpassingen welke de vooraf gedefinieerde project einddoelstelling beïnvloeden, worden geregistreerd en bekrachtigd door de opdrachtgever in een change request naar de opdrachtnemer.

Onder speciale voorwaarden kan het projectmanagement geheel onder regie van de huurder plaatsvinden. Verhuurder dient hieraan vooraf schriftelijk toestemming te verlenen. Speciale afspraken met betrekking tot bestek, kosten, tekeningenbeheer, regelgeving en kwaliteit dienen gemaakt te worden. Bij oplevering van de projecten dient Verhuurder vooraf geïnformeerd te worden en aanwezig te zijn.

Voorbeeldprojecten:

- Verbouwingsprojecten;
- Re-location projecten;
- Aanpassingen aan gebouwgebonden installaties;
- Haalbaarheidstudies.

Rapportage / KPI:

Tijdsplanning, kwaliteit- en budgetbewaking (registreren, sturen en rapporteren van afwijkingen).

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

Bij verbouwingen en / of aanpassingen van gebouwgebonden installaties dient vooraf schriftelijke goedkeuring aangevraagd te worden bij de Verhuurder. CSM dient vooraf schriftelijk te worden geïnformeerd en haar goedkeuring te verlenen, omtrent de project impact met betrekking tot voorgeschreven installatie certificering en eventuele waarborging bij capaciteit extensies.

Hoofdstuk 5. CSM ICT

5a. Overzicht

Nr.	Dienst:	Dienst:
1.	**NETWERK CONNECTIVITEIT**	
1.1	CSM ICT, Site Infrastructuur	Coll. Verpl.
1.2	CSM ICT, Gebouw Infrastructuur	Coll. Verpl.
1.3	CSM ICT, Fysieke Bekabeling	Coll. Verpl.
1.4	CSM ICT, Wireless Infrastructuur	Coll. Verpl.
2.	**DIENSTVERLENING**	
2.1	CSM ICT, Operationeel beheer en servicedesk	Coll. Verpl.
2.2	CSM ICT, Standaard changes	Coll. Verpl.
2.3	CSM ICT, Niet standaard changes	Coll. Verpl.
2.4	CSM ICT, Projecten en consultancy	Coll. Verpl.
3.	**COMPUTERRUIMTES**	
3.1	CSM ICT, Geconditioneerde ruimtes	Optioneel

5b. Beschrijving

1. NETWERK CONNECTIVITEIT

1.1 CSM ICT, Site Infrastructuur

Dienst:

CSM beheert de Site Infrastructuur op de High Tech Campus.

Het betreft hierbij de:

- Ondergrondse infrastructuur met redundant opzet;
- NOC's met redundant core apparatuur;
- Koppelingen externe netwerken;
- Campus Site Management uitgaande internetverbinding;
- Basis netwerkdiensten;

De ondergrondse infrastructuur betreft mantelbuizen ten behoeve van glasvezel. Elk gebouw op de High Tech Campus is voorzien van voldoende mantelbuizen om een aantal glasvezels per gebouw te kunnen aanbieden. Hiermee wordt de gebouw infrastructuur aangesloten. In het kader van redundantie worden deze mantelbuizen ontsloten via twee separate tracés. Deze twee tracés staan in verbinding met de twee NOC's (network operating centers) waarin de core netwerkapparatuur van Campus Site Management is geplaatst. Deze core apparatuur is op haar beurt dus tevens redundant uitgevoerd om zodoende een hoge beschikbaarheid aan de klant te kunnen garanderen. Vanuit de NOC's voorziet Campus Site Management in koppelingen naar externe netwerken om bedrijfsnetwerken aan elkaar te kunnen koppelen (specifiek klantverzoek). Standaard is er het publieke Campus netwerk beschikbaar (Internat). Dit standaard netwerk voorziet standaard in een Campus Site Management uitgaande internetverbinding. Enkele basis netwerkdiensten (zoals omschreven in IT Services for High Tech Campus residents) zijn tevens redundant opgezet en worden door Campus Site Management gerealiseerd. De bandbreedte op het Campus Site Management LAN omgeving is variabel, maar minimaal 100Mb/s. Afhankelijk van klantspecifieke situaties kan Campus Site Management voor een ruimere bandbreedte kiezen.

Kwaliteitscriteria:

- Elk gebouw wordt van voldoende glasvezel voorzien zodat gebouw infrastructuur aangesloten wordt;
- Elk gebouw wordt door middel van twee separate tracés ontsloten in het kader van redundantie;
- De diversie tracés staan in verbinding met twee NOC's;
- Twee NOC's zijn redundant uitgevoerd;
- Basis netwerkdiensten zijn redundant uitgevoerd;
- Het standaard publieke Campus netwerk voorziet in een uitgaande internetverbinding (Internat);
- De uptime voor het Campus Site Management LAN omgeving is 99.7% op jaarbasis;

Afspraken en organisatie:

Een nieuwe Klant op de High Tech Campus kan een ICT Contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen. Zodra deze bij Campus Site Management bekend is, zal deze ICT Contactpersoon benaderd worden voor een intakegesprek om de opzet en inrichting van de Campus Site Management LAN omgeving te bespreken. In dit gesprek kan de Klant tevens haar specifieke inrichtingsvraagstukken inbrengen. Haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Wijzigingen in de door Klant gevraagde dienstverlening door Campus Site Management aangaande de LAN omgeving (Site Infrastructuur) kunnen schriftelijk ingediend worden bij de IT (Demand) Manager via administrator@hightechcampus.nl. Deze zal ingediende aanvragen toetsen en al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben.

KPI:

- De uptime voor het Campus Site Management LAN omgeving is 99.7% op jaarbasis, voor de elementen welke onder het beheer van Campus Site Management vallen;
- De Campus Site Management LAN omgeving is 24x7 beschikbaar, met uitzondering van de geplande maintenance (voor zover mogelijk wordt dit buiten kantoortijden gepland);
- De beschikbare bandbreedte varieert en is minimaal 100Mb/s en maximaal 10Gb/s;
- De uptime van het netwerk wordt online gepresenteerd via de website van Campus ICT;
- NOC's zijn nooit toegankelijk voor anderen/derden (dus alleen voor bevoegde Campus Site Management functionarissen) waardoor oneigenlijke toegang onmogelijk wordt en kans op uitval verkleind wordt.

Service level reporting:

- De beschikbaarheid (uptime) van de Campus Site Management LAN omgeving wordt maandelijks gerapporteerd. Rapportage vindt plaats in de tweede week na het verstrijken van de voorliggende periode.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

- De ondergrondse infrastructuur betreft mantelbuizen ten behoeve van glasvezel waarmee gebouwen ontsloten worden via separate tracés. Deze glasvezels zijn gedeeld. Het is niet mogelijk om eigen glasvezels op het terrein aan te leggen of te claimen bij Campus Site Management. Campus Site Management is eigenaar en beheerder van deze ondergrondse infrastructuur. Alleen door en op initiatie van Campus Site Management worden wijzigingen uitgevoerd.
- Vanuit de NOC's voorziet Campus Site Management in koppelingen naar externe netwerken (voor bijvoorbeeld externe bedrijfsnetwerken koppeling). Campus Site Management is niet verantwoordelijk voor de aanvraag, aanleg en indienstneming van lijnen door derden (bijvoorbeeld KPN, Orange, etc). Deze verantwoordelijkheid is specifiek belegd bij de Klant. Campus Site Management zal faciliteren in de mogelijkheden om de door Klant aangeleverde externe koppeling op een juiste manier te koppelen aan de Campus Site Management LAN omgeving, waarbij beheersbaarheid en security in oogschouw worden genomen.

- Indien Klant gebruik wenst te maken van koppelingen naar externe netwerken, kan het zijn dat Klant ruimte dient af te nemen in de computerruimte van Campus Site Management tegen de daarvoor geldende tarieven. Dit is onder andere afhankelijk van het type koppeling, omvang benodigde apparatuur en benodigde fysieke toegang door Klant tot apparatuur. Zie hiervoor het hoofdstuk aangaande computerruimtes in dit SLA.
- Campus ICT verzorgt het maintenance aan de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur. Dit maintenance vindt voornamelijk plaats in vier weekenden per jaar, eens per kwartaal. Deze data worden aan het begin van het nieuwe jaar vastgesteld en gepubliceerd op de website https://www.ict.hightechcampus.nl/. Gedurende deze maintenance periodes is de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur niet of gedeeltelijk beschikbaar.

1.2 CSM ICT, Gebouw Infrastructuur

Dienst:

Campus Site Management beheert de infrastructuur in de gebouwen op de High Tech Campus, de Gebouw Infrastructuur. Dit omvat de diverse MER's (Main Equipement Room) en SER's (Satellite Equipment Room) in de diverse gebouwen op de High Tech Campus. In deze ruimtes staat apparatuur van Campus Site Management en maakt de koppeling tussen de Site Infrastructuur en de Fysieke Bekabeling. Deze apparatuur is van leverancier Cisco. Veel van deze apparatuur ondersteunt Power over Ethernet. De apparatuur van Campus Site Management staat door middel van de redundante en gescheiden tracés binnen de Site Infrastructuur in verbinding met de redundante NOC's. Aanwezige apparatuur wordt door Campus Site Management voordurend gemonitord. Decentrale SER's kunnen door Campus Site Management uitgerust zijn van nood UPS-en waardoor gedurende stroomuitval een beperkte tijd de Power over Ethernet beschikbaar blijft. Indien apparatuur uitvalt of technisch niet meer voldoet aan de standaard volgens het Campus Site Management ICT beleid, zal Campus Site Management zorg dragen voor vervanging van de apparatuur.

Kwaliteitscriteria:

- Elk gebouw wordt van voldoende glasvezel voorzien zodat Gebouw Infrastructuur aangesloten wordt;
- De Gebouw Infrastructuur wordt door middel van twee gescheiden tracés ontsloten via de Site Infrastructuur in het kader van redundantie;
- Apparatuur ondersteunt op verzoek Power over Ethernet (voor bijvoorbeeld VoIP);
- Gebouw Infrastructuur is van betrouwbare Cisco apparatuur;
- Gebouw Infrastructuur is van voldoende kwaliteit om snelheid en beschikbaarheid te kunnen garanderen;

Afspraken en organisatie:

Een nieuwe Klant op de High Tech Campus kan een ICT Contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen. Zodra deze bij Campus Site Management bekend is, zal deze ICT Contactpersoon benaderd worden voor een intakegesprek om de opzet en inrichting van de Campus Site Management LAN omgeving te bespreken. In dit gesprek kan de Klant tevens haar specifieke inrichtingsvraagstukken inbrengen. Haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Wijzigingen in de door Klant gevraagde dienstverlening door Campus Site Management aangaande de LAN omgeving (Gebouw Infrastructuur) kunnen schriftelijk ingediend worden bij de IT (Demand) Manager via administrator@hightechcampus.nl. Deze zal ingediende aanvragen toetsen en al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben.

