

code	Content_tekst
1110	Inrichting van nieuwe behuizing conform afspraak (tijd en specificatie).
1110	Het gebouw wordt door FO voorzien van de benodigde installaties en vaste inrichtingen en het plegen van hiervoor noodzakelijk beheer en onderhoud.
1110	FO draagt, conform de hiervoor geldende procedures en richtlijnen, zorg voor de raming van de benodigde capaciteit en beschikbaarheid van huisvesting.
1110	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma's van eisen.
1110	Coördineren van opleveringen.
1110	Het conform hiervoor geldende procedures, verwerven van huisvesting, voorzien van de benodigde installaties en vaste inrichtingen, gericht op een verantwoorde en aangename werkomgeving.
1110	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma van eisen.
1110	Coördineren van opleveringen.
1120	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma's van eisen.
1120	FO is verantwoordelijk voor de inrichting van de gebouwen.
1120	Onder deze inrichting worden de stoffering en meubilering van de ruimten verstaan.
1120	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma van eisen.
1120	Coördineren van opleveringen.
1130	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma van eisen.
1130	Activiteiten zijn: aanvegen wegen en paden, uitvoeren reparaties, grasmaaien, wieden van plantsoenen.
1130	FO draagt zorg voor het adequaat functioneren van alle technische voorzieningen op het terrein.
1140	Verzorgen van projectmanagement voor nieuw,- verbouw en renovatieprojecten.
1140	Activiteiten zijn: in de winter sneeuwvrij maken en houden van eigen parkeerterrein, inclusief toe- en afritten.
1205	In het kader van de gebouwdiensten is FO verantwoordelijk voor de volgende producten en diensten.
1205	Vaststellen van de behoefte aan ruimte op gewenste locatie aan de hand van goedgekeurde plannings op basis van vastgestelde ruimtenormering. Toezicht op beschikbaarheid van ruimte, tijdig eventuele problemen signaleren, om overlast als gevolg van ruimtegebrek te voorkomen.
1205	Verwerving of afstoting van panden.
1205	Maken van huisvestingsplannen.
1205	Binnen de organisatie is gekozen voor standaardisering van de werkplek.
1205	Ad-hoc correctieve dienstverlening aan gebouw in vaste inrichting.
1205	Projectmanagement voor nieuw-, verbouw- en renovatieprojecten.
1205	FO verzorgt het projectmanagement voor nieuw-, verbouw en renovatieprojecten.
1205	Daartoe ziet FO toe op een doelmatig gebruik van de beschikbare ruimte, zodat permanent aan de ruimtelijke behoeften binnen de organisatie kan worden voldaan en een adequate werkomgeving wordt gecreëerd waarbij voldaan wordt aan de wettelijke (ARBO-)voorschriften.
1205	De FO moet toezien op het doelmatig gebruik van de beschikbare ruimten, zodat permanent aan de ruimtelijke behoeften binnen de organisatie kan worden voldaan.
1205	De FO is verantwoordelijk voor het continue functioneren van liften en roltrappen.

1205	De FO is verantwoordelijk voor een dusdanig binnenklimaat dat wordt bijgedragen aan een goed functionerende werkomgeving.
1205	De FO levert in het pand xxx een totale oppervlakte van xxx m2.
1205	Instandhouden van bewegwijzering.
1205	In het kader van de gebouwdiensten is FAZ verantwoordelijk voor de volgende producten en diensten:
1205	De FO stelt de behoefte aan ruimte op een gewenste locatie vast aan de hand van goedgekeurde plannings uitgaande van vastgestelde ruimtenormering.
1205	De FO heeft in het kader van gebouwbeheer de taak toezicht te houden op de beschikbaarheid van ruimte, tijdig eventuele problemen te signaleren en overlast als gevolg van ruimtegebrek te voorkomen.
1205	De FO maakt de huisvestingsplannen.
1205	Dagelijks correctief onderhoud van: vloeren, wanden, plafonds en armaturen; Ramen, kozijnen, deuren en hang- en sluitwerk; Algemene inrichtingen en afwerkingen; Werkplekinrichtingen waaronder meubilair; Installaties (werktuigbouwkundig en electrotechnisch).
1205	Daartoe draagt de FO zorg voor een planmatig, periodiek en preventief onderhoud.
1205	De producten en diensten inzake gebouwdiensten zijn ten behoeve van alle bewoners en bezoekers geautoriseerd door xxx.
1205	De kosten hiervoor zijn onderdeel van de integrale huisvestingskosten.
1205	Ruimte wordt per periode (xxx) berekend.
1205	Overtollige ruimte en ruimte voor algemene voorzieningen (bedrijfsrestaurant, archief, postkamer et cetera) wordt als geheel procentueel naar rato doorbelast.
1205	Conform huisvestingsplan.
1205	Tijdige beschikbaarheid van huisvesting conform technische en functionele eisen.
1205	Storingvrije benutting van huisvesting.
1205	Minimaliseren van overlast voor directe gebruikers en indirect betrokkenen.
1205	Tijdige beschikbaarheid van huisvesting conform technische en functionele eisen.
1205	Inrichting voldoet aan de ARBO-normen en het AMG-advies. Aanpassingen o.b.v. AMG advies worden betaald uit beschikbaar budget.
1205	Minimaliseren van overlast.
1205	Advies op basis van huisvestingsomstandigheden en wensen aanvrager.
1205	Uitvoering van werkzaamheden xxx werkdagen na ontvangst registratie door FO.
1205	Door gemelde defecten door bevoegde instantie laten verhelpen van gebreken en defecten.
1205	Verwarmings-, verlichtings- en geluidsniveau en lucht(vochtigheids)conditie dienen te voldoen aan de hierop van toepassing zijnde voorwaarden.
1205	De werkzaamheden mogen niet verstorend werken op het normale werkproces van de bewoners van het complex.
1205	De FO is verantwoordelijk voor de inrichting van de gebouwen. Onder deze inrichting wordt de stoffering en meubilering van de ruimten verstaan
1205	De indeling van de beschikbare ruimte in werkplekken, alsmede de inrichting van de werkplekken zelf vinden plaats volgens de principes van doelmatigheid en effectiviteit.

1230	Verzorgen van adequaat energiebeheer.
1240	Verzorgen van adequaat energiebeheer.
1260	FO verzorgt en beheert het benodigde verzekeringspakket ten behoeve van de gebouwvoorzieningen.
1410	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma's van eisen.
1410	Beheer en onderhoud en contractbeheer aan gebouw en installaties, dagelijks correctief onderhoud.
1410	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma van eisen.
1410	Coördineren van opleveringen.
1410	Preventief onderhoud en contractbeheer aan gebouw en installaties.
1410	Dagelijks correctief onderhoud.
1410	Minimaliseren van overlast.
1410	Handelen volgens bouwtechnische, milieu- en ARBO-criteria.
1410	Volgens instandhoudingsconcept: schoon, heel en veilig.
1410	De temperatuur van de ruimte valt binnen de gestelde normen.
1410	De luchtvochtigheid van de ruimte valt binnen de gestelde normen.
1410	Roken is niet toegestaan.
1410	De temperatuur ligt tussen minimaal 16 graden celcius en 22,5 graden celcius.
1410	De luchtvochtigheidsgraad ligt tussen de 50% en 80%.
1410	Om een éénduidige afdoening en voortgangsbewaking op de storingsafhandeling te garanderen worden alle storingsmeldingen van gebouwonderhoud geregistreerd.
1410	De FO draagt zorg voor de afhandeling van storingen en meldingen. Dit betreft het vervangen van lampen (een wekelijkse lampenronde), het ophangen van schilderijen of (wand)rekjes en dergelijke.
1410	Iedere vaste gebruiker van het pand kan een storing melden.
1410	De diensten in het basispakket voor storingsafhandeling kunnen door alle medewerkers van de organisatie worden aangevraagd.
1410	Correcte en snelle intake van de storingsmelding.
1420	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma's van eisen.
1420	Desgewenst verzorgen van gebruikstrainingen voor gebouwinstallaties en bijzondere voorzieningen.
1420	Verzorgen van preventief en corrigerend onderhoud aan gebouw-installaties met minimale verstoring van het primair proces.
1420	Dit betreft: onderhoud en beheer en technische installaties.
1420	Verzorgen van organisatorische, functionele en technische programma van eisen.
1420	Coördineren van opleveringen.
1420	Op aanvraag verzorgen van gebruikstrainingen voor gebouwinstallaties en bijzondere voorzieningen.
1420	Verzorgen van preventief en corrigerend onderhoud aan installaties zodanig dat het primaire proces zo min mogelijk word gehinderd.
1420	De FO beschikt over adequate voorzieningen voor het ingeval van defect bevrijden van de in liften opgesloten personen.