KPI:

- Aanwezige apparatuur en status is per gebouw online opvraagbaar via website van Campus ICT;
- De uptime voor het Campus Site Management LAN omgeving is 99.7% op jaarbasis, voor de elementen welke onder het beheer van Campus Site Management vallen;
- De Campus Site Management LAN omgeving is 24x7 beschikbaar, met uitzondering van de geplande maintenance (voor zover mogelijk wordt dit buiten kantoortijden gepland);
- De uptime van het netwerk wordt online gepresenteerd via de website van Campus ICT

Service level reporting:

- De beschikbaarheid (uptime) van de Campus Site Management LAN omgeving wordt maandelijks gerapporteerd. Rapportage vindt plaats in de tweede week na het verstrijken van de voorliggende periode.

Optioneel:

n.v.t.

Overige afspraken:

- MER's en SER's zijn ruimtes van Campus Site Management waarin alleen Campus Site Management IT apparatuur zich bevindt;
- Apparatuur in deze MER's en SER's is van Campus Site Management;
- Huurders hebben geen zelfstandige toegang tot de MER's en SER's;
- Huurders dienen de fysieke toegang tot de MER's en SER's voor Campus Site Management mogelijk te maken en houden, binnen en buiten kantooruren;
- Gebouw Infrastructuur kan in overleg Power over Ethernet aanbieden. Inrichting hiervan is altijd in overleg met Campus Site Management.
- In geval van VoIP telefonie, kunnen decentrale SER's door Campus Site Management uitgerust worden met nood UPS-en waardoor een beperkte tijd gebruik gemaakt kan worden van telefonie terwijl er een spanningsdip of stroomuitval plaatsvindt.
- Campus ICT verzorgt het maintenance aan de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur. Dit maintenance vindt voornamelijk plaats in vier weekenden per jaar, eens per kwartaal. Deze data worden aan het begin van het nieuwe jaar vastgesteld en gepubliceerd op de website https://www.ict.hightechcampus.nl/. Gedurende deze maintenance periodes is de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur niet of gedeeltelijk beschikbaar.

1.3 CSM ICT, Fysieke bekabeling

Dienst:

Campus Site Management heeft ieder gebouw voorzien van UTP bekabeling conform recente standaarden. Deze bekabeling loopt vanuit de Gebouw Infrastructuur over iedere verdieping. Het gaat hierbij om de horizontale bekabeling in de gebouwen. Ieder gebouw is voorzien van voldoende Fysieke Bekabeling om een normale kantooropstelling te voeden. Tevens is ieder gebouw voorzien van glasvezel bekabeling. Glasvezel wordt gebruikt om de diverse MER's en SER's met elkaar en met de Site Infrastructuur te verbinden. Fysieke Bekabeling bevindt zich in kabelgoten, muren, datagoten in vloeren, onder computervloeren of anderszins en wordt op deze wijze geleid naar de UTP aansluiting(en) op de werkplek. Het ontkoppelpunt van de dienstverlening van Campus Site Management eindigt op de plek waar Campus Site Management het LAN netwerk via haar Fysieke UTP Bekabeling aflevert, veelal de wall-outlet op de werkplek.

Kwaliteitscriteria:

- UTP bekabeling is conform recente standaarden, veelal CAT5 of CAT6;
- Bekabeling wordt gecertificeerd geleverd door Systimax of door Systimax gecertificeerde partners;
- Kwaliteit aan bekabeling wordt mede gegarandeerd doordat werkzaamheden aan fysieke databekabeling alleen onder toezicht van en in opdracht van Campus Site Management uitgevoerd mag worden;
- Dienstverlening Campus Site Management eindigt (ontkoppelpunt) op de plek waar Campus Site Management het LAN netwerk via haar Fysieke UTP Bekabeling aflevert, veelal de wall-outlet op de werkplek.

Afspraken en organisatie:

Een nieuwe Klant op de High Tech Campus kan een ICT Contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen. Zodra deze bij Campus Site Management bekend is, zal deze ICT Contactpersoon benaderd worden voor een intakegesprek om de opzet en inrichting van de Campus Site Management LAN omgeving te bespreken. In dit gesprek kan de Klant tevens haar specifieke inrichtingsvraagstukken inbrengen. In geval van inhuizing, kan Klant doormiddel van een gedetailleerd vloerplan haar gewenste aansluitingen overleggen. Veelal wordt deze initiële inrichting op kosten van Campus Site Management gerealiseerd. Haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Wijzigingen in de door Klant gevraagde dienstverlening door Campus Site Management aangaande de LAN omgeving (Fysieke Bekabeling) kunnen schriftelijk ingediend worden bij de IT (Demand) Manager via administrator@hightechcampus.nl. Deze zal ingediende aanvragen toetsen en al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben. Klant is altijd verplicht om het gebouw, na het beëindigen van het huurcontract, op te leveren conform de initiële inrichting van de Fysieke Bekabeling.

KPI:

- N.v.t.

Service level reporting:

- N.v.t.

Optioneel:

- N.v.t.

Overige afspraken:

- Bekabeling is eigendom van Campus Site Management;
- Het is niet toegestaan voor Klant om de kabelgoten, muren, datagoten, computervloeren te openen en/of te verleggen/verhuizen/vervangen;
- Verhuizingen en uitbreidingen op het gebied van Fysieke Bekabeling worden door Klant altijd aangevraagd bij Campus Site Management. Het verhuizen en/of uitbreiden van Fysieke Bekabeling kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben;
- Bij wijzigingen in de Fysieke Bekabeling, aangevraagd door Klant, wordt de doorlooptijd mede bepaald door de snelheid waarin Klant een formele opdracht verstrekt aan Campus Site Management (door middel van een Purchase Order) waarbij een doorlooptijd van twee weken (na het formeel verstrekken van de opdracht) als gemiddeld kan worden beschouwd;
- Klant is altijd verplicht om het gebouw, na het beëindigen van het huurcontract, op te leveren conform de initiële inrichting van de Fysieke Bekabeling;
- Campus Site Management is niet verantwoordelijk voor de aansluiting van Klant computers, printers en andere randapparatuur na het ontkoppelpunt van de dienstverlening.

1.4 CSM ICT, Wireless infrastructuur

Dienst:

Campus Site Management heeft ieder gebouw voorzien van een Wireless Infrastructuur. Deze Wireless Infrastructuur wordt per gebouw gevoed vanuit de Gebouw Infrastructuur. Ieder gebouw op de High Tech Campus is voorzien van voldoende wireless access-points om een normale kantooropstelling te kunnen voeden. De Wireless Infrastructuur wordt geplaatst, geconfigureerd en onderhouden door Campus Site Management. Het ontkoppelpunt van de dienstverlening van Campus Site Management eindigt op de plek waar Campus Site Management het WLAN netwerk via de Wireless Infrastructuur wordt afgeleverd. Indien wireless apparatuur uitvalt of technisch niet meer voldoet aan de standaard volgens het Campus Site Management ICT beleid, zal Campus Site Management zorg dragen voor vervanging van de apparatuur.

Standaard wordt het Internat netwerk uitgezonden via het non-broadcast SSID wireless netwerk: WLAN-PUB. Dit netwerk voorziet in een uitgaande internetverbinding en is zonder authenticatie of encryptie toegankelijk. Gebruik van WLAN-PUB wordt continue gemonitord. Oneigenlijk gebruik wordt door Campus Site Management beëindigd door adressen te blokkeren op WLAN-PUB behorende bij het oneigenlijke gebruik.

Tevens is het mogelijk om uw bedrijfsnetwerk aan te beiden via de Wireless Infrastructuur. Hiervoor dient Klant haar netwerk beschikbaar te stellen via het non-broadcast SSID wireless network: WLAN-HTC en haar eigen beveiligingsprotocollen te borgen.

Kwaliteitscriteria:

- Wireless Infrastructuur is van betrouwbare Cisco apparatuur;
- Wireless Infrastructuur is van voldoende kwaliteit om snelheid en beschikbaarheid te kunnen garanderen;
- De Wireless Infrastructuur heeft voldoende dekkingsdichtheid per gebouw waardoor een normale kantooropstelling voorzien kan worden van een draadloos netwerk;
- WLAN-PUB is voor alle huurders en haar gasten toegankelijk zonder authenticatie of encryptie;
- Het ontkoppelpunt van de dienstverlening van Campus Site Management eindigt op de plek waar Campus Site Management het WLAN netwerk via de Wireless Infrastructuur wordt afgeleverd.
- Continue monitoring van het gebruik van WLAN-PUB en in geval van eventuele security issues of verstoringen, desbetreffende adressen blokkeren om dienstverlening te blijven waarborgen.

Afspraken en organisatie:

Een nieuwe Klant op de High Tech Campus kan een ICT Contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen. Zodra deze bij Campus Site Management bekend is, zal deze ICT Contactpersoon benaderd worden voor een intakegesprek om de opzet en inrichting van de Campus Site Management WLAN omgeving te bespreken. In dit gesprek kan de Klant tevens haar specifieke inrichtingsvraagstukken inbrengen. Haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Wijzigingen in de door Klant gevraagde dienstverlening door Campus Site Management aangaande de LAN omgeving (Gebouw Infrastructuur) kunnen schriftelijk ingediend worden bij de IT (Demand) Manager via administrator@hightechcampus.nl. Deze zal ingediende aanvragen toetsen en al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben.

Rapportage / KPI:

- Geblokkeerde adressen van Internat worden online op de website van Campus ICT weergegeven;
- Configuratie instellingen van de draadloze netwerken worden online op de website van Campus ICT weergegeven;
- Aanwezige apparatuur en haar status is per gebouw online opvraagbaar via de website van Campus ICT;
- De Campus Site Management WLAN omgeving is 24x7 beschikbaar, met uitzondering van de geplande maintenance (voor zover mogelijk wordt dit buiten kantoortijden gepland);

Service level reporting:

- N.v.t.

Optioneel:

- N.v.t.

Overige afspraken:

- Indien Klant gebruik wenst te maken van WLAN-HTC is Klant zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van haar netwerk en het borgen van haar beveiligingsprotocollen;
- Campus Site Management is niet verantwoordelijk voor oneigenlijk gebruik van bedrijfsnetwerken via de Wireless Infrastructuur WLAN-HTC;
- Het is niet toegestaan om door Klant eigen wireless access-points in de door hen gehuurde ruimte op te hangen in verband met mogelijke interferentie problemen met het Campus Site Management WLAN netwerkomgeving.
- Campus ICT verzorgt het maintenance aan de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur. Dit maintenance vindt voornamelijk plaats in vier weekenden per jaar, eens per kwartaal. Deze data worden aan het begin van het nieuwe jaar vastgesteld en gepubliceerd op de website https://www.ict.hightechcampus.nl/. Gedurende deze maintenance periodes is de Campus Site Management (W)LAN infrastructuur niet of gedeeltelijk beschikbaar.

1.5 CSM SECURITY

General

1.5.1 CSM shall operate and maintain an information security management system and maintain an information security policy and security controls that are in line with ISO/IEC-27001. CSM agrees to use reasonable endeavors to acquire the ISO/IEC-27001 certificate within two (2) years after the effective date of this Service Agreement.

1.5.2 The CSM employees shall be qualified for the services they are required to perform.

1.5.3 CSM shall have in place measures to ensure the continuance of a qualified team for delivering the services.

Physical & Environmental Security

1.5.4 For those physical environments under CSM's control, CSM must: (i) restrict physical access to the system (including its information systems, equipment and the respective operating environments for delivering or receiving the services) to authorized services employees only; (ii) adequately protect the physical plant and contained supporting infrastructure environment for information systems; (iii) provide supporting utilities for information systems; (iv) protect information systems against environmental hazards; and (v) provide appropriate environmental controls in facilities containing information systems.

1.5.5 CSM shall restrict physical access to (network and server) equipment and other infrastructural systems and devices used for rendering the services to specified services employees only and shall adequately monitored these restrictions.

1.5.7 Physical security controls (e.g. air conditioning, UPS, fire detection, fire prevention, et cetera) used by CSM for protection of the equipment in the computer room are adequate, up-to-standard and fit-for-purpose.

1.5.8 CSM has its standard, secure perimeter and zoning in place for critical IT components and network resources.

Information Security Incident Management

1.5.9 CSM shall inform Customer as quickly as possible and in any event within twelve (12) hours after CSM has become aware of any item mentioned below:

(i) any actual or suspected security incident involving the Customer Information. Such notice shall summarize in reasonable detail (a) the likely impact on Customer of the security incident, and (b) the corrective actions taken or to be taken by CSM;

(ii) any current legal requirement which applies to CSM or any proposed legal requirement which is likely to apply to CSM prohibiting CSM from complying with its obligations with regard to the processing and protection of the Customer information under this Service Agreement.

1.5.10 As soon as CSM has become aware of an incident involving the Customer information, CSM shall promptly:

(i) take all necessary and appropriate corrective actions to remedy any deficiencies, and

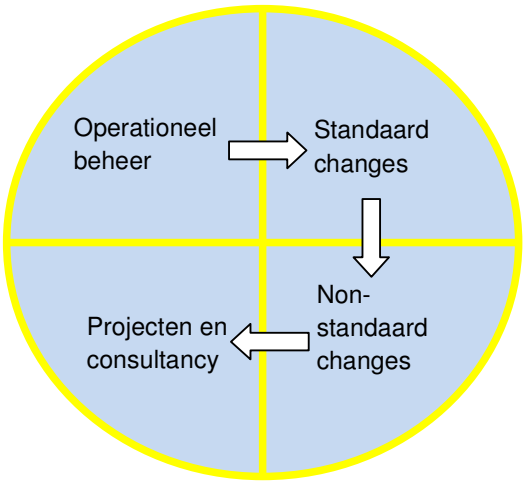
(ii) take any action pertaining to such incident required by applicable laws, regulations, ordinances and codes.

1.5.11 Security incidents that may be relevant to the services shall be detected by CSM in a timely manner. In the event of a security incident CSM shall inform Customer immediately of such security incident (but in any event within twelve (12) hours after CSM has become aware of such security incident) and take immediate action to minimize damage.

1.5.12 Logging and configuration management of systems associated with the services shall be at a level that incidents can be traced to source and the extent of data modification, system corruption, and data access can be determined.

2. DIENSTVERLENING

De dienstverlening vanuit Campus Site Management aangaande de Campus Site Management (W)LAN omgeving behelst de volgende elementen:



2.1 Operationeel beheer en service desk

Dienst

Campus Site Management voert operationeel, proactief operationeel, en reactief beheer uit.

Operationeel beheer is erop gericht om de Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving (inclusief computerruimtes, zie 3.1) ter beschikking te stellen aan de gebruikers, waarbij verstoringen in de dienstverlening tot een minimum beperkt zullen worden.

Proactief beheer houdt in dat de componenten van de Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving op onregelmatigheden worden gecontroleerd en acties worden ondernomen om incidenten te voorkomen.

Reactief beheer houdt in dat er binnen de afgesproken service levels op verstoringen wordt gereageerd en herstelacties worden uitgevoerd. Dit kan gebeuren door automatische signalering door beheertools alsook door meldingen van de ICT contactpersonen binnen de Klant organisatie aan de Campus ICT servicedesk.

Kwaliteitscriteria

- Proactief beheer door geautomatiseerde tools;
- Ontwikkeling en beheer van de geautomatiseerde tools is maatwerk en aangepast op het design van de de Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving;
- Professionele en skilled service desk;
- Een vast team van medewerkers met kennis en jarenlange ervaring van/met IT en de High Tech Campus;
- Werken met ICT contactpersonen binnen de Klant organisatie zorgt voor adequate communicatie;

- Onregelmatigheden worden gemonitord en incidenten, zoveel als mogelijk, voorkomen;
- Persoonlijk contact tussen Campus ICT en de ICT contactpersonen van de Klant;
- Klant tevredenheid over dienstverlening Campus ICT wordt jaarlijks gemeten en gerapporteerd.

Afspraak en organisatie

De servicedesk is bereikbaar gedurende het standaard service window op:

Telefoon : 040-27 41122 [7]

Email : campus.ict@hightechcampus.nl

Het standaard service window is van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.00 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen.

Monitoring van het netwerk vindt ook buiten het standaard service window. Door middel van automatische signalering is Campus ICT ook beschikbaar voor incidenten met hoge prioriteit, waarvoor een stand-by dienst is ingeregeld. Dit uitgebreide service window, bovenop het standaard service window, is van maandag tot en met vrijdag van 17.00 uur tot 22.00 uur en op zaterdag en zondag van 9.00 uur tot 20.00 uur, muv. 25 december en 1 januari.

Rapportage / KPI:

- Oplostijd van incidenten met hoge prioriteit binnen het standaard service window is <4 uur;
- Oplostijd van incidenten met normale prioriteit binnen het standaard service window is <12 uur;
- Oplostijd van incidenten met hoge prioriteit buiten het standaard service window gedurende stand-by is <8 uur;
- Periodieke reporting Klant tevredenheid aangaande dienstverlening Campus ICT.

Service level reporting:

- Het totaal aantal incidenten, opgelost binnen de norm en buiten de norm, welke ingediend en afgehandeld zijn via Campus ICT of gerapporteerd zijn via de automatische tooling;
- Minimaal eens per jaar wordt de algehele klanttevredenheid gerapporteerd;

Optioneel

- N.v.t.

Overige afspraken

Rapportage vindt plaats op totaal niveau zoals behandeld bij Campus ICT en is (nog) niet verbijzonderd op Klant.

[7] Tel. zal veranderen na Closing.

2.2 Standaard changes

Dienst

Onder standaard changes wordt verstaan: het doen van wijzigingen aan de operationele Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving waarbij geen impact en risico voorzien is en waarvan vooraf geen impact analyse nodig is. Dit type wijziging is op verzoek van Klant, is reeds vaker uitgevoerd en heeft een repeterend karakter. Deze leiden niet tot een order, investering of desinvestering, noch tot aanpassingen in de SLA. De doorlooptijd is gering. Voorbeelden hiervan zijn: creëren van een patch, creëren en/of omzetten van een VLAN, verhuizen van 1 werkplek, installatie van apparatuur aangaande de Gebouw Infrastructuur.

Kwaliteitscriteria

- Standaard changes als een routine voor Campus ICT;
- Een vast team van medewerkers met kennis en jarenlange ervaring van/met IT en de High Tech Campus;
- Werken met ICT contactpersonen binnen de Klant organisatie zorgt voor adequate communicatie;
- Persoonlijk contact tussen Campus ICT en de ICT contactpersonen van de Klant;
- Gebruik van patch tooling waarmee de ICT contactpersoon van de Klant zelf patches kan aanvragen en omzetten;

Afspraak en organisatie

Standaard changes mogen door de ICT contactpersonen binnen de Klant rechtstreeks gemeld worden bij Campus ICT. Dit kan door middel van een schriftelijk verzoek te richten aan: campus.ict@hightechcampus.nl. Voor het gebruik van de patch tool wordt aan de ICT contactpersoon credentials vertrekt waardoor deze zonder tussenkomst van Campus ICT patches kan aanvragen en omzetten.

Rapportage / KPI

- Oplostijd van standaard changes binnen het standaard service window is <20 uur;
- Oplostijd van standaard changes als patch request binnen het standaard service window is <12 uur;

Service level reporting:

- Het totaal aantal standaard changes, uitgevoerd binnen de norm en buiten de norm, welke ingediend en afgehandeld zijn via Campus ICT;
- Het totaal aantal patch requesten, uitgevoerd binnen de norm en buiten de norm, welke ingediend en afgehandeld zijn via Campus ICT;
-

Optioneel

- N.v.t.