1420	De hiervoor verantwoordelijke apparatuur en voorzieningen wordt periodiek onderhouden volgens fabricage- en/of installatievoorschriften.
1420	De werking van de apparatuur wordt (onder normale bedrijfsomstandigheden) continue gecontroleerd en geregeld zodat de voorgeschreven waarden voor temperatuur en luchtvochtigheid worden aangehouden.
1420	Minimaliseren van overlast.
1420	Bijdragen aan het minimaliseren van correctief onderhoud door preventief onderhoud het merendeel van de storingen kan worden voorkomen.
1440	FO is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid, toegankelijkheid en representativiteit van alle rondom het gebouw aanwezige voorzieningen.
1510	Begeleiden van herhuisvestingsprojecten.
1510	De kosten van verbouwingen, welke door de gebruikers zelf worden aangevraagd, worden doorbelast aan de betreffende gebruiker.
1510	Voorlichting en informatievoorziening over huisvestingsaanpassingen.
1510	Inrichting van nieuwe behuizing.
1510	Richtlijnen huisvesting.
1510	Doorlooptijd van verbouwingen.
1510	Technische voorbereiding verbouwing.
1510	Communicatie en voorlichting over geplande verbouwingen.
1510	Directievoering over in uitvoering zijnde verbouwingen.
1510	Minimaliseren van overlast voor directe gebruikers en indirect betrokkenen.
1510	Oplevering aan gebruiker na verbouwing.
1510	In gebruikstelling verbouwde ruimten.
1510	Duidelijke afspraken omtrent huisvestingsaanpassingen.
1510	Toewijzingsbeleid volgens de door het algemeen management vastgestelde normering.
1540	Minimaliseren van overlast.
2110	Catering: beschikbaarheid bedrijfsrestaurantieve voorzieningen.
2110	De exploitatie van de restaurantieve voorzieningen valt onder verantwoordelijkheid van het ingehuurde catering bedrijf.
2110	Exploitatie wordt uitgeoefend overeenkomstig de richtlijnen als vastgelegd met de cateraar.
2110	Assortiment in overeenstemming met klantbehoefte en voldoen aan de criteria afwisselend, gezonde en verantwoorde maaltijden.
2120	Catering: roomservices.
2120	Catering: vergaderservice (koffie/thee/lunches).
2120	Ten behoeve van ontbijt-, lunch- en dinerfaciliteiten alsmede verstrekking van warme en koude dranken en verzorging van vergaderingen en andere bijeenkomsten beschikt ? over diverse bedrijfsrestaurantieve voorzieningen. Een overzicht van de cateringproducten is opgenomen in de PDC.
2120	Tijdens vergaderingen wordt er standaard éénmaal per uur koffie en thee geserveerd.
2120	Voor de overige bijeenkomsten dient de aanvrager de gewenste thee- en koffierondes kenbaar te maken.
2120	Op aanvraag kan een lunch worden geserveerd.

2120	Voor een overzicht van de producten in het basispakket en het pluspakket wordt verwezen naar de PDC.
2120	Tijdens de bijeenkomsten kunnen ontbijt, diner, luxe lunches, versnaperingen en dranken worden besteld.
2120	Koffie- en theeverstrekking en standaard lunches zijn gratis
2120	Kosten en aanvraagtijd van deze cateringfaciliteiten zijn afhankelijk van de verschillende beschikbare arrangementen.
2120	Levering van catering volgens de afspraken binnen de gestelde deadlines van aanvraag.
2120	Permanente beschikbaarheid tijdens werktijden van warme dranken voorzieningen.
2130	Catering: lunchbonnen.
2130	Constante en voldoende levering.
2130	Zorgdragen voor regelmatige aan- en bijvulling dat continuïteit in gebruik van de voorzieningen gewaarborgd blijft.
2130	Continu beschikbaarheid van de automaten.
2130	24-uurs beschikbaarheid van de automaten met een beschikbaarheidspercentage van xxx %.
2140	Representatieve bediening volgens etiquette.
2210	Bewaking en beveiliging: receptie.
2210	Bewaking en beveiliging: diensten.
2210	Bewaking en beveiliging: toegangsregeling.
2210	Voldoen aan integraal toegangsbeheer.
2210	FO is verantwoordelijk voor de bewaking van de fysieke bedrijfseigendommen.
2210	Bemensing van de accreditatiebalies op de evenementen.
2210	Interne beveiliging te weten: surveillance, begeleiding van de media, bewaking van interne objecten en ondersteuning op beveiligingsgebied waar nodig.
2210	FO is verantwoordelijk voor het coördineren en ondersteunen van in- en externe bezoekersstromen.
2210	Alle van toepassing zijnde veiligheidseisen dienen door de bewoners en bezoekers van het complex in acht te worden genomen.
2210	Bewoners en bezoekers dienen hun identiteitsbewijs zichtbaar te dragen.
2210	Medewerkers zijn verplicht bezoekers bij de receptie op te halen en te begeleiden naar de gewenste locatie.
2210	Ook bij vertrek zijn medewerkers verplicht hun bezoekers te begeleiden naar de uitgang.
2210	Tijdens de periodieke beveiligingsronden wordt toezicht gehouden op het adequaat functioneren van alle veiligheidsvoorzieningen.
2210	Inzake de uitoefening van het toezicht wordt ondermeer beveiligingspersoneel ingezet volgens het rooster dat is opgenomen in de PDC.
2210	Bij afwezigheid van de beveiligingspersoneel is de telefoon doorgezet naar de meldkamer van een erkende beveiligingsdienst.
2210	Conform het geldende bewaking en beveiligingsreglement.
2210	24-uurs bewaking voor het xxx complex.
2210	Toegangscontrolesysteem d.m.v. digitale toegangspassen.
2210	Bewaking van alle toegangen van het complex.
2210	De receptie is bezet van maandag tot en met vrijdag van xxx uur tot en met xxx uur.
2210	De beveiliging is 24 uur per dag bezet.

2210	Portiers-, receptie- en beveiligingsbeambten voldoen aan de minimale kwalificatie-eisen en beschikken over een jaarlijks bijgehouden EHBO-diploma.
2210	Goede bereikbaarheid en toegankelijkheid.
2210	Toegang wordt alleen verleend aan geregistreerd en bevoegd personeel.
2210	Een kritische ruimte grenst niet aan een openbare of voor het publiek toegankelijke ruimte.
2210	Gegarandeerde bezetting t.b.v. ontvangst bezoekers van xxx uur en xxx uur.
2210	24-uursbewaking voor het totale complex.
2210	Bij calamiteiten een reactietijd binnen xxx minuten.
2210	Gedurende openingstijden (van xxx uur tot en met xxx uur, tijdens werkdagen) continu bezet.
2210	Van xxx uur tot en met xxx uur bezet.
2210	Tijdens avonduren, met uitzondering van vrijdagavond, is het pand gesloten. Toegang wordt verleend door de gastvrouw die tijdens de avondvergaderingen aanwezig is. Tijdens raadsvergaderingen zijn gastvrouwen of bodes aanwezig.
2210	De FO verzorgt het integraal toegangsbeheer waaronder het aanbrengen en laten functioneren van controlemiddelen op in- en uitgaande personen en goederen. Uit zorg voor de veiligheid hebben de gebruikers voor de toegang tot het pand, met uitzondering van de openbare publieksruimten een keyprocessor nodig.
2210	Voor elke medewerker is een keyprocessor beschikbaar.
2210	Tijdelijke medewerkers krijgen een keyprocessor indien zij gebruikmaken van de fietsenstalling.
2210	Elke medewerker kan met behulp van de keyprocessor elke werkdag de niet openbare ruimten betreden tussen xxx en xxx uur.
2210	Indien nodig kan verlenging van deze openingstijden worden aangevraagd.
2210	Elke medewerker krijgt na autorisatie van de daartoe aangewezen functionaris van het eigen onderdeel een keyprocessor uitgereikt.
2210	Levensduur van de keyprocessor en/of sleutel.
2210	Functioneren van de keyprocessor en/of sleutel.
2220	Bedrijfshulpverlening.
2220	De FO is verantwoordelijk voor die aspecten van gezondheid en veiligheid welk een afgeleide zijn van het gebruik van gebouw, aanschaf en beheer van voorzieningen.
2220	De BHV heeft een verantwoordelijk om maatregelen te nemen tegen negatieve invloeden op de gezondheid en welzijn van medewerkers als gevolg van het gebruik van de (facilitaire/ gebouwgebonden) voorzieningen.
2220	De FO is verantwoordelijk voor het instandhouden van een interne BHV-organisatie conform wettelijke voorschriften.
2220	Door middel van voorlichting en trainingen worden de pandbewoners veiligheidsbewust gemaakt en gehouden. Daarom worden jaarlijks meerdere ontruimingsoefeningen gehouden.
2220	De FO heeft een integraal veiligheidsplan per accommodatie beschikbaar.
2220	De uit het veiligheidsplan voortvloeiende maatregelen worden periodiek gecontroleerd en onderhouden.
2220	Bij calamiteiten een reactietijd van xxx minuten.
2220	BHV-ploeg bestaat uit gediplomeerde eigen medewerkers.
2220	Bij calamiteiten een reactietijd binnen xxx minuten.

2220	In organisaties minder dan xxx medewerkers: ten minste xxx BHV-er per xxx of minder aanwezige medewerkers.
2220	In organisaties met meer dan xxx medewerkers: tenminste xxx BHV-ers.
2220	Responsetijd niet langer dan xxx seconden.
2310	Exploitatie wordt uitgeoefend overeenkomstig de richtlijnen als vastgelegd met de schoonmaakorganisatie.
2310	FO draagt zorg voor het schoonhouden van de panden die vallen binnen haar werkgebied.
2310	Schoonmaak: kantoren- en algemene ruimten.
2310	Extra schoonmaakwerkzaamheden.
2310	FO is verantwoordelijk voor de schoonmaak van het complex conform hygiënische- en representativiteitseisen.
2310	Het schoonmaken van het pand xxx door middel van periodieke schoonmaakwerkzaamheden in kantoren, gangen, bijzondere ruimten en openbare ruimten.
2310	Leveren van benodigde sanitaire artikelen.
2310	De te verrichten schoonmaakwerkzaamheden zijn gedetailleerd vastgelegd in een bestek, evenals de frequentie, de te verrichten handelingen en de te gebruiken middelen.
2310	Daartoe is een contract afgesloten met een ingehuurd schoonmaakbedrijf.
2310	Schoonmaak gebeurt in beginsel buiten werktijd
2310	Kamers die op slot zijn kunnen niet worden gereinigd.
2310	Sommige ruimten worden overdag extra schoongemaakt.
2310	Op verzoek kunnen extra schoonmaakwerkzaamheden worden verricht.
2310	FO draagt zorg voor een continu bevoorrading van persoonlijke hygiënische middelen.
2310	Bewoners van het pand zijn zelf verantwoordelijk voor een opgeruimde werkplek.
2310	Binnen het pand heerst een 'clean desk policy'.
2310	Oppervlakten van meubiliair op een werkplek worden alleen schoongemaakt als deze leeg zijn.
2310	Aan- en bijvullen van verbruiksmiddelen in algemene apparatuur en sanitaire voorzieningen.
2310	De xxx-ruimten moeten periodiek worden schoongemaakt, een goede omgeving in stand worden gehouden voor zowel hardware als software.
2310	Ten behoeve van alle gebruikers van het pand zijn de basis schoonmaak-voorzieningen geautoriseerd door xxx.
2310	Algemene schoonmaak is geautoriseerd door het algemeen management ten behoeve van alle bewoners.
2310	Bijzondere schoonmaakwerkzaamheden komen ten laste van het budget van de eigen afdeling.
2310	Frequentie van schoonmaak.
2310	Duidelijke instructies volgens werkprogramma's schoonmaken.
2310	Communicatie over dagelijkse en periodieke schoonmaak aan gebruikers van het pand.
2310	Vorbereiding periodieke grootschalige schoonmaak.
2310	Schone zalen.
2310	Dagelijkse schoonmaak volgens contractueel afgesproken bestek.
2310	Het gebouw wordt schoongemaakt conform de frequenties als vermeld in de PDC.
2310	xxx maal per jaar wassen vitrage en gordijnen.
2310	xxx maal per jaar shamponeren van de vloerbedekking.
2310	xxx maal per jaar reinigen van de stoffen lamellen.