Overige afspraken

- Rapportage vindt plaats op totaal niveau zoals behandeld bij Campus ICT en is (nog) niet verbijzonderd op Klant.
- Indien Klant regelmatig gebruik wenst te maken van wijzigingen (zoals het verplaatsen van enkele werkplekken en het creëren van (extra) UTP outlets waarbij wijzigingen optreden in de standaard Fysieke UTP Bekabeling, is het raadzaam op een jaarorder (Purchase Order ten gunste van Campus Site Management) aan te maken, om zodoende de doorloopsnelheid van deze wijzigingen te versnellen.

2.3 Niet standaard changes

Dienst

Onder niet-standaard aanpassingen wordt verstaan: het doen van wijzigingen aan de operationele Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving waarbij mogelijke impact en risico voorzien worden en daarom vooraf analyse van impact en risico gemaakt wordt en overleg hierover met Klant, Campus Site Management en Campus ICT noodzakelijk is. Dit type wijziging is soms vaker uitgevoerd maar kan ook uniek of eenmalig zijn, kan leiden tot een order, investering of desinvestering, alsook tot aanpassingen in de SLA. De doorlooptijd is vaak langer dan bij een standaard aanpassing, gerelateerd aan de complexiteit. Voorbeelden zijn: verhuizingen van groepen/afdelingen, firewall aanpassingen, wijzigingen aan de Site Infrastructuur.

Kwaliteitscriteria

- Professionele en skilled service desk;
- Een vast team van medewerkers met kennis en jarenlange ervaring van/met IT en de High Tech Campus;
- Werken met ICT contactpersonen binnen de Klant organisatie zorgt voor adequate communicatie;
- Persoonlijk contact tussen Campus Site Management, Campus ICT en de ICT contactpersonen van de Klant;

Afspraak en organisatie

Niet standaard changes mogen door de ICT contactpersonen binnen de Klant rechtstreeks gemeld worden bij Campus ICT. Dit kan door middel van een schriftelijk verzoek te richten aan: campus.ict@hightechcampus.nl. Het kan zijn dat de analyse van impact en risico afstemming met de IT (demand) Manager via administrator@hightechcampus.nl binnen Campus Site Management vereist, waarbij tevens haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Deze kan ingediende aanvragen al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot financiële gevolgen voor Klant alsook aanpassingen van de SLA.

Rapportage / KPI

Aangezien niet standaard changes onmogelijk vooraf gedefinieerd kunnen worden, kan hier geen KPI voor worden afgesproken.

Optioneel

- N.v.t.

Overige afspraken

Indien Klant regelmatig gebruik wenst te maken van wijzigingen (zoals het verplaatsen van enkele werkplekken en het creëren van (extra) UTP outlets waarbij wijzigingen optreden in de standaard Fysieke UTP Bekabeling, is het raadzaam op een jaarorder (Purchase Order ten gunste van Campus Site Management) aan te maken, om zodoende de doorloopsnelheid van deze wijzigingen te versnellen.

2.4 Projecten en consultancy

Dienst

Onder projecten en consultancy wordt verstaan: het meedenken, bedenken, adviseren, analyseren en uitvoeren van consultancy vraagstukken en/of projecten voor klantenorganisaties en/of leverancier(s) op aanvraag van ICT contactpersoon, waarvoor op voorhand geen duidelijke tijdsbesteding kan worden vastgesteld. Voorbeelden hiervan zijn: advisering aan Klant, opzetten netwerkomgevingen voor projecten en testen bij Klant, creatie van bedrijfsnetwerken en externe koppelingen.

Kwaliteitscriteria

- Een vast team van medewerkers met kennis en jarenlange ervaring van/met IT en de High Tech Campus;
- Werken met ICT contactpersonen binnen de Klant organisatie zorgt voor adequate communicatie;
- Persoonlijk contact tussen Campus Site Management, Campus ICT en de ICT contactpersonen van de Klant;

Afspraak en organisatie

Aanvragen voor projecten en consultancy mogen door de ICT contactpersonen binnen de Klant rechtstreeks gemeld worden bij Campus ICT. Dit kan door middel van een schriftelijk verzoek te richten aan: campus.ict@hightechcampus.nl. Het kan zijn dat de analyse van impact en risico afstemming met de IT (demand) Manager binnen Campus Site Management via administrator@hightechcampus.nl vereist, waarbij tevens haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Deze kan ingediende aanvragen al dan niet honoreren. Dit kan leiden tot financiële gevolgen voor Klant alsook aanpassingen van de SLA.

Rapportage / KPI

Aangezien niet standaard changes onmogelijk vooraf gedefinieerd kunnen worden, kan hier geen KPI voor worden afgesproken.

Optioneel

- N.v.t.

Overige afspraken

- N.v.t.

3. COMPUTERRUIMTES

3.1 Geconditioneerde ruimtes

Dienst

Campus Site Management beschikt over enkele computerruimtes, zogenaamde geconditioneerde ruimtes, waarin ruimte gehuurd kan worden door Klant van de Campus Site Management (W)LAN netwerkomgeving. Deze ruimtes zijn verdeeld over twee gebouwen (WAY/HTC5 en WAA/HTC38) op de High Tech Campus en aangesloten op de redundant Site Infrastructuur. De ruimtes zijn voorzien van verhoogde vloeren, noodstroomvoorzieningen/UPS-en, gasblusinstallatie (WAA/HTC38), voldoende UTP voorzieningen en voldoende koelvermogen en luchtvochtigheid via de klimaatbeheersing welke afgestemd is op de ruimtes. De ruimtes worden continu gemonitord via de automatische tooling van Campus ICT. In geval van verstoringen in de Campus Site Management netwerkapparatuur, worden deze automatisch gesignaleerd en afgehandeld zoals omschreven in de dienst Operationeel Beheer (zie 2.1). Tevens zorgt de continue monitoring voor een continue online informatievoorziening over de status van de ruimten via de website van Campus ICT.

Deze computerruimtes voorzien in de mogelijkheid om:

- Servers van de Klant redundant op te stellen (indien gewenst);
- In geconditioneerde ruimtes op te stellen zonder zelf hierin te investeren;
- Gebruik te maken van geconditioneerde ruimtes zonder verantwoordelijk te zijn voor onderhoud en calamiteitendiensten;
- Gebruik te maken van de uitstekende bandbreedte tussen computerruimtes en Gebouw Infrastructuur via de Site Infrastructuur.

Kwaliteitscriteria

- Ruimtes zijn voorzien van koeling;
- Ruimtes zijn voorzien van voldoende UTP;
- Ruimtes zijn voorzien van noodstroomvoorzieningen/UPS-en;
- Fysieke toegangsbeveiliging door toegangsbadge met separate autorisatiezone;
- Redundancy mogelijk doordat computerruimtes gescheiden op de High Tech Campus zijn opgesteld;
- Hoge gegarandeerde kwaliteit door proactief beheer me automatische monitoring en signalering van onregelmatigheden;

Afspraak en organisatie

Een nieuwe Klant op de High Tech Campus kan een ICT Contactpersoon binnen haar organisatie aanwijzen. Zodra deze bij Campus Site Management bekend is, zal deze ICT Contactpersoon benaderd worden voor een intakegesprek om de opzet en inrichting van de Campus Site Management LAN omgeving te bespreken. In dit gesprek kan de Klant tevens haar specifieke inrichtingsvraagstukken inbrengen, waaronder het gebruik van computerruimtes. Haalbaarheid en inpasbaarheid worden getoetst aan het Campus Site Management ICT beleid. Tussentijdse wijzigingen in de door Klant gevraagde dienstverlening voor computerruimtes kunnen schriftelijk ingediend worden bij Campus ICT via

campus.ict@hightechcampus.nl. Deze zullen ingediende aanvragen toetsen en al dan niet honoreren, mede gebaseerd op de beschikbare capaciteit van de computerruimtes. Dit kan leiden tot impactwijzigingen welke financiële gevolgen hebben.

Rapportage / KPI

Via de website van Campus ICT is online, door middel van de automatische tooling, de totale UPS-load, de gemiddelde temperatuur en de beschikbaarheid van de verschillende computerruimtes inzichtelijk;

Optioneel

- N.v.t.

Overige afspraken

- Klant mag zelf een afsluitbaar rack plaatsen in de computerruimten, omwille van security;
- Toegang tot de computerruimtes wordt tot een minimum beperkt, omwille van security;
- Per rack per Klant worden maximaal twee Klant ICT contactpersonen (twee gepersonaliseerde badges) geautoriseerd voor toegang tot de computerruimtes. Werkzaamheden door anderen of derden in opdracht van Klant aan systemen van Klant kan en mag alleen uitgevoerd worden onder begeleiding van de Klant geautoriseerde ICT contactpersonen.
- De klant zorgt zelf voor Verzekering van Apparatuur
- De klant zorgt zelf voor (specifieke) back-up voorzieningen
- De klant mag geen wijzigingen aanbrengen op de basis voorzieningen (zoals netwerk en voeding) en moet dit overleggen/aanvragen via de CICT servicedesk
- In de computerruimten is het gebruik van etenswaren en achterlaten van afval niet toegestaan.
- Bij aanvang en beëindiging van de overeenkomst (plaatsen en demonteren van apparatuur in ruimte) zal een inspectie plaatsvinden

Annex

Annex I Beeldkwaliteitsplan High Tech Campus Eindhoven

Beeldkwaliteitsplan High Tech Campus Eindhoven d.d.23 november 2011.

Een kopie van de meest recente versie is verkrijgbaar bij CSM.

Annex II Response Times

	Up time – Response time
Description	

Building Criticality Level	Building Operating Hours	Service Availability	Response Time "Emergency"	Response Time "Urgent"	Response Time "not Urgent"
Platinum	24/7	99.95 %	0,5 hour	0,5 hour	1 hour
Gold	16/5	99.50 %	1 hour	2 hour	4 hour
Silver	12/5	99.00 %	1 hour	3 hour	12 hour
Bronze	12/5	97.00 %	2 hour	4 hour	24 hour
Tin	8/5	95.00 %	4 hour	8 hour	72 hour

Platinum

- Failure of the Service gives a direct and enormously impact on the reputation, responsibilities and / or the key-processes of the building users / businesses.
- Financial impact caused by a Service failure can be extremely high.
- There is a business reason or processes that allow no disturbance for 'normal' Service and / or maintenance activities.
- Business interruption cannot be put on risk for 'normal' Service and / or maintenance activities.
- Building is, due to its key processes, continuously in use.
- The key Service are organized with the focus on 99.95 % availability during the buildings operation hours.
- Examples of Platinum buildings are: Central Data Centers, High Quality Clean rooms <100 classification etc.

Gold

- Failure of the Service has a direct impact on the reputation, responsibilities and / or the key processes of the building users / businesses.
- Financial impact caused by a Service failure can be great.
- The business processes are general executed during normal building operating hours and allow minor disturbance for 'normal' Service and / or maintenance activities.

	Up time – Response time
	▪ Business interruption can only be put on risk for 'exceptional' Service and / or maintenance activities after firm and written agreement with building users / businesses. ▪ Building is, due to its key processes, mainly in use during normal operating hours. ▪ The key Service are organized with the focus on 99.50 % availability during the buildings operation hours. ▪ Examples of Gold buildings are: Call Centers, Head Quarters, Technical Research Facilities etc.
Silver	▪ Failure of the Service can have a limited impact on the reputation, responsibilities and / or the key processes of the building users / businesses. ▪ Financial impact caused by a Service failure is expected to be limited. ▪ The business processes are general executed during normal building operating hours and allow disturbance for 'normal' Service and / or maintenance activities. ▪ Business interruption can only be put on risk for Service and / or maintenance activities after firm and written agreement with building users / businesses. ▪ Building is, due to its key processes, mainly in use during normal operating hours. ▪ The key Service are organized with the focus on 99.00 % availability during the buildings operation hours. ▪ Examples of Silver buildings are: Country Headquarters, Call Centers, Key Manufacturing Buildings, Regional Warehouses, Local Data Centers etc
Bronze	▪ Failure of the Service can have a small impact on the reputation, responsibilities and / or the key processes of the building users / businesses. ▪ Financial impact caused by a Service failure is expected to be minor. ▪ The business processes allow disturbance for 'normal' Service and / or maintenance activities. ▪ Business interruption can only be put on risk for planned Service and / or maintenance activities after building users/businesses consultations. ▪ Building is, due to its key processes, mainly in use during normal operating hours. ▪ The key Service are organized with the focus on 97.00 % availability during the buildings operation hours. ▪ Examples of Bronze buildings are: Prime Office Building on Site, Manufacturing Buildings, Product Assembly Buildings, Central Warehouse or Product Warehouse, Partly Empty or Temporary Office Buildings, etc.

	Up time – Response time
Tin	▪ Failure of the Service can only have a small or minor impact on the reputation, responsibilities and / or the key processes of the building users / businesses. ▪ Financial impact caused by a Service failure is expected to be minor. ▪ The business processes allow disturbance for Service and / or maintenance activities that are brought back to the minimum. ▪ Business will not expect any interruption or risk caused by limited planned Service and / or maintenance activities. ▪ Building is mainly in use during normal operating hours. ▪ The key Service are organized with the focus on 95.00 % availability during the buildings operation hours. ▪ Examples of Tin buildings are: Other Office Buildings, Non-Manufacturing Buildings, Non-Product Related Warehouses and Buildings that are nominated to be sold, Demolished or refurbished / renovated within a reasonable timeframe.
	Response Time Categorization Description
Business Continuity Impact	▪ Within the building service level and building criticality level as described, the general applicable responsiveness and service availability is given without taking Business Continuity Impact in to consideration. When a Business Continuity Incident occurs, CSM (via its third party provider) must take immediate action in line with the impact that this incident may cause towards LESSEE, it's business and its personnel. In drafting the service provisions for the buildings, Business Continuity Impact must be taken in to account per SLA that needs to be provided.
Emergency	▪ Incidents can have a direct relation with a "big" direct damage or an in-direct "big" damage towards persons, businesses or the building ▪ Examples of Responsiveness "Emergency" are: Main power failure, Gas leakage, Elevator lock-up's, fire alarms etc.
Urgent	▪ Incidents can have a possible cause to, and give a big disturbance of discomfort towards persons, businesses or the building ▪ Examples of Responsiveness "Urgent" are: Extreme cold or warm temperature, coffee and / or copy machine defects etc.
Not Urgent	▪ Incidents have no relation or disturbance towards persons, businesses or the building ▪ Examples of Responsiveness "Not Urgent" are: Full waste bins, Partly broken lamp bulbs etc.

Annex III Algemene voorwaarden Erkenningsregeling VNC

Vastgesteld door de Stichting Uitvoering

Zie www.*congreswereld.nl*

Annex IV Overzicht door Afnemer afgenomen diensten

(4 pagina's vrijgehouden voor toevoegen van overzichten)

				HTC69	
		totaal gebouw m2 VVO		1.715	
		multi-tenant (M) / single tenant (S)		M	
		FTE			
		m2 VVO			
		bewonersdeel vh gebouw		0%	
		omrekenfactor tbv diensten		100%	
		m2 VVO (diensten)			
		[illegible]T (full) aansl.			
		M3/hr (KWO)			
		[illegible]ger			
		[illegible]		kantoor	
Hoofdstuk 3 Site Related Services		[illegible]eheid			Opmerkingen
1	Ondergrondse Infrastructuur				
	Riolering	€ 1,56	[illegible]n)	in tarief energie	
2	Bovengrondse Infrastructuur (terrein)	€ 3,34	m2 VV[illegible]	-	
3	Gemeenschappelijke Diensten HTCE	€ 3,17	m2 VVO (diensten)	-	
4	Security, Safety				
4,1	Security	€ 10,09	m2 VVO (diensten)	€ -	
4,2	Safety	€ 3,30	m2 VVO (diensten)	€ -	
5	Centrale Badge Applicatie				
	Initieel	€ 33,51	eenmalig p/stuk	€ -	
	Abonnement	€ 20,62	FTE	€ -	
6	The Strip Services	€ 550,00	FTE	€ -	
7	Reststoffen / Niet Gevaarlijk afval				
	vast	€ 0,26	m2 VVO (diensten)	€ -	
	variabel	€ 1,50	m2 VVO (diensten)	€ -	
8	Drinkwater / Electra / Aardgas	€ 18,12	m2 VVO (diensten)	€ -	gebouw specifiek; eindafrekening obv
9	Koude Warmte Opslag (KWO)	€ 248,77	M3/hr (KWO)	€ -	capaciteit/gebruik gebouw specifiek
	subtotaal				

Voorbeeld

Hoofdstuk 4	Building Related Services	Tarief	Eenheid		Opmerkingen
1	Onderhoud en infrastructuur				
1,1	Technisch Gebouw Onderhoud	€ 19,48	m2 VVO (diensten)	€ -	gebouw specifiek
1,2	Gebouwbeheer systeem (Scada-IBS)	€ 5,83	m2 VVO (diensten)	€ -	gebouw specifiek
1,3	Risico Beheer systeem (RBS)	€ -	per gebouw	€ -	
1,4	Brandmeld Informatie systeem (BIS)	€ -	per gebouw	€ -	
1,5	Document Management systeem (DvTDM)	€ -	per gebouw	€ -	
2	Facility management	€ 12,39	m2 VVO (diensten)	€ -	gebouw specifiek
3	Security/Safety				
3,1	Security & Safety	€ -	FTE	€ -	
	Pagers	€ 291,80	pager	€ -	
3,2	Safety	€ -	FTE	€ -	
4	Receptie / Bezoekersontvangst	€ -	m2 VVO (diensten)	€ -	gebouw specifiek
5	Logistieke Services				
5,1	Post	[illegible] 1,88	m2 VVO (diensten)	€ -	
5,2	Goederen	[illegible] 3	m2 VVO (diensten)	€ -	
5,3	Transport / Vervoersdienst	[illegible]	2 VVO (diensten)	€ -	
5,4	Detachering	€ [illegible]		€ -	
6	Schoonmaak				
6,1	Onderhoud intern & glas	€ 10,76	[illegible]	€ -	gebouw specifiek
6,2	Onderhoud extern glas & gevel	€ -	m2 VV[illegible]	€ -	
7	Document Services / Centrale repro	€ -	m2 VVO (die[illegible]	€ -	
8	Facilitering Vending	€ 2,92	m2 VVO (diensten)	[illegible] -	
9	Overige Facilitaire Diensten				
9,1	Binnenbeplanting	€ -	-	€ -	
9,2	Workplace Management	€ -	FTE	€ -	meubilair; gebouw specifiek
10	Muteren (herindeling / projecten)	€ -	-	€ -	
	subtotaal				

Hoofdstuk 5	ICT	Tarief	Eenheid		Opmerkingen
5	Campus ICT (full)	€ 700,00	ICT (full) aansl.	€ -	
5,1	CSM ICT, Site infrastructuur				
5,2	Externe Infrastructuur				
5,3	Interne Infrastructuur				
5,4	Fysieke bekabeling				
5,5	Ondersteuning				
5,3	Centrale Computerruimte (optioneel)				
	subtotaal				
	TOTAAL				

Voorbeeld

Annex V Indexering per Dienst

Hoofdstuk 3. Site Related Services

Nr.		Dienst:	Dienst:	CBS Index
1.		**Ondergrondse Infrastructuur (terrein)**		
	1.1	Riolering	**Coll.Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
2.		**Bovengrondse Infrastructuur (terrein)**	**Coll.Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
3.		**Gemeenschappelijke Diensten HTCE**	**Coll.Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
4.		**Security / Safety**		
	4.1	Security	**Coll.Verpl.**	746 Beveiligings/opsporingsdiensten
	4.2	Safety	**Coll.Verpl**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
5.		**Centrale Badge Applicatie**	**Coll.Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
6.		**The Strip Services**		
	6.1	Restaurant & Cafés	**Coll.Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
	6.2	Management services / Banqueting	**Coll.Fac.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
	6.3	Catering t.b.v. evenementen	**Coll.Fac.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
	6.4	Conference Center	**Coll.Fac**	70-74 Zakelijke dienstverlening
	6.5	Shops	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening
	6.6	Indoor Sport / Fitness	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	6.7	Outdoor Sport	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	6.8	Kinderdagverblijf	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening
7.		**Reststoffen / Niet gevaarlijk afval**	**Coll.Verpl.**	747 Schoonmaakbedrijven
8		**Drinkwater / Elektriciteit / Aardgas (Alleen Multi-tenant Bebouwen)**		
	8.1	Drinkwater	**Coll. Verpl.**	Geen CBS index
	8.2	Elektriciteit	**Coll. Verpl.**	Geen CBS index
	8.3	Aardgas	**Coll. Verpl.**	Geen CBS index
9.		**Koude Warmte Opslag (KWO)**	**Coll. Verpl.**	Geen CBS index