2310	xxx maal per jaar reinigen van de kunststof lamellen.
2310	De FO draagt zorg voor het schoonhouden van de panden die vallen binnen haar werkgebied
2310	De schoonmaak wordt verzorgd door een extern bedrijf.
2310	Exploitatie wordt uitgeoefend overeenkomstig de richtlijnen als vastgelegd met de schoonmaakorganisatie.
2310	FO controleert of de schoonmaakwerkzaamheden conform afspraak worden uitgevoerd.
2310	De schoonmaak gebeurt in beginsel buiten werktijd.
2310	Kantoren, verkeersruimten, sanitaire ruimten en de kantine worden dagelijks schoongemaakt en andere ruimten wekelijks dan wel periodiek. Dit gebeurt volgens een schoonmaakrooster.
2310	Duidelijke instructies volgens werkprogramma's schoonmaken.
2320	Glasbewassing.
2320	Glasbewassing/ gevelreiniging.
2320	Frequentie van schoonmaak.
2320	Duidelijke instructies volgens werkprogramma's schoonmaken.
2330	FO is verantwoordelijk voor de afvoer van vertrouwelijk materiaal.
2330	Op de afdelingen zijn centrale afvalpunten beschikbaar waar papier en overig afval gescheiden kan worden gedeponeerd.
2330	FO is verantwoordelijk het dagelijks legen van de centrale afvalpunten.
2330	Het afvoeren van resstoffen, oud papier en karton.
2330	Voldoen aan de door de rijksoverheid gestelde normen op het gebied van afvalverwerking.
2330	Afval wordt gescheiden, ingezameld en verwerkt.
2330	Afvoer materiaal conform managementbeslissing.
2330	xxx % van de afval wordt ingezameld en gescheiden.
2330	Oud papier wordt gescheiden verzameld in papierbakken op alle kamers en bij de kopieermachines
2330	Deze papierbakken worden een maal per week geleegd door FO.
2330	Wekelijks worden de bekerbakken (bij iedere koffieautomaat) en de papierversnipperaar geleegd.
2330	Tijdig legen van papierbakken in daarvoor bestemde containers.
2330	Tijdig legen van bekerbakken.
2340	Maatregelen ter voorkoming van ongedierte
2340	Ongediertebestijding
2340	Professionele bestijding met minimaal gebruik van bestrijdingsmiddelen die voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
2340	Maandelijks worden muizenlokdoosjes gecontroleerd en gecontroleerd op ongedierte.
2410	FO voert het projectleiderschap van interne verhuizingen en huisvesting.
2410	Ten behoeve van verhuizingen draagt de FO zorg voor de regie en uitvoering.
2410	Regie en uitvoering van verhuizingen.
2410	Uitvoeren van verhuizingen.
2410	Aanvragen tot wijziging van de inrichting of tot verplaatsing van meubilair kunnen gericht worden aan de servicedesk.

2410	FO is verantwoordelijk voor de gedwongen verhuizingen als gevolg van een algemene herstructurering van het ruimtegebruik binnen haar werkgebied.
2410	Verhuiscoördinatoren dienen een verhuizing aan te vragen bij de servicedesk, ten minste drie weken van tevoren.
2410	Wandverplaatsingen dienen minimaal xxx weken van tevoren te worden aangevraagd.
2410	Verzorgen van interne verhuizingen.
2410	De kosten van verhuizingen, welke door de gebruikers zelf worden aangevraagd, worden doorbelast aan de betreffende gebruiker.
2410	Verhuizingen kunnen alleen worden aangevraagd door xxx.
2410	Doorlooptijd van verhuizingen.
2410	Minimaliseren van overlast.
2410	Ten behoeve van verhuizingen draagt FO zorg voor de regie en uitvoering volgens de geldende Arbo-normen. Indien nodig zal daartoe voor diverse disciplines deskundigheid worden ingehuurd.
2410	De FO voert het projectleiderschap van interne verhuizingen en huisvesting.
2510	Grafische voorzieningen: kopiëren zwart/wit, kleur, DTP opmaak, standaard huishoudelijk drukwerk, standaard papierpakket, scannen illustraties, afwerking.
2530	De FO zorgt ervoor dat voldoende fotokopieerfaciliteiten beschikbaar zijn.
2530	De FO beheert en exploiteert de centrale repro-afdeling.
2530	De FO is vrij te beoordelen of bulk- kopieerwerk in- of extern wordt verwerkt.
2530	De FO draagt er zorg voor dat de papiervoorraad altijd is bijgevuld tot gemiddeld dagverbruik.
2530	De producten en diensten van de reproafdeling zijn conform PDC.
2530	Mogelijkheid tot kopiëren.
2530	Opdrachten digitaal aanleveren bij de repro-balie.
2530	Levering kopie binnen xxx werkdagen na aanvraag.
2530	De FO verzorgt de reprografie van de organisatie. Naast het kopiëren van originelen is er de mogelijkheid tot het inbinden en afwerken van rapporten. Ook zijn keuzen te maken uit verschillende papiersoorten en dergelijke.
2530	De FO draagt zorg voor: het beschikbaar stellen van kopieerapparatuur op centrale punten in de organisatie; vervaardigen van zwart-wit kopieën; vervaardigen van kleur kopieën;ontwerpen van formulieren en brochures; verzorgen van bind- en drukwerk en nabewerking.
2530	Kopieerwerkzaamheden minder dan xxx uur moeten twee werkdagen van tevoren worden aangemeld.
2530	Kopieerwerkzaamheden met een productietijd van meer dan xxx uur moeten vier werkdagen van tevoren worden aangemeld.
2530	De planning van kopieerwerkzaamheden wordt in overleg met de afnemer vastgesteld.
2530	Grote partijen en mailings moeten xxx werkdagen van tevoren worden aangemeld. De levertijd is afhankelijk van de drukte.
2530	Continu beschikbaarheid van kopieerapparatuur.
2530	Op redelijke termijn afdrukken en inbinden van rapporten.
2530	Uitvoeren van spoedklussen; up-to-date' houden van formulieren en brochures.
2540	FO verzorgt de afhandeling van de post.

2540	Daartoe worden poststukken geregistreerd en ingeboekt in het postregistratiesysteem.
2540	Inkomende en uitgaande poststukken worden zodanig beheerd dat het bestaan, voortgang, verblijfplaats, afdoening bekend is.
2540	Sortering ontvangen post (intern en extern), registratie en uitreiking, aangetekende stukken, legen buitenbrievenbus, afhalen tekenstukken, levering spoedstukken, verzending uitgaande post en mailverwerking.
2540	Mailings, extra postronden.
2540	Registratie van alle binnenkomende poststukken.
2540	De FO draagt zorg voor een efficiënte en effectieve interne en externe postverzorging.
2540	De FO is verantwoordelijk voor ontvangst, sorteren en distributie van inkomende en uitgaande post.
2540	De FO draagt zorg voor het integraal beheer van de postvoorzieningen.
2540	Bij binnenkomst van spoedeisende berichten wordt de betrokkene telefonisch bericht.
2540	Uitgaande berichten die met spoed moeten worden verstuurd, moeten door de verzender worden afgegeven bij xxx.
2540	De FO beheert het centrale adressenbestand.
2540	Hieronder valt: leveranciersvoorwaarden en condities, frankeren, mailings, aanschaf, huur en/of lease apparatuur, bijzondere bezorgkosten (douaneformaliteiten), verbruiksmateriaal en dergelijke.
2540	Doorlooptijd van aanbieden tot externe verzending.
2540	Inkomende post moet binnen xxx uur na ontvangst bij de geadresseerde zijn.
2540	Alle reguliere uitgaande post die voor xxx uur is aangeleverd, wordt nog dezelfde dag verzonden.
2540	Ontvangen post van derden alsmede interne post wordt door FO dagelijks verspreid over de afdelingen.
2540	De vanuit de organisatie te verzenden post wordt postgereed gemaakt. Er wordt verschil gemaakt tussen interne, locale en overige bestemmingen post. Niet juiste of niet leesbare adresseringen van poststukken kunnen niet worden verstuurd.
2540	Twee maal per werkdag is een postronde de organisatie, te weten om xxx uur en xxx uur. Tijdens de postronde wordt post per afdeling bij xxx opgehaald en gebracht.
2540	Intern te verzenden post wordt met de eerstvolgende postronde bezorgd bij xxx.
2540	Post die voor xxx uur in de postkamer aanwezig is wordt dezelfde dag voor xxx uur (met uitzondering van vrijdag) verstuurd.
2540	Op tijdige aanvraag kan FO spoedbestellingen binnen bezorgen.
2540	De diensten van interne en externe postdistributie zijn ten behoeve van alle medewerkers van de organisatie geautoriseerd door xxx.
2540	Op vaste tijdstippen lopen van postroute.
2540	Correcte distributie van post en goederen.
2540	Iedere werkdag tijdig (voor xxx uur) aangeboden overige bestemmingen post verzendklaar afleveren bij het postkantoor.
2540	De FO draagt zorg voor in- en externe postverwerking en het beheer van de het documentair informatie systeem . Inkomende en uitgaande post welke voor registratie in aanmerkingen komen worden geregistreerd en geïndexeerd in het documentair informatie systeem (DIS).
2540	Het doel van de postregistratie is om zorg te dragen voor een goede archivering.

2540	De FO hanteert richtlijnen voor postregistratie. De criteria zijn op te vragen bij xxx.
2540	Een goede postregistratie ondersteunt dat geregistreerde documenten een sluitende verblijfplaats hebben; wordt gewerkt conform een dossierstructuur, raadplegen van documenten door meerdere gebruikers gemakkelijker is, informatie snel toegankelijk is, grotere efficiency wordt bereikt door kortere zoektijden en, een betere toegankelijkheid van het digitaal archief.
2540	Voor de afhandeling van vertrouwelijke post geldt: alle post waarop vertrouwelijk staat vermeld en is geadresseerd aan een afdeling, functie of een persoon wordt zonder te openen doorgestuurd.
2540	In principe behandelt de FO alle uitgaande post tenzij daarvoor afzonderlijke afspraken zijn gemaakt.
2540	Medewerkers moeten zelf registratienummers aan uitgaande post toekennen.
2540	Uitgaande post wordt door de FO verzendklaar gemaakt en verzonden. Een archiefexemplaar blijft bewaard.
2540	Geregistreerde post is opgenomen in het postregistratiesysteem waardoor altijd terug te zoeken en te raadplegen.
2540	Geregistreerde post wordt zowel als origineel en als digitaal document naar de xxx van de betrokken afdeling gestuurd. in principe alleen digitaal met uitzondering van documenten welke niet gescand kunnen worden (door formaat, dikte boekwerk, ingekomen etc.), deze documenten worden zowel digitaal als fysiek gestuurd.
2540	Ontvangen post wordt bezorgd bij de xxx, alvorens het bij de behandelende medewerker terechtkomt.
2540	De bezorging verloopt zodanig dat alle ingekomen post de dag van binnenkomst bij de xxx wordt bezorgd.
2540	Afzenders van geregistreerde stukken ontvangen een ontvangstbevestiging van FO.
2540	Mailingen en grote partijen, maken van adresbestanden en dergelijke kunnen op aanvraag door FO worden verzorgd.
2540	Uitgaande post voor die niet meegaat met de postroute moet voor xxx uur aan de postkamer worden aangeboden om verwerking op dezelfde dag te garanderen.
2540	Aangetekende post: moet worden vermeld op het poststuk.
2540	Post ter verzending dat is gemandateerd aan een medewerker moet ondertekend ter verzending worden aangeboden, geheel compleet met eventuele bijlagen.
2540	Voor spoedverzending moeten afspraken worden gemaakt over uiterste tijdstip van verzending, ondertekening en dergelijke.
2540	Bijzondere verzending of grote partijen (mailings) moeten één werkdag van tevoren worden aangemeld en verzendklaar worden aangeleverd.
2540	Alle uitgaande post voorzien van registratienummer moet via FO worden uitgeboekt.
2540	Alle uitgaande post voorzien van registratienummer moet compleet (incl. bijlagen) worden geregistreerd (dus archiefexemplaar incl. alle bijlagen).
2540	Bij het ontvangen van vertrouwelijke post is de ontvanger zelf verantwoordelijk voor het registreren en inboeken van de post.
2540	De inkomende post wordt iedere werkdag verwerkt.
2540	Het registreren en indexeren van inkomende- en uitgaande poststukken in DIS.
2540	Doorlooptijd verwerking uitgaande post binnen dezelfde dag, mits voor xxx uur aangeleverd.
2540	Post die niet van een registratienummer hoeft te worden voorzien gaat iedere werkdag zo mogelijk per eerste postronde en altijd per tweede postronde na ontvangst naar haar bestemming.

2540	Inkomende post voorzien van een registratienummer gaat zo mogelijk per eerste postronde en altijd per tweede postronde na ontvangst naar haar bestemming.
2540	Ontvangstbevestigingen die door FO worden gemaakt dezelfde dag verstuurd verzonden.
2540	Registratie post is volgens richtlijn.
2600	Reisbureau: Aanvraag reisbescheiden voor dienstreizen.
2640	Opmerkingen over de kwaliteit van dienstverlening dan wel verzoeken om dienstverlening kunnen gemeld worden bij de servicedesk.
2640	Indien zich calamiteiten voordien is tijdens kantooruren een medewerker van FO vrijwel direct aanwezig.
2640	Indien zich calamiteiten voordien buiten de kantooruren kan contact worden gezocht met de CMK.
2640	Bezetting tussen xxx-xxx uur.
2640	Tijdige levering van gevraagde services.
2640	Op alle andere tijdstippen wordt informatie verstrekt via een telefoonbeantwoorder.
2640	Op tijd voorzien in parkeer-, vergader- en andere faciliteiten voor zover deze minimaal xxx uur van te voren zijn aangevraagd.
2640	Op defectmeldingen wordt binnen xxx uur gereageerd.
2640	Responsetijd niet langer dan xxx seconden.
2640	Buiten bezettingstijden wordt informatie verstrekt via een telefoonbeantwoorder.
2640	Gedurende openingstijden (van xxx uur tot en met xxx uur, tijdens werkdagen) continu bezet.
2640	Van xxx uur tot en met xxx uur bezet.
2710	In de PDC is opgenomen waaruit de standaard werkplekinrichting uit bestaat.
2710	Een standaard werkplekinrichting is voor medewerkers met een vaste aanstelling beschikbaar.
2710	FO informeert en adviseert de directies over de toegestane inrichting meubilair.
2710	Bij de inrichting van de beschikbare huisvesting houdt FO rekening met een verantwoorde en aangenaam stimulerende werkomgeving.
2710	Alle maatregelen die zijn getroffen voor de inrichting van een verantwoorde en aangename werkomgeving.
2710	De afdeling xxx heeft door FO xxx ingerichte werkplekken tot haar beschikking.
2710	Uitvoeren van reparaties aan meubilair.
2710	De werkplekken binnen de organisatie dienen te voldoen aan zowel de huisstijl als de ARBO-normeringen.
2710	Werkplekinrichting is voor medewerkers met een (vaste) aanstelling beschikbaar.
2710	Ten behoeve van flexibele werkplekken zijn volledig ingerichte werkplekken beschikbaar.
2710	Meubilair dat niet in gebruik is wordt door FO opgeslagen.
2710	Een standaardwerkplek kan door alle gebruikers worden aangevraagd
2710	Aanvraag van afwijkende inrichting kan alleen in behandeling worden genomen met goedkeuring door de budgethouder of door functionarissen met functieniveau xxx en hoger en met goedkeuring van xxx.
2710	Inrichting moet minimaal voldoen aan de ARBO-normen en aan het AMG-advies.
2710	De indeling van de beschikbare ruimte in werkplekken, alsmede de inrichting van de werkplekken zelf vinden plaats volgens de principes van doelmatigheid en effectiviteit.
2710	Voldoende beschikbaarheid van meubilair en overige inrichtingselementen.

2710	Uniformiteit in kleurstelling en stijl, in overeenstemming met huisvesting.
2710	Opstelling conform het functionele gebruik door de organisatie.
2710	xxx werkdagen levertijd van de ICT werkplek inclusief basisfunctionaliteiten
2710	De inrichting van de werkplek is inclusief de ICT-voorzieningen.
2710	Tot een werkplek behoort de volgende uitrusting: bureau; ladeblok;bureaustoel;telefoon toestel;pc;prullenbak; papierbak (niet perse op iedere werkplek); standaard kantoorbenodigdheden (pen, schrijfblok etc.).
2710	De FO informeert en adviseert over de toegestane inrichting van het meubilair.
2710	Inrichting moet minimaal voldoen aan de ARBO-normen.
2710	Voldoende beschikbaarheid van meubilair en overige inrichtingselementen.
2710	Uniformiteit in kleurstelling en stijl, in overeenstemming met huisvesting.
2710	Opstelling conform het functionele gebruik door de organisatie.
2720	FO is verantwoordelijk voor het faciliteren van vergaderingen en andere bijeenkomsten.
2720	Reservering en gebruik van beschikbare voorzieningen is kosteloos.
2720	Technische ondersteuning bij de bediening van de apparatuur is tijdens kantoortijden kosteloos.
2720	Gebruik van vergaderaccomodaties wordt doorbelast volgens de tarieven vermeld in de PDC.
2720	Beschikbaarheid van vergaderaccomodaties van gewenste omvang en op gewenst tijdstip. Uiteraard afhankelijk van het tijdstip van boeking en het overleg tussen gebruiker en de frontoffice.
2720	Representatieve vergaderruimten al dan niet standaard ingericht.
2720	Indeling vergaderruimten afgestemd op type bijeenkomst.
2720	Beschikbaarheid kwalitatief goede apparatuur.
2720	Gereed zetten en instellen conform gebruikswensen.
2720	Gebruiksaanwijzing.
2720	Vervanging bij storingen.
2720	Indien gewenst, bediening apparatuur tijdens bijeenkomsten.
2720	Indeling conform afspraak.
2720	Beschikbaarheid kwalitatief goede apparatuur.
2720	Gereed zetten en instellen conform gebruikerswensen.
2720	Een minimale bezettingsgraad van vergaderaccomodaties van xxx % op basis van xxx werkdagen van xxx uur.
2720	De FO draagt zorg voor de beschikbaarheid en voor de reserveringen van adequate vergaderaccomodaties met faciliteiten zodat bijeenkomsten effectief kunnen verlopen.
2720	Een reservering voor een zaal kan bij het facilitair meldpunt worden aangevraagd.
2720	Voor vergaderingen, cursussen en presentaties zijn vergaderruimten beschikbaar. Deze vergaderruimten zijn gesitueerd op verschillende locaties.
2720	Indien anderen daarvan hinder ondervinden kunnen bijeenkomsten die ten opzichte van de gereserveerde tijd uitlopen door FO worden beëindigd.
2720	Afhankelijk van het doel, de groepsgrootte en de benodigde (audiovisuele) voorzieningen wordt een vergaderruimte toegewezen.
2720	De vergaderruimten hebben een standaard opstelling.