Hoofdstuk 4. Building related services

Nr		Dienst:	Dienst:	CBS Index
1.		**Onderhoud en Infrastructuur (terrein)**		
	1.1	Technisch gebouw onderhoud	**Optioneel**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
	1.2	Gebouwbeheer systeem (Scada-IBS)	**Coll. Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
	1.3	Risico Beheer systeem (RBS)	**Coll. Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
	1.4	Brandmeld Informatie Systeem	**Coll. Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
	1.5	(BIS Document Management Systeem (DvTDM)	**Coll. Verpl.**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
2.		**Facility management**	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening
3.		**Security / Safety**		
	3.1	Security & Safety	**Coll.Fac.**	746 Beveiligings/opsporingsdiensten
	3.2	Safety	**Optioneel**	10 - 45 industrie en bouwnijverheid
4.		**Receptie / Bezoekersontvangst**	**Optioneel**	746 Beveiligings/opsporingsdiensten
5.		**Logistieke Services**		
	5.1	Post	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	5.2	Goederen	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	5.3	Transport / vervoersdienst	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	5.4	Detachering	**Optioneel**	746 Beveiligings/opsporingsdiensten
6.		**Schoonmaak**		
	6.1	Onderhoud Intern & Glas	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
			Coll.Verpl.MT	747 Schoonmaakbedrijven
	6.2	Onderhoud extern Glas & Gevel	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
			Coll.Verpl.MT	747 Schoonmaakbedrijven
7.		**Document Services / Centrale Repro**	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
8.		**Facilitering Vending**	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening
9.		**Overige Facilitaire diensten**		
	9.1	Binnenbeplanting	**Optioneel**	747 Schoonmaakbedrijven
	9.2	Work Place Management	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening
10		**Muteren** (herindelen / projecten).	**Optioneel**	742 Architecten- en ingenieursbureaus

Hoofdstuk 5. CSM ICT

Nr.	Dienst:	Dienst:	CBS Index
1.	**NETWERK CONNECTIVITEIT**		
1.1	**Site Infrastructuur**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
1.2	**Gebouw Infrastructuur**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
1.3	**Fysieke Bekabeling**	**Coll. Verpl.**	10-45 Industrie en bouwnijverheid
1.4	**Wireless Infrastructuur**	**Coll. Verpl.**	10-45 Industrie en bouwnijverheid
2.	**DIENSTVERLENING**		
2.1	**Operationeel beheer en servicedesk**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
2.2	**Standaard changes**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
2.3	**Niet standaard changes**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
2.4	**Projecten en consultancy**	**Coll. Verpl.**	70-74 Zakelijke dienstverlening
3.	**COMPUTERRUIMTES**		
3.1	**Geconditioneerde ruimtes**	**Optioneel**	70-74 Zakelijke dienstverlening

Annex VI Gebruikersovereenkomst Computerruimten

Gebruiksovereenkomst

CSM ICT Computer ruimten

De ondergetekenden:

1. **x,** x, statutair gevestigd te (x) x , geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te x onder dossiernummer x, ten deze vertegenwoordigd door x, x, hierna te noemen: "Gebruiker",

en

2. **HTCE Site Management B.V.,** handelend onder de naam "Campus Site Management gevestigd op de High Tech Campus Eindhoven te Eindhoven in gebouw HTC 1 ("**CSM**"), ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer [insert name], directeur, hierna te noemen: '

Partijen afzonderlijk en samen te noemen: Partij, respectievelijk Partijen

In aanmerking nemende dat:

- CSM een centrale computerruimten beheert op de High Tech Campus Eindhoven (HTCE). Deze ruimten bevinden zich in:
  - HTC 5 WAY-1-ocomp
  - HTC 5 WAY-1dac
  - HTC 38 WAA-ocomp
  - HTC 38 WAA-wcomp
- CSM deze centrale computerruimten en daaraan gerelateerde diensten ter beschikking kan stellen aan HTCE bewoners.
- Partijen streven naar een overeenkomst met betrekking tot het medegebruik van een in Bijlage 2 gespecificeerde computerruimte in geconditioneerde ruimten op de **HTCE**.

Zijn overeengekomen:

Art. 1. Definities en bijlagen

1.1. De navolgende begrippen hebben in deze Overeenkomst de vermelde betekenis:

a. Apparatuur: de apparatuur van Gebruiker, zoals beschreven in bijlage 1.

b. Aansluitpunt: het koppelvlak in de Ruimte van CSM waar netwerk voorziening van CSM met Apparatuur van de Gebruiker wordt gekoppeld.

c. Diensten: de diensten van CSM zoals beschreven in deze overeenkomst

d. Gebruiksrecht: het recht tot medegebruik van Voorzieningen, Diensten en de Ruimte conform deze Overeenkomst zoals bepaald in artikel 8.1 van deze Overeenkomst.

e. Opleverdatum: de datum waarop het Gebruiksrecht ingaat. Dit is de datum van

		ondertekening van deze overeenkomst, of zoveel eerder of later als Partijen in deze Overeenkomst overeen zijn gekomen.
f.	Overeenkomst:	deze gebruiksovereenkomst inclusief bijlagen en eventuele (latere) amendementen.
g.	Ruimte:	de fysieke ruimten zoals beschreven in Bijlage 2 (rack, footprint, en dergelijke), die aan Gebruiker voor medegebruik ter beschikking wordt gesteld, daaronder tevens begrepen aanvullende ruimte of vervangende ruimte zoals bedoeld in artikel 12.1 van deze Overeenkomst.
h.	Specificaties:	de specificaties waaraan de Voorzieningen, Diensten en de Ruimte (dient/dienen te) voldoen, zoals beschreven in hfdst. 5 CSM ICT
i.	Werktijd(en):	maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur (Centraal Europese Tijd), uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen.
j.	Voorzieningen:	apparatuur en andere faciliteiten van CSM, die in de Ruimte zijn geplaatst of beschikbaar zijn om Gebruikers de overeengekomen functionaliteit te bieden.

Bijlagen (voorbeelden):

Bijlage 1	:	Specificaties Aansluitpunt/Apparatuurvoor/van Gebruiker
Bijlage 2	:	Specificatie Ruimte(gebruik)
Bijlage 3	:	Contactpersonen
Bijlage 4	:	Vergoedingen

Hoofdstuk 1: Gebruik van Voorzieningen

Art. 2. Toelating tot de Voorzieningen

2.1 Zo spoedig mogelijk na ondertekening van deze overeenkomst door beide Partijen zal CSM zorgdragen voor toelating van de Gebruiker tot de overeengekomen Voorzieningen. Door aansluiting verkrijgt de Gebruiker voor de duur van de Overeenkomst het recht tot toegang tot benoemde Voorzieningen zoals overeengekomen in bijlage 2.

2.2 Het is Gebruiker toegestaan (voldoende geschoolde en professionele) derde partijen toegang te verlenen tot de Ruimte, voor zover hun inschakeling noodzakelijk is voor reparatie, onderhoud, uitbreiding en/of vervanging van Apparatuur (deze derde partijen hierna te noemen: “Derde Partijen”). Gebruiker blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het in opdracht van Gebruiker handelen en nalaten van een Derde Partij.

Art. 3. Voorwaarden voor toelating tot Voorzieningen

3.1 Voor toelating tot de Voorzieningen dient Gebruiker er zorg voor te dragen, dat zijn Apparatuur voldoet aan de in Bijlage 1 omschreven specificaties.

Art. 4. Voorwaarden Dienstverlening

4.1 Gebruiker dient er voor te zorgen dat zijn Apparatuur voldoet en blijft voldoen aan de Specificaties genoemd in Bijlage 1.

4.2 Wijzigingen aan de Apparatuur behoeven de instemming van CSM, welke instemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, met dien verstande dat de redelijke mogelijkheid van storingen aan de Voorzieningen in ieder geval een redelijke grond tot onthouding van instemming is.

Art. 5. Verplichtingen van Gebruiker

5.1 Gebruiker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik dat door hem en/of via hem door derden van Voorzieningen wordt gemaakt.

5.2 Gebruiker is verplicht redelijke aanwijzingen van CSM betreffende het gebruik van de Voorzieningen onverwijld op te volgen.

5.3 Indien Gebruiker een storing in de Voorzieningen of enige andere onregelmatigheid in de Ruimte constateert dient hij deze onmiddellijk te melden bij CSM.

5.4 Gebruiker verklaart zich bereid medewerking te verlenen aan regelmatig door CSM in te stellen (telefonische) onderzoeken in het wederzijds belang van een goede werking en/of verdere ontwikkeling van de Voorzieningen.

Art. 6. Verplichtingen van CSM

6.1 CSM zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om de goede werking en de continuïteit van de Voorzieningen te verzekeren.

6.2 Indien Gebruiker melding maakt van een materiële storing in de Voorzieningen, is CSM verplicht deze storing zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op te lossen.

Art. 7. Beschikbaarheid

7.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal CSM alle redelijke inspanning leveren om de Voorzieningen gedurende zeven dagen per week en 24 uur per dag operationeel te houden.

Hoofdstuk 2: Toegang tot de technische Ruimte

Art. 8. Beschikbaarstelling van de Ruimte

8.1 CSM verleent hierbij aan Gebruiker voor de duur en onder de voorwaarden van deze Overeenkomst een niet overdraagbaar recht tot medegebruik van de Ruimte, als benoemd in Bijlage 2 (het "Gebruiksrecht"). Niettegenstaande het niet overdraagbare karakter van het recht tot medegebruik van de Ruimte, is Gebruiker gerechtigd Derde Partijen namens Gebruiker het Gebruiksrecht te laten uitoefenen.

8.2 De Ruimte mag uitsluitend worden gebruikt voor installatie, onderhoud en gebruik van Apparatuur.

8.3 CSM behoudt zich het recht voor de toegangstijden tot de Ruimte in te voeren of te wijzigen wanneer daar een gerede aanleiding toe is, met dien verstande dat toegang tot de Ruimte in geval van storingen aan de Apparatuur of calamiteiten steeds gewaarborgd zal zijn.

8.4 CSM is gerechtigd andere gebruikers toe te laten tot de Ruimte, ook indien die qua aangeboden dienstverlening concurreren met een reeds van de Ruimte gebruikmakende Gebruiker.