2720	Standaard wordt voor aanvang van een bijeenkomst koffie en thee klaargezet.
2720	Vergaderruimten worden in volgorde van aanvraag gereserveerd.
2720	Een overzicht van beschikbare (vergader)ruimten is opgenomen in de PDC.
2720	Vergaderingen buiten de kantoortijden, van xxx - xxx uur, niet zijnde avondvergaderingen, zijn incidenteel mogelijk. Hiervoor worden afspraken gemaakt.
2720	De FO draagt zorg voor de beschikbaarheid van adequate vergaderaccommodaties voor commissie-, raads- en B&W-vergaderingen alsmede voor de raadsgriffie, fractieoverleg en fractiesprekuren met burgers, met een dusdanig voorzieningenniveau dat bijeenkomsten voor wat de faciliteiten betreft effectief kunnen verlopen.
2720	Reserveringen voor de avondvergaderingen kunnen alleen worden aangevraagd door een budgethouder.
2720	De organisatie beschikt over diverse (audiovisuele) voorzieningen voor beeld en geluid ten behoeve van de ondersteuning van bijeenkomsten.
2720	Deze voorzieningen zijn niet allemaal standaard aanwezig in de vergaderzalen, maar zijn in mobiele units beschikbaar.
2720	Gebruikers kunnen alle beschikbare voorzieningen reserveren en gebruiken. Bij tijdige aanvraag, minimaal één dag van tevoren, wordt de apparatuur indien nodig en voor zover beschikbaar, klaargezet en geïnstalleerd. Naar behoefte kan tevens uitleg worden verzorgd.
2720	Dranken, hapjes, standaard- en uitgebreide lunches kunnen bij de reservering van vergaderzalen bij het facilitair meldpunt worden besteld.
2725	De organisatie stelt haar gebouw beschikbaar voor bijzondere evenementen als jubilarissen of andere bijeenkomsten. Hiertoe wordt ruimte beschikbaar gesteld alsmede drank en hapjes geserveerd.
2725	Voor officiële bijeenkomsten en evenementen is de Raadszaal beschikbaar. De Raadszaal is alleen beschikbaar als er geen huwelijken zijn gepland voor dat tijdstip. Gezorgd wordt voor een hapje en een drankje.
2725	Medewerkers van de FO dragen zorg voor de begeleiding van huwelijksvoltrekkingen. Zij assisteren de ambtenaar van de burgerlijke stand.
2725	Wanneer er huwelijkssluitingen plaatsvinden buiten de standaard werktijden worden extra kosten in rekening gebracht voor het bruidspaar.
2725	Beschikbaarheid van de Trouwzaal.
2725	Aankleding van de Trouwzaal (inclusief plaatsen en verwijderen van loper en bloembakken bij de ingang).
2725	Begeleiding van het bruidspaar en gasten.
2810	Artikelen en diensten, niet voorraadhoudend of medisch.
2810	De medewerkers van xxx zijn zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van de noodzakelijke kantoorbenodigdheden en accessoires.
2810	FO is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van de noodzakelijke kantoorbenodigdheden.
2810	FO is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van algemeen drukwerk (briefpapier, enveloppen).
2810	De FO treedt op als intermediair bij de aanschaf van kantoorartikelen.
2810	Medewerkers kunnen rechtstreeks (via internet) kantoorartikelen bestellen. De kantoorartikelen die kunnen worden besteld zijn opgenomen in een bestelcatalogus die via het internet/intranet in te zien is.
2810	De kantoorartikelen kunnen worden aangevraagd via de servicedesk.

2810	De bestelling van kantoorartikelen via xxx komen ten laste van het eigen budget.
2810	Aanleveren van een door xxx goedgekeurd en volledig ingevuld bestelformulier.
2810	Niet uit voorraad raken van voorraadartikelen.
2810	Inkoop conform voorschriften.
2810	Inkoop conform voorschriften.
2810	Levertijd, indien voorradig, binnen xxx werkdagen na ontvangst formulier.
2810	Levertijd xxx werkdagen na bestelling.
2810	Artikelen worden door FO besteld en op de werkplek afgeleverd.
2810	In stand houden van een strategische voorraad aan kantoorartikelen.
2810	Op voorraad houden van algemeen drukwerk (briefpapier, enveloppen et cetera).
2810	Levertijd xxx werkdagen na ontvangst bestelling.
2810	Levertijden van kantoorartikelen binnen xxx uur.
2820	Artikelen en diensten niet voorraadhoudend of medisch.
2820	Voldoen aan wettelijke voorschriften.
2820	De FO zorgt voor de aanpassing en de bestelling van de benodigde voorzieningen, indien na werkplekonderzoek blijkt dat aangepast meubilair dan wel speciale voorzieningen nodig zijn.
2820	Bij lichamelijke klachten kan een werkplekonderzoek worden aangevraagd.
2820	De FO draagt er zorg voor dat conform het advies aanpassingen aan meubilair plaatsvinden of de benodigde voorzieningen worden besteld.
2820	Het gaat hierbij onder meer om de volgende zaken: verhogen/verlagen bureaublad; aangepaste stoel; sta-/zittafel; ergonomisch werkblad; polssteun; zwenkarm voor monitor; ergonomisch toetsenbord; aangepaste muis; concepthouder; werkplekverlichting.
2830	De FO is verantwoordelijk voor de binnenbeplanting.
2830	Ten behoeve van een integraal onderhoud en voorkoming van plantenziekten et cetera valt alle binnenbeplanting onder de verantwoordelijkheid van de FO.
2830	Verzorgen projectbeplanting.
2830	FO verzorgt periodiek voor onderhoud van de groenvoorziening rond het pand en voor verwijdering van onkruid.
2830	Onder de verantwoordelijkheid vallen de aanschaf het periodieke onderhoud van alle binnenbeplanting.
2830	De FO is niet verantwoordelijk voor het eventueel tussentijds water bijvullen van bloemencomposities.
2830	Bewoners mogen binnenbeplanting niet voorzien van water. De beplanting is geplaatst in een speciale vochtvasthoudende bodem die speciaal wordt verzorgd door FO.
2830	De kosten voor de binnenbeplanting (aanschaf en onderhoud) komen ten laste van het eigen budget.
2830	FO plaatst en onderhoudt groenvoorziening in openbare en representatieve ruimten.
2830	De beplanting moet een representatieve en verzorgde indruk maken.
2830	De beplanting mag geen giftige of anderszins hinderlijke stoffen of geuren afscheiden.
2830	De plantenbakken krijgen xxx per jaar water en de planten worden zo nodig gesnoeid.
2830	xxx per jaar krijgen de planten die op hydro-cultuur staan plantenvoeding.

2910	Bij het uitsteken van de Nederlandse vlag op de organisatie wordt onderscheid gemaakt tussen 'uitgebreid vlaggen' en 'beperkt vlaggen'. Bij uitgebreid vlaggen wordt de vlag uitgestoken van alle gebouwen die in gebruik zijn bij overheids-instanties van rijk, provincie en gemeente. Bij beperkt vlaggen wordt de vlag uitgestoken van hoofdgebouwen van departementen en van een aantal gebouwen waar instellingen als Raad van State, Staten-Generaal en dergelijke gevestigd zijn.
2910	Er gelden vaste data voor het vlaggen. Hieronder volgt een opgave van de data waarop van de rijksgebouwen uitgebreid of beperkt gevlagd moet worden. Indien een datum op een zondag of op een algemeen erkende christelijke feestdag valt, dient op de tussen haakjes vermelde datum te worden gevlagd. Alleen op Koninginnedag en op de hiervoor vermelde verjaardagen van de leden van de Koninklijke familie, wordt de vlag met oranje wimpel gehesen.
2910	Bij bijzondere gelegenheden in de Koninklijke familie, zoals geboorte, huwelijk of overlijden, wordt per geval bekend gemaakt hoe omgegaan moet worden met het vlaggen. Tijdens officiële bezoeken van buitenlandse staatshoofden wordt alleen gevlagd in de plaatsen die bezocht worden.
2910	Vlaggen op de juiste data en tijden en de juiste wijze.
2910	Schone vlag.
3110	Netwerkaansluiting op xxx.
3110	Internetfunctionaliteit.
3110	Printfunctionaliteit via het netwerk.
3110	Beheer en onderhoud van de interne en externe technische infrastructuur.
3110	De ICT-infrastructuur bevat de volgende onderdelen: PC's, mobiele ICT-apparatuur, applicatieapparatuur, randapparatuur, servers, systeemprogrammatuur, netwerkinfrastructuur, technische systeemdokumentatie.
3110	xxx % beschikbaarheid tussen xxx uur en xxx uur.
3130	Beheer en onderhoud standaardconfiguratie.
3130	Standaard PC met muis, toetsenbord, beeldscherm en operation system.
3130	Arbo-voorzieningen.
3130	Additionele voorzieningen (bijv. groter beeldscherm of draadloze muis).
3130	Additionele hardware.
3130	Onderhoudscontract optioneel.
3130	De werking van de apparatuur wordt (onder normale bedrijfsomstandigheden) continue gecontroleerd en geregeld zodat de voorgeschreven waarden voor temperatuur en luchtvochtigheid worden aangehouden.
3130	Zie de PDC waarin de ICT-producten en diensten staan beschreven.
3130	De hardware die in de ruimten zijn opgesteld moet voorzien zijn van een constante stroomtoevoer. Bij het uitvallen van de reguliere stroomtoevoer zal door middel van een noodstroomvoorziening gedurende xxx tijd de stroomtoevoer worden gegarandeerd.
3130	Een goede omgeving voor zowel hardware als software heeft betrekking op de koeling, luchtvochtigheid en beveiliging.
3130	Er kan alleen hardware worden aangevraagd die is opgenomen in de PDC
3130	Hardware kan alleen worden aangevraagd door de contactpersoon automatisering.
3130	De PC-vervanging is ten behoeve van alle gebruikers.

3130	Om de IT-infrastructuur stabiel te houden kan het noodzakelijk zijn dat het door het organisatieonderdeel zelf aangeschafte hard- of software op verzoek van de IT-afdeling/FO dienst te worden vervangen.
3130	Informatiesystemen zijn geïnstalleerd op centrale computersystemen die zijn geplaatst in afgesloten computerruimtes die alleen toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde personen.
3130	xxx werkdagen levertijd additionele hardware.
3130	De FO beheert voor alle gebruikers de hardware voor de organisatie.
3130	Medewerkers zijn niet bevoegd tot het aansluiten/koppelen van hardware aan het netwerk.
3130	Het installeren van hardware-componenten in apparatuur die is aangesloten op het netwerk is niet toegestaan.
3130	Storingsvrije hardware.
3130	De FO draagt zorg voor voldoende netwerk- en servercapaciteit voor de software.
3130	Als een afdeling een grotere capaciteit nodig heeft op een server, worden de kosten hiervan bij de desbetreffende afdeling verhaald.
3130	Elke medewerker van de organisatie heeft de beschikking over de hardware die in het basispakket beschikbaar wordt gesteld.
3140	Standaard kantoorapplicaties via netwerk.
3140	Additionele software.
3140	Beheer en onderhoud standaardconfiguratie.
3140	Extra programmatuur.
3140	Extra functionaliteit.
3140	Onderhoudscontract optioneel.
3140	Zie de PDC waarin de ICT-producten en diensten staan beschreven.
3140	Er kan alleen software worden aangevraagd die is opgenomen in de PDC.
3140	Software kan alleen worden aangevraagd door de contactpersoon automatisering.
3140	xxx werkdagen levertijd additionele software.
3140	De FO beheert voor alle gebruikers de software voor de organisatie.
3140	Bij constatering van (gebruik van) ongeautoriseerde software handelt FO conform de door de organisatie geaccordeerde beleid.
3140	Medewerkers mogen alleen gebruikmaken van de door de organisatie geautoriseerde software. Medewerkers zijn niet bevoegd tot het installeren van software op het aan het netwerk gekoppelde apparatuur van de organisatie.
3140	Storingsvrije software.
3140	Actuele versies van software.
3140	Elke medewerker van de organisatie heeft de beschikking over de software die in het basispakket beschikbaar wordt gesteld.
3150	Specifieke ICT-toepassingen kunnen op verzoek van de gebruikers in nauw overleg met de IT-afdeling/FO worden ontwikkeld.
3150	Advisering en ondersteuning kunnen in nauwe samenwerking met de IT-afdeling/ FO door derden worden uitgevoerd.
3150	Ten behoeve van bijzondere toepassingen wordt op verzoek specifieke hard- en software beschikbaar gesteld.
3210	IT-cursus voor gebruikers.

3220	Configuratiebeheer (Configuration management).
3220	Incidentenbeheer (Incident management).
3220	Probleemmanagement (Problem management).
3220	Verandermanagement (Change management).
3220	Wijzigingsverzoek.
3220	Uitgavenmanagement (Release Management).
3220	Service Level Management.
3220	Financieel management voor IT-dienstverlening (Financial Management for IT Services).
3220	Beschikbaarheidsbeleid (Availability Management)
3220	Capaciteitsbeheer (Capacity Management)
3220	Beheer van de continuïteit van IT-diensten (IT Service Continuity)
3220	Beheer van beveiliging (Security management)
3220	Preventief onderhoud.
3220	Correctief onderhoud.
3220	Beveiliging.
3220	Storingsafhandeling.
3220	Configuratiebeheer heeft als doel de registratie van alle relevante onderdelen van de IT-infrastructuur en het verschaffen van informatie daarover. Door het in kaart brengen van alle relevante onderdelen van de IT-infrastructuur, kan iedere medewerker van de IT-afdeling op elk gewenst moment inzicht krijgen in de actuele stand van zaken met betrekking tot de IT-infrastructuur.
3220	Incidentenbeheer heeft als belangrijkste doelstelling het zo snel mogelijk herstellen van de met de gebruiker overeengekomen dienstverlening als er een incident wordt gemeld. Daarnaast heeft incident management als doelstelling om de negatieve impact van incidenten op de bedrijfsvoering te minimaliseren en de incidenten te registreren en vervolgens door te verwijzen naar de juiste specialisten
3220	Het doel van probleemmanagement is het analyseren van incidenten om op die manier fouten in de IT-infrastructuur te achterhalen en op te lossen, waardoor nieuwe incidenten worden voorkomen. Probleem management is daarmee zowel reactief als proactief bezig. Reactief probleembeheer reageert op incidenten en gaat vervolgens op zoek naar de oorzaak. Proactief probleembeheer probeert incidenten te voorkomen door de zwakke plekken in de IT-infrastructuur op te sporen en voorstellen te doen om ze weg te nemen.
3220	De doelstelling van verandermanagement is het analyseren, autoriseren en coördineren van wijzigingen, zodat aan wijzigingen gerelateerde incidenten worden voorkomen. Verandermanagement maakt gebruik van gestandaardiseerde methoden en technieken om een verandering (de change) door te voeren. verandermanagement is zowel reactief als proactieve. Uit trendanalyses kan blijken dat bepaalde onderdelen van de IT-infrastructuur gewijzigd moeten worden om storingen in de IT-infrastructuur te voorkomen. Incidenten zijn een aanwijzing voor een fout in de IT-infrastructuur.
3220	Iedereen die gebruikt maakt van de IT-infrastructuur kan een wijzigingsverzoek indienen. Dit kunnen gebruikers zijn, maar ook medewerkers van de IT-afdeling, klanten en leveranciers. Er wordt dan een wijzigingsverzoek (RFC) ingediend bij Verandermanagement. Verandermanagement onderzoekt de consequenties van de wijziging en autoriseert en coördineert de wijziging.

3220	Het uitgavenmanagement is het proces dat de distributie(uitrol) van nieuwe apparatuur en programmatuur plant en uitvoert zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de productieomgeving. Het doel van uitgavenmanagement is het beheren en distribueren van alle hardware en softwareversies die in gebruik zijn en door de IT-afdeling worden ondersteund om aan het vereiste niveau van dienstverlening te voldoen. Het Uitgavenmanagement is dus verantwoordelijk voor het plannen, bouwen, samenstellen, testen en verspreiden van apparatuur en programmatuur. Het management van vrijgeven zorgt ervoor dat uitsluitend correcte, geautoriseerde en geteste versies van software en hardware beschikbaar worden gesteld. Door het management van vrijgeven op de juiste wijze te implementeren wordt voorkomen dat er verschillende kopieën van de gebruikte software binnen de organisatie rondzwerven, terwijl niemand weet waar de bronbestanden zijn opgeslagen.
3220	Service Level Management is verantwoordelijk voor het continu onderhouden en verbeteren van de met de klant overeengekomen dienstverlening door met de klant te onderhandelen over de aangeboden diensten, afspraken te maken over deze diensten en vervolgens de afgesproken diensten te monitoren en erover te rapporteren aan de klant.
3220	Het voornaamste doel van Financieel Management voor IT dienstverlening is te voorzien in een kosteneffectief beheer van de IT-middelen door de kosten te identificeren en vervolgens te relateren aan de geleverde IT-diensten. Op deze wijze worden managementbeslissingen over IT-investeringen onderbouwd en wordt een kostenbewuste omgang met de IT-voorzieningen gestimuleerd.
3220	Doel van Beschikbaarheidsbeleid is het kosteneffectief bewaken van de met de klant in het DVA/SLA overeengekomen beschikbaarheid van de IT-dienstverlening. Om hierin te voorzien moeten de wensen van de klant met betrekking tot de beschikbaarheid in overeenstemming worden gebracht met de mogelijkheden van de IT-infrastructuur. Het proces bevat zowel proactieve als reactieve activiteiten: verstoringen van de beschikbaarheid moeten zoveel mogelijk worden voorkomen en op elke verstoring dient door de IT-afdeling op adequate en professionele wijze te worden gereageerd.
3220	Het doel van Capaciteitsbeheer is het tegen verantwoorde kosten beschikbaar stellen van de juiste capaciteit aan IT-middelen die voorzien in de huidige en toekomstige behoeften van de klant. Om inzicht te krijgen in de huidige en toekomstige capaciteitsbehoeften van de klant verzamelt Capaciteitsmanagement voortdurend gegevens over het gebruik van de IT-infrastructuur.
3220	Het doel van Beheer van de continuïteit van IT-diensten is het ondersteunen van de continuïteit van de bedrijfsvoering door het nemen van preventieve maatregelen om calamiteiten zoveel mogelijk te voorkomen of de impact ervan op de bedrijfsprocessen te verminderen. Daarnaast neemt Beheer van de continuïteit van IT-diensten maatregelen om de dienstverlening na het optreden van een calamiteit zo snel mogelijk te hervatten.
3220	Het doel van Beveiligingsbeheer is tweeledig: voldoen aan de externe beveiligingseisen zoals vastgelegd in de wet, in contracten met leveranciers en in DVA's/SLA's, en voldoen aan de interne beveiligingseisen om te voorzien in de continuïteit van de IT-dienstverlening door het realiseren van een zeker basisoniveau van beveiliging.
3220	Preventief onderhoud.
3220	Correctief onderhoud.
3220	Beveiliging.