8.5 Gebruiker zal redelijke instructies van CSM ter zake van toegang tot de Ruimte onverkort opvolgen.

8.6 Toegangscontrole tot de Ruimte werkt via het HTCE badge systeem. De CSM zone manager van de Ruimte beslist of een verzoek tot het verstrekken van een HTCE badge met autorisatie voor de Ruimte wordt ingewilligd. Een dergelijk verzoek van Gebruiker zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Art. 9. Oplevering en acceptatie van de Ruimte en installatie Apparatuur

9.1 De Voorziening zal op de overeengekomen Opleverdatum door CSM ter beschikking worden gesteld.

9.2 Na ter beschikkingstelling van de Voorziening zal de Gebruiker de Apparatuur (doen) installeren, tenzij overeengekomen is dat CSM voor de installatie zorg zal (doen) dragen. De installatie zal geschieden tijdens Werktijden tenzij anders overeengekomen.

9.3 Gebruiker zal CSM tenminste 5 (vijf) werkdagen voorafgaand aan de installatie van de Apparatuur schriftelijk op de hoogte stellen van het tijdstip daarvan.

9.4 Met de installatie van de Apparatuur wordt de Ruimte geacht wederzijds te zijn geaccepteerd, tenzij een der Partijen binnen 10 (tien) werkdagen na de Opleverdatum gemotiveerd schriftelijk aangeeft, dat de Ruimte niet aan de Specificaties voldoet. Partijen zullen bij een dergelijk gemotiveerde weigering van acceptatie in onderling overleg een passende oplossing zoeken.

Art. 10. Onderhoud en koppeling van Apparatuur

10.1 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor installatie, onderhoud en gebruik van zijn Apparatuur, tenzij uit deze Overeenkomst expliciet anders blijkt of een separate overeenkomst ter zake tussen Partijen is afgesloten.

10.2 Gebruiker is eveneens verantwoordelijk voor de koppeling van zijn Apparatuur aan de Voorzieningen van CSM en/of apparatuur van derden.

10.3 Bekabeling (netwerk en spanning) in de Ruimte voor de koppeling van Apparatuur zal alleen worden aangebracht door CSM. Het aanbrengen van bekabeling zal altijd in nauwe samenwerking met Gebruiker gebeuren, waarbij zoveel als redelijkerwijs mogelijk rekening zal worden gehouden met eisen, wensen, conventies en dergelijke die Gebruiker redelijkerwijs ten aanzien van dergelijke activiteiten stelt.

Art. 11. Gebruiksvoorwaarden

11.1 Van Gebruiker wordt verwacht dat deze bij het betreden van de Ruimte en gebruik van Voorzieningen en/of Diensten, (inclusief het inzetten van Derde Partijen in de Ruimte) de huisregels in acht neemt waaronder de ruimte schoon en opgeruimd achterlaat.

11.2 Werkzaamheden door of namens Gebruiker zullen efficiënt en vakkundig door gekwalificeerd personeel geschieden zonder overlast voor CSM of derden.

11.3 Gebruiker zal CSM op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die CSM naar diens redelijk oordeel nodig heeft om de Diensten te verlenen. Dit kan mede omvatten eventuele (toegangs)codes voor software en gerelateerde handleidingen alsmede tekeningen en specificaties van de Apparatuur.

11.4 Achteruitgang, tenietgaan, verlies of diefstal van de in de Ruimte opgestelde Apparatuur is voor rekening en risico van Gebruiker.

11.5 Gebruiker zal de Ruimte niet geheel of gedeeltelijk (doen) veranderen, daaronder mede begrepen het aanbrengen van (licht)reclames, behoudens met schriftelijke voorafgaande toestemming van CSM. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder schriftelijke toestemming van CSM, is CSM gerechtigd herstel in de oorspronkelijke toestand te vorderen dan wel dit voor rekening en risico van Gebruiker te (laten) doen.

11.6 Gebruiker staat er voor in dat:

a. zijn Apparatuur geen schade zal toebrengen aan Voorzieningen van CSM of apparatuur van derden (kabels daaronder begrepen) of de werking ervan zal verstoren of beïnvloeden;

b. zijn Apparatuur zal voldoen aan alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving en toepasselijke standaarden;

c. Gebruiker CSM zal assisteren bij een onderzoek van zijn Apparatuur teneinde eventuele storingen in andere apparatuur of in Voorzieningen van CSM te verhelpen;

d. Gebruiker in geval van storingen als bedoeld onder lid a, op eerste verzoek van CSM de Apparatuur zodanig zal aanpassen dat de storingen worden opgeheven en zich niet zullen herhalen.

11.7 Gebruiker staat er voor in dat het gebruik van de Ruimte en de Apparatuur te allen tijde in overeenstemming is met deze Overeenkomst en het toepasselijke recht. Eventuele registraties, vergunningen of schriftelijke toestemmingen die Gebruiker nodig heeft het gebruik van de Voorzieningen, zal Gebruiker voor eigen rekening en risico verrichten c.q. verkrijgen.

11.8 Gebruiker is te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van door hem ingeschakeld personeel, derden of Derde Partijen.

11.9 CSM is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Ruimte.

11.10 Gebruiker zal de Ruimte niet in ondergebruik geven of anderszins ter beschikking stellen aan derden, anders dan in overeenstemming met deze Overeenkomst of met voorafgaande schriftelijke toestemming van CSM.

11.11 Indien Gebruiker met goedkeuring van CSM aan derde(n) rechten aangaande deze overeenkomst heeft verschaft, dan garandeert Gebruiker dat deze verleende rechten onmiddellijk met beëindiging van deze Overeenkomst eindigen.

11.12 Indien Gebruiker aanvullende Ruimte, Voorzieningen of aanvullende Diensten wenst af te nemen van CSM, dan zal CSM zich in redelijkheid daartoe inspannen om dit verzoek in te willigen, waarbij de dan geldende tarieven van CSM zullen gelden. Partijen zullen ter zake aanvullende afspraken in een amendement bij deze Overeenkomst neerleggen.

Art. 12. Verplaatsing

12.1 Op verzoek van CSM is Gebruiker gehouden tijdelijk of permanent een vervangende Ruimte te accepteren, mits deze voldoet aan de specificaties die ook voor de oorspronkelijke Ruimte golden. Gebruiker zal dan de oorspronkelijke Ruimte geheel ontruimd opleveren aan CSM. Kosten van verplaatsing van apparatuur zijn in een dergelijk geval voor rekening van CSM.

Hoofdstuk 3: Algemene bepalingen

Art. 13. Contactpersonen

13.1 Bijlage 3 bij deze Overeenkomst vermeldt de contactpersonen voor administratieve en operationele aangelegenheden.

13.2 Partijen verplichten zich elkaar wederzijds onverwijld schriftelijk te informeren bij wijzigingen ten aanzien van de contactinformatie van de contactpersonen.

Art. 14. Vergoedingen, facturering en betaling

14.1 Gebruiker is aan CSM de vergoedingen verschuldigd als vermeld in Bijlage 4.

14.2 De bepalingen uit artikel 10 en 11 van de SLA tussen CSM en Afnemer zijn onverminderd van toepassing op CSM en [Gebruiker].

Art. 15. Belastingen

15.1 Iedere Partij is zelf aansprakelijk voor belastingen en overige overheidsheffingen die aan haar worden opgelegd.

15.2 Alle vergoedingen genoemd in Bijlage 4 zijn exclusief wettelijk verschuldigde omzetbelasting.

Art. 16. Vervallen

Art. 17. Garanties en vrijwaringen

17.1 CSM staat er voor in dat:

a. CSM gerechtigd is tot het verlenen van het Gebruiksrecht, tot de beschikbaarstelling van de Voorzieningen en tot het verrichten van de Diensten;

b. Voorzieningen en Diensten zullen voldoen aan de Specificaties;

c. de Ruimte op Opleverdatum zal voldoen aan de Specificaties;

d. alle Diensten zullen worden verricht naar de eisen van goed vakmanschap en conform maatschappelijk toepasselijke maatstaven van de telecommunicatiesector.

17.2 Gebruiker staat er voor in dat het gebruik van Voorzieningen, Diensten en Ruimte in overeenstemming zal zijn met deze Overeenkomst en alle toepasselijke wettelijke voorschriften.

Art. 18. Looptijd en beëindiging

18.1 De bepalingen uit artikel 10 en 11 van de SO tussen CSM en Afnemer zijn onverminderd van toepassing op CSM en [Gebruiker].

18.2 CSM heeft het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien Gebruiker misbruik maakt van de hem door CSM beschikbaar gestelde Diensten, Voorzieningen of Ruimte en dat misbruik niet op eerste schriftelijke sommatie beëindigt.

18.3 Sommatie en kennisgeving van beëindiging dienen steeds schriftelijk en aangetekend te geschieden, aan de daartoe door de wederpartij aangegeven contactpersoon genoemd in Bijlage 3.

Art.19. Oplevering Ruimte bij einde gebruik

19.1 Bij het einde van deze Overeenkomst dan wel bij het einde van het gebruik van de Ruimte gelden de navolgende bepalingen:

a. Gebruiker dient de Ruimte geheel ontdaan van Gebruikers' Apparatuur, zonder gebreken ontstaan door Gebruiker of door Derde Partijen en zonder gebruiksrechten van derden, voor zover verstrekt door Gebruiker aan deze derden, terug aan CSM op te leveren;

b. Gebruiker dient gelijktijdig met de oplevering (af te stemmen proces) van de Ruimte eventuele aan CSM toebehorende sleutels, toegangscodes, handleidingen, instructies en dergelijke bij CSM in te leveren.

Art. 20. Aansprakelijkheid

20.1 De aansprakelijkheidsbepaling die is opgenomen in artikel 9 van de Service Overeenkomst die tussen CSM en [Gebruiker] is gesloten, is onverminderd van toepassing op deze Overeenkomst.

Art. 21. Vervallen

Art. 22. Slotbepalingen

22.1 De bepalingen uit artikel 15.2,15.4 en 16 van de Service Overeenkomst die tussen CSM en [Gebruiker] is gesloten, zijn onverminderd van toepassing op CSM en [Gebruiker].