3220	Onder preventief onderhoud wordt verstaan: het verrichten van noodzakelijk onderhoud aan ICT-infrastructuur; indien noodzakelijk of gewenst het vervangen van ICT-infrastructuur, het leveren en installeren van upgrades en patches van systeemsoftware het bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur het signaleren van capaciteitsproblemen; het optimaliseren van de infrastructuur, het beheren van de technische systeemdokumentatie, beheerprocedures en het configuratieoverzicht; het bewaken van de afspraken met de opdrachtgever; het periodiek maken van back-ups en het op verzoek terugzetten van back-ups; het verzorgen van beveiligen van de ICT-infrastructuur tegen oneigenlijk gebruik en computervirussen; het verzorgen van autorisaties.
3220	Onder correctief onderhoud wordt verstaan: het oplossen van storingen in de ICT-infrastructuur (het herstellen van het functioneren waaronder repareren, indien noodzakelijk, het vervangen van componenten).
3220	De IT-afdeling/FO draagt er zorg voor dat de maatregelen die worden nageleefd die vanuit de wet aan de beveiliging van de informatie moeten worden gesteld.
3220	De IT-afdeling/FO verplicht zich voorts tot het nemen van die maatregelen die redelijkerwijs in zijn vermogen liggen om de veiligheid van de informatie te waarborgen.
3220	Ten aanzien van de beschikbaarheid en beveiliging van informatiesystemen baseert de IT-afdeling/FO zich op het document:xxx.
3220	Incidenten: het betreft ondersteuning of storingen in het gebruik van de ICT-infrastructuur waardoor de gebruiker wordt gehinderd in de uitvoering van zijn werkzaamheden, ongeacht de oorzaak.
3220	Elke nacht worden back-ups van het volledige systeem gemaakt.
3220	Beheersing en bewaking van IT-middelen: alle relevante onderdelen zijn geregistreerd.
3220	Effectief doorvoeren van wijzigingen.
3220	Registratie van problemen en storingen.
3220	tijdig oplossen van incidenten.
3220	Tevredenheid van zowel gebruikers als.IT-medewerkers.
3220	Managementrapportage van de incidenten.
3220	Oplospercentage.
3220	Teruggedraaide changes vanwege een verkeerde planning.
3220	Versieconflicten.
3220	Verzoeken tot terugplaatsing kunnen alleen worden ingewilligd voor gegevens van maximaal xxx weken oud.
3220	PC-vervangingsplan wordt jaarlijks door het algemeen management vastgesteld.
3220	Standaard onderhoud aan het netwerk wordt buiten werktijd uitgevoerd.
3220	Maximale restoretijd bedraagt xxx werkdagen.
3220	Een back-up wordt xxx weken bewaard.
3220	De FO houdt de administratie van de hard- en software bij.
3220	Regelmatig worden nieuwe versies bij veroudering aangeboden en zullen volledig nieuwe producten worden aangeboden en gevraagd.
3220	FO heeft de verantwoordelijkheid dat maatregelen worden nageleefd die vanuit de richtlijnen aan de beveiliging van de informatie moet worden gesteld (zie ook het Internet- en emailprotocol).
3220	Waarborgen veiligheid.

3230	Handleiding standaardconfiguratie software/hardware.
3230	Gebruikershandleiding hardware-software plusvoorziening.
3240	Aanvragen kunnen bij de IT-helpdesk/servicedesk worden ingediend.
3240	De IT-afdeling/FO beschikt over producten die geleend kunnen worden.
3240	De gebruikers worden zo optimaal mogelijk begeleidt en ondersteunt in het doelmatig gebruik van de ICT-infrastructuur. Daartoe is een Helpdesk-IT beschikbaar voor het aannemen van storingsmeldingen en verzoeken om ondersteuning, waaronder het verzorgen van opleidingen en het ter beschikking stellen van documentatie.
3240	Verzoeken tot ondersteuning hebben betrekking op aanvragen voor een gebruikersomgeving (nieuw account), aanvragen voor het bestellen van hard- en/of software, het uitlenen van hard- en software en aanvragen voor het gebruik van specifieke applicaties.
3240	User-ID kan worden aangevraagd bij de helpdesk.
3240	Aanvragen elektronisch bij de helpdesk.
3240	Aanvragen moeten één dag van te voren worden ingediend bij de Helpdesk-IT/Servicedesk.
3240	Bezetting tussen xxx-xxx uur.
3240	Ondersteuning tijdens openingstijden.
3240	tijdig oplossen van incidenten.
3240	Tevredenheid van zowel gebruikers als IT-medewerkers.
3240	Managementrapportage van de incidenten.
3240	De helpdesk/Servicedesk is bereikbaar via telefoon, email en de balie op xxx.
3240	Email die buiten de openingstijden van de helpdesk/Servicedesk binnenkomt, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.
3240	Incidenten moeten binnen een doorlooptijd van xxx uur zijn opgelost.
3240	xxx werkdagen aanmaaktijd voor een userid.
3240	xxx werkdagen levertijd groepsmailbox.
3240	xxx werkdagen levertijd voor toegang tot specifieke mappen.
3240	Responsetijd niet langer dan xxx seconden.
3240	Buiten bezettingstijden wordt informatie verstrekt via een telefoonbeantwoorder.
3240	Gedurende openingstijden (van xxx uur tot en met xxx uur, tijdens werkdagen) continu bezet.
3240	Van xxx uur tot en met xxx uur bezet.
3240	Aansluiten van een nieuwe gebruiker binnen xxx.
3240	Tijdig ontvangen van de aangevraagde hard- en software.
3310	Additionele lijnen. 1e en 2e kamerboxen, casema verbindingen , inclusief abonnement.
3310	FO is verantwoordelijk voor het onderhouden van de beschikbare communicatiemiddelen.
3310	Tijdens de kantoortijden kan gebruik worden gemaakt van alle centrale voorzieningen voor het verzenden en ontvangen van fax- mailberichten.
3310	Inkomende fax- en emailberichten worden via het interne (electronisch) postsysteem gedistribueerd.
3310	De organisatie heeft een telecommunicatie infrastructuur, met als doel het interne en externe spraak- en dataverkeer efficiënt en effectief te laten verlopen.

3310	Onder deze infrastructuur vallen telefoons, faxen, mobiele telefoons, en modems. De organisatie zorgt voor het beheer en onderhoud van deze infrastructuur.
3310	Voor het onderhoud en beheer van de infrastructuur heeft de organisatie een contract afgesloten met xxx.
3310	De exploitatie wordt uitgeoefend overeenkomstig de richtlijnen als vastgelegd met xxx.
3310	Ten behoeve van service en onderhoud heeft de organisatie onderhoudscontracten met de telecomleveranciers afgesloten.
3310	Indien nieuwe technische ontwikkelingen nieuwe communicatiemogelijkheden bieden, onderzoekt de FO op eigen initiatief of op verzoek van het management de toepassingsmogelijkheden binnen de organisatie.
3310	Alle overige diensten zijn ondergebracht in het pluspakket waarover kosten worden berekend dan wel speciale autorisatie voor nodig is.
3310	De kosten van innovatieve ontwikkelingen worden in overleg met de betreffende aanvrager gedeeld.
3320	Vaste telefonie, standaard telefoontoestel met vaste verbinding.
3320	Prive-gesprekken met het buitenland.
3320	Type toestel conform functieprofiel.
3320	Elke gebruiker van het pand krijgt de beschikking over een standaard telefoontoestel met vaste verbinding.
3320	Bereikbaarheid.
3320	Kwaliteit van de verbinding.
3330	Aanschaf, abonnement.
3330	Mobiele telefoon verbinding, aanschaf, abonnement en gesprekskosten.
3330	Type toestel conform functieprofiel.
3330	Afhankelijk van het product en/of de dienst is de aanvrager verplicht deelnemer aan het onderhoudscontract.
3330	Mobiele telefoons en vaste toestellen moeten worden aangevraagd bij de servicedesk.
3330	Bereikbaarheid.
3330	Kwaliteit van de verbinding.
3340	Bereikbaarheid van de organisatie met behulp van een telefooncentrale.
3340	FO is verantwoordelijk voor het voorzien in een optimale bereikbaarheid van de organisatie.
3340	Bereikbaarheid conform contract.
4120	Bij tijdige aanvraag, minimaal één dag van tevoren, wordt de apparatuur indien nodig en voor zover beschikbaar, geïnstalleerd. Naar behoefte kan tevens uitleg en ondersteuning worden verzorgd. Deze aanvraag zal tijdig, minimaal één week van tevoren, moeten worden ingediend.
4120	De FO beschikt over diverse voorzieningen onder andere op het gebied van beeld en geluid. Deze voorzieningen zijn in sommige vergaderzalen vast ingebouwd, maar zijn ook in mobiele units verkrijgbaar. Een volledig overzicht is opgenomen in de PDC.
4120	De FO draagt zorg voor de beschikbaarheid en de reserveringen van adequate vergaderaccommodaties met een dusdanig voorzieningenniveau dat bijeenkomsten voor wat de faciliteiten betreft ongestoord kunnen verlopen.
4120	Voorzieningen; audiovisueel en overig, afhankelijk van de beschikbaarheid
4120	Voor vergaderingen, cursussen en presentaties zijn ruim twintig zalen beschikbaar. Voor een overzicht: zie de PDC.
4120	Bijeenkomsten; zaalreservering.

4120	Zalen kunnen via de servicedesk worden gereserveerd.
4120	De volgende faciliteiten zijn leverbaar: (audiovisuele) voorzieningen en catering.
4120	Indien anderen daarvan hinder ondervinden kunnen bijeenkomsten die uitlopen in beginsel door FO worden beëindigd.
4120	Zaalreservering is voor gebruikers van het pand kosteloos.
4120	Afhankelijk van het doel, de groepsgrootte en de benodigde (audiovisuele) voorzieningen wordt een zaal toegewezen.
4120	Zalen worden op volgorde van aanvraag gereserveerd.
4120	Voorzieningen, die niet of in onvoldoende mate beschikbaar zijn, worden op verzoek van de aanvrager gehuurd.
4120	Buiten kantoortijden wordt voor technische ondersteuning bij de bediening van de apparatuur een vergoeding in rekening gebracht.
4130	Verwerving van een gemeubileerde verblijfsvoorziening.
4130	Voorzieningen bij de bewindspersoon thuis; levering van facilitaire voorzieningen ten behoeve van de bewindspersonen.
4230	Dienstauto; planning vervoer politieke en ambtelijke top en onderhoud wagenpark.
4230	Planning en reservering van dienstvervoer tijdens kantooruren.
4230	Coördinatie vervoer 24 uur bereikbaar.
4230	Planning en reservering van dienstvervoer tijdens xxx - en xxx uur.
4230	24-uurs bereikbaarheid van coördinatie vervoer.
4240	Fiets; leenfiets voor dienstgebruik.
4240	Leenfietsen, indien beschikbaar direct te verkrijgen bij de beheerder van de fietsenstalling.
5130	Verbetering milieuprestatie en voldoen aan de milieuwetgeving
5130	FO levert een bijdrage aan de ontwikkeling, evaluatie en optimalisering van het departementale milieuzorgprogramma en levert een bijdrage aan de implementatie van maatregelen ingevolge milieuzorgacties binnen de organisatie.
5130	In het kader van milieu en energie is FO verantwoordelijk voor de volgende collectieve producten en diensten ten behoeve van alle gebruikers van het pand.
5130	Dit programma is gericht op het terugdringen en beheersen van de schadelijke milieueffecten van producten/diensten die ? gebruikt en op het beperken van de afvalstromen.
5130	FO dient een actieve bijdrage te leveren aan een schoner milieu. Om deze taak uit te voeren is er een intern milieuzorgprogramma.
5130	Ten behoeve van adequaat energiebeheer heeft de FO tot taak toe te zien op een verantwoord gebruik van energie.
5130	Als blijft dat het energiebeheer niet conform voorschriften is, kan de FO maatregelen nemen.
5130	Opstellen van evaluaties met betrekking tot de effecten van door FO genomen milieumaatregelen binnen de organisatie.
5130	Opstellen van evaluaties ten behoeve van milieurapportages aan het Ministerie van VROM en vergelijken van deze rapportages met die van andere (overheids)instellingen
5130	Bevorderen van milieubewust gedrag en verstrekken van voorlichting aan medewerkers van de organisatie over milieumaatregelen en milieu intenties.
5130	Adviseren over milieutechnische aspecten bij inkoop van kantoorartikelen, meubilair, elektronische apparatuur, automatiseringssupplies en dergelijke

5130	Adviseren over milieutechnische aspecten bij afvalscheiding binnen de organisatie.
5130	Verrichten van marktverkenningen op het gebied van milieuzorg, contacten leggen met fabrikanten en vertegenwoordigers inzake milieutechnische aspecten bij inkoop van goederen en inhuur van diensten
5130	Zorgdragen voor praktische vertaling van milieuzorgacties naar de taakstelling van de FO.
5130	Ontwikkelen en onderhouden van een documentatie- en registratiesysteem binnen de organisatie inzake milieutechnische aspecten van producten en diensten, in samenspraak met de betrokken afdelingshoofden.
5130	Verstrekken van informatie met betrekking tot milieutechnische aspecten van producten en diensten.
5130	FO draagt zorg voor een duidelijke identificatie van de gevaarlijke -en/of milieubelastende stoffen of voorzieningen.
5130	FO draagt zorg voor duidelijke handleidingen inzake gebruik, transport en afvoer van gevaarlijke - en/of milieubelastende stoffen of voorzieningen.
5130	De producten en diensten inzake milieu en energie zijn ten behoeve van alle gebruikers van het pand geautoriseerd door xxx.
5130	Voldoen aan milieubeleidverklaring.
5130	Voldoen aan ISO 14001.
5130	xxx werkdagen na ontvangst formulier wordt door FO de arbodienst ingeschakeld en een bezoekspraak geregeld.
5130	Voldoen aan alle van toepassing zijnde locale, provinciale en nationale voorschriften en wettelijke bepalingen.
5140	Alle maatregelen die centraal zijn getroffen om beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit van gebruikersdata en netwerk te waarborgen.
5160	Inkomende post welke voor registratie in aanmerking komen worden geregistreerd en geïndexeerd in het registratiesysteem.
5160	Het beheer van het postregistratiesysteem is in handen van FO.
5160	Het DIS is beschikbaar voor iedere medewerker en bestuurder van de organisatie.
5160	Het systeem verschaft informatie over de ingekomen post, nota's en uitgaande post.
5160	Wijzigingen in de verblijfplaats van een geregistreerd stuk moeten altijd worden doorgegeven aan de FO
5160	Nadere uitleg over de werking van het DIS wordt op verzoek door FO verstrekt.
5160	Nauwkeurigheid in de verwerking van de registraties en mutaties.
5160	Verwerking van ingekomen post en dergelijke in het systeem uiterlijk een werkdag na ontvangst;
5160	Kennis van de werking en mogelijkheden van het systeem;
5160	Centrale opslag van documenten in DIS
5160	Duidelijke dossierstructuur
5160	Toegankelijkheid
5160	Gelijktijdig raadplegen van digitale documenten door meerdere medewerkers.
5410	Scholing technisch personeel.
6210	Het stellen van richtlijnen ten behoeve van een transparante besturing van het inkoopproces.
6210	(Ontwikkelen inkoopbeleid, standaard werkwijzen, managementinformatie en naleving EU-aanbestedingsrichtlijnen).
6210	Coördinatie en monitoring inkoopfunctie en -beleid.
6210	Realiseren van een doelmatige inkoopbedrijfsvoering.
6210	Initiëren van acties gericht op besparingen op inkoopbeleid.

6210	Coördinatie van interdepartementale samenwerking inkoop.
6210	Advisering en toetsing interdepartementaal inkoopbeleid.
6210	Inkoop conform voorschriften.
6210	Inkoop conform voorschriften.
6210	Voldoen aan wettelijke voorschriften.
6220	Advisering en afhandeling waiververzoeken.
6220	Uitvoeren van grote EU-aanbestedingen.
6220	Inkoop tactische advisering bij EU-aanbestedingen.
6220	Jaarlijks inkoopplan opstellen op basis van de organisatiebehoefte.
6220	Juridisch toetsen van contracten.
6220	Jurische ondersteuning bij contracten.
6220	Contentbeheer informatiesite op intranet.
6220	Informatievoorziening op intranet. Hierop is informatie beschikbaar over (raamcontracten, inkoopprocedures - en tools, waaronder standaarddocumenten en modelcontracten.
6220	Het inkoopplan bevat een geaggregeerd overzicht van de gedurende een kalenderjaar uit te voeren inkoop- en aanbestedingstrajecten.
6220	Geldende regels en voorschriften met betrekking tot rechtmatige en doelmatige inkoop.
6220	Inkoopadviesing: dit is advisering met betrekking tot de te volgen inkoopstrategie, en -aanpak, programma van eisen, contractvorm, leverancierskeuze etcetera.
6220	Inkoopnazorg: periodiek overleg met afnemers en leveranciers.
6220	Inkoopnazorg: uitvoeren van tussentijdse aanpassingen van een contract.
6220	Inkoopnazorg: realiseren van contractverlenging, al dan niet door middel van reeds in het contract opgenomen verlengingsopties.
6220	Uitvoering en ondersteuning bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.
6220	Ondersteunen van de inhuur van externen onder bestaande raamcontracten.
6220	Voldoende en tijdige inbreng vanuit de afnemer van de voor de aanbesteding vereiste materiedeskundigheid.
6220	Inkoop conform voorschriften.
6220	Inkoop conform voorschriften.
6220	Voldoen aan wettelijke voorschriften.
6220	De inkoop binnen FO richt zich op het extern betrekken van alle facilitaire diensten en zaken die noodzakelijk zijn voor de bedrijfsvoering (ondersteunende taken), alsmede aanschaffingen op het gebied van drukwerk en automatisering.
6220	Verkenning van de markt ten aanzien van verbeteringen van verbruik -en gebruiksartikelen.
6220	Volledigheid en relevantie specificaties van goederen en diensten.
6230	Bestellen en beheer van voorraadhoudende artikelen zoals, meubiliär, briefpapier en toiletpapier.
6230	Innemen, opslaan en administratief afhandelen van bestelde artikelen en diensten.
6230	Bestellen en beheer van voorraadhoudende artikelen zoals meubilair, briefpapier en toiletpapier.
6230	Innemen, opslaan en administratief afhandelen van bestelde artikelen en diensten.

6230	Bestellen en beheer (ARBO voorzieningen en BHV producten).
6230	Bestellen en beheer van ARBO-voorzieningen.
6230	Aanleveren van een door xxx goedgekeurd en volledig ingevuld bestelformulier.
6230	Niet uit voorraad raken van voorraadartikelen.
6230	Inkoop conform voorschriften.
6230	Inkoop conform voorschriften.
6230	Levertijd, indien voorradig, binnen xxx werkdagen na ontvangst formulier.
6230	Levertijd xxx werkdagen na bestelling.
6230	Artikelen worden door FO besteld en op de werkplek afgeleverd.
6230	Levertijd xxx werkdagen na ontvangst bestelling.
6230	De inkoop binnen FO richt zich op het extern betrekken van alle facilitaire diensten en zaken die noodzakelijk zijn voor de bedrijfsvoering (ondersteunende taken), alsmede aanschaffingen op het gebied van drukwerk