22.2 Deze Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zijn ondeelbaar en zij bevatten alle bepalingen en bedingen welke op de in deze Overeenkomst nader omschreven transacties van toepassing zijn en treden in de plaats van alle andere overeenkomsten, welke hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, voor de datum van ondertekening van deze Overeenkomst tussen Partijen ter zake van het onderwerp van deze Overeenkomst mochten zijn gesloten. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van deze Overeenkomst en de inhoud van de bijlagen, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.

22.3 Behoudens op die onderdelen waar CSM in de Overeenkomst het recht heeft gekregen de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen, kan deze Overeenkomst slechts worden gewijzigd met voorafgaande schriftelijke instemming van beide Partijen.

22.4 Kennisgevingen die uit hoofde van deze Overeenkomst aan een Partij worden gedaan, dienen schriftelijk te geschieden en aan de in Bijlage 3 vermelde contactpersonen op de daarbij benoemde adressen te worden gericht, voor zover de desbetreffende Partij de andere Partij niet schriftelijk in kennis heeft gesteld van een eventuele adreswijziging.

22.5 De considerans is onlosmakelijk verbonden met de inhoud van deze Overeenkomst.

22.6 De eigendom van de Apparatuur blijft te allen tijde bij Gebruiker. Op Gebruikers verzoek zal CSM schriftelijk bevestigen aan Gebruiker of een door Gebruiker aangewezen derde dat Gebruiker de eigendom heeft van de Apparatuur.

22.7 CSM zal de Voorzieningen van Gebruiker labelen met de naam van Gebruiker als eigenaar. De wijze van het voorzien van de Apparatuur van een label zal op een zodanige manier geschieden dat Gebruiker de labels gemakkelijk kan verwijderen zonder dat schade aan de Apparatuur veroorzaakt wordt. CSM zal Gebruiker terstond informeren in het geval van derden die aanspraak maken of beslag (dreigen te) leggen op de Apparatuur. Verder zal CSM Gebruiker ter stond informeren in het geval van brand, diefstal, of andere exceptionele omstandigheden redelijkerwijs relevant voor Gebruiker.

Aldus overeengekomen

Eindhoven, ,de ondergetekenden:

Namens <Gebruiker>	Namens HTCE Site Managment B.V.
<Naam>	<Naam>
<Datum>	<Datum>

Bijlage 1: Specificaties Aansluitpunt/Apparatuur voor/van Gebruiker

Doel is het registreren van overeengekomen aan te leveren voorzieningen en het omschrijven van de apparatuur welke hierop zal worden aangesloten.

1. Specificaties Aansluitpunt voor Gebruiker, zoals;

   a) Aantal en specificatie voedingspunten

   b) Aantal en soort/type netwerk aansluitpunten

   c) --------

   d) --------

2. Specificaties Apparatuur van Gebruiker, zoals;

   a) Aantal, soort/type apparatuur.

   b) Inschatting opgenomen vermogen.

   c) ----------

   d) ----------

Bijlage 2: Specificatie Ruimte(gebruik)

Doel is het vastleggen van locatie (gebouw/computerruimte), benodigde ruimte (zone/rack/positie) welke men wil gebruiken en afspraken m.b.t. toegang tot het gebouw/ruimte.

1) Locatie zoals;

   a) Gebouw HTCxx (Zie voor ruimtespecificatie 3.1.) Geconditioneerde ruimtes)

2) Computerruimte zoals;

   a) Zone, Rack, Positie

3) Specials zoals;

   a) Toegang

Bijlage 3: Contactpersonen

Doel is het vastleggen van contactpersonen welke bekend zijn met afspraken en/of de overeenkomst.

1. Contactpersoon wegens CSM:

Naam:	IT demand Manager
Organisatie	Campus Site Management
Adres:	High Tech Campus 1
Postcode:	5656 AE
Plaats:	Eindhoven, the Netherlands
E-mail	administrator@hightechcampus.nl

En Service Desk:

Naam:	CSM ICT Servicedesk
Organisatie	Campus ICT
Adres:	High Tech Campus 5
Postcode:	5656 AE
Plaats:	Eindhoven, the Netherlands
Telefoon:	+31 40 27 41122 [8]
E-mail	campus.ict@hightechcampus.nl

[8] Tel. zal veranderen na Closing.

2. Contactpersoon wegens Gebruiker:

Naam: ....

Functie: .....

Adres: High Tech Campus, Building .....

Postcode: 5656 AE

Plaats: Eindhoven

Telefoon: .....

E-mail: ...@....

Bijlage 4: Vergoedingen

1 x per jaar wordt een jaarprognose en begroting opgesteld en verwerkt in Annex IV - Tarievenblad

Bij wijzigingen zal een variatieprocedure gevolgd worden om het budget weer in lijn te brengen met de nieuwe situatie en de te verrekenen kosten in overeenstemming met de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 1 van deze Service Overeenkomst.

Annex VII Aansluitvoorwaarde Koude Warmte Installatie (KWO)

Voorwaarden voor aansluiten op het distributienet van de KWO installatie.

Algemene uitgangspunten:

- De maximale statische voordruk van het distributienet bedraagt Max. 0,38 MPa.
- De dynamische druk van de distributie-transportpompen bedraagt ca. 0,1 MPa.
- Het distributienet is uitgevoerd in PVC drukleiding klasse 0,75 MPa.
- In iedere aansluiting naar het gebouw dienen terreinafsluiters te worden opgenomen.
- Tot 1 meter buiten het gebouw worden de kwo-leidingen uitgevoerd in RVS.
- Diverse gebouwen (Hfd 3 Site Related Services) staan in open verbinding met het distributienet
- Nieuw aan te sluiten gebouwen, met een hoogte boven de 25 meter, dienen middels een TSA hydraulisch gescheiden te worden van het distributienet.
- Indien niet voor een TSA gekozen wordt moet de (debiet)regelklep voorzien zijn van drukcompensatie.
- De in de tabel genoemde aansluitwaarde (m3/h) is de technische aansluitcapaciteit van het gebouw. (zie tabel Hfd 3 Site Related Services - KWO)
- Energie-uitwisseling in het tussenseizoen, tussen de gebouwen onderling.

Piekbelasting:

Als vuistregel bij het ontwerp dient de volgende vermogensverhouding (kW) bij piekbelasting te worden aangehouden:

- Zomer (koudelevering-kW): 40% warmtepomp en 60% KWO
- Winter (warmtelevering-kW): 50% warmtepomp en 50% gasketel.

Het streven hierbij is:

- Zomer (koudelevering-kWh): 85% van de energielevering door de KWO en 15% door de warmtepomp.
- Winter (warmtelevering-kWh): 85% van de energielevering door de warmtepomp en 15% door de gasketel.

Dit houdt in dat de warmtepomp in de zomer en de gasketel in de winter voor de piekvermogens zorgen.

Aansluiting gebouwen:

De aansluitleiding van het gebouw op het distributienet (tot 1 meter buiten de gevel) dient te worden uitgevoerd in een RVS 304 buis. Er wordt een drukverlies van maximaal 150 Pa/meter aangehouden.

Het totale drukverlies over het gebouw (drukverschil tussen aanvoer en retour distributienet) mag maximaal 100 kPa bedragen.

Watertemperaturen distributienet:

Retourtemperatuur vanuit gebouw naar de KWO distributienet dient als volgt te zijn:

- Zomer (koudelevering) ≥ 19ºC.
- Winter (warmtelevering) ≤ 6ºC.

Als uitgangspunt bij het ontwerp van de gebouwinstallaties dient het volgende te worden aangehouden:

- Zomer (koudelevering) 11ºC naar gebouw vanuit het distributienet (piekkoeling).
- Winter (warmtelevering) 15ºC naar gebouw vanuit het distributienet (piekverwarming).

Door seizoensinvloeden, warme winterkoude zomer, kunnen er afwijkingen in de aanvoertemperaturen optreden. Installatie in Gebouwen moet zo ontworpen/geregeld worden dat er met minimaal debiet een maximaal temperatuurverschil behaald wordt. Het ontwerp van de KWO installatie is erop gericht dat in het tussenseizoen optimaal gebruik wordt gemaakt van energie-uitwisseling tussen de gebouwen onderling.

Balans:

Met de gebouwinstallatie moet thermische balans te realiseren zijn. Dat wil zeggen dat de hoeveelheid onttrokken warmte in winterbedrijf (in GigaJoul) gelijk moet zijn aan de ontrokken koude in zomerbedrijf (in GigaJoul) De balans hoeft niet per se gerealiseerd te worden, maar er moet wel de mogelijkheid zijn dit op gebouwniveau te corrigeren.

In geval de onbalans wordt gecorrigeerd buiten het eigen gebouw zullen de daarmee gemoeide kosten naar rato van de bijdrage in de onbalans door de eigenaar van de KWO installatie met aangeslotene worden verrekend.

Bemetering:

De volgende bemetering moet op gebouwniveau worden aangebracht en gekoppeld (beschikbaar) zijn aan het SCADA-IBS gebouwbeheersysteem volgens de SCADA-IBS voorwaarde.

Verplicht;

- Bedrijfstoestand gebouwinstallatie; winter, tussenseizoen of zomer (bv; 1, 0, -1)
- Afgenomen debiet (m^3/uur) uit het distributienet.
- Aanvoer- en retourtemperatuur van/naar het distributienet (℃)
- Uit distributienet onttrokken hoeveelheid koude en/of warmte in GigaJoul (GJ)

Optioneel; *(vereis bij afnemen optionele diensten)*

- Opgenomen elektrische energie van de warmtepomp (kWh)
- Opgenomen elektrische energie van eventueel aanvullende koelmachine(s) (kWh)
- Opgenomen elektrische energie totaal van gebouw (kWh)
- Gasverbruik CV ketels (m3/h)
- Gasverbruik totaal van Gebouw (m3/h)

Debiet:

Het afgenomen debiet moet terug geregeld kunnen worden tot 10% van het aansluitdebiet.

Goedkeuring ontwerp:

Het gebouwzijdige ontwerp dient, middels een compleet principeschema met een bijbehorende regel technische omschrijving (RTO) ter goedkeuring aan de eigenaar van de KWO installatie te worden aangeboden. Aansluiten op het distributienet mag na schriftelijke toestemming van de eigenaar van de KWO installatie.

Na inbedrijfstelling toont gebouwgebruiker, aan de KWO eigenaar, middels trending van minimaal 2 seizoenen aan dat gebouw aan de hierboven genoemde aansluitvoorwaarden voldoet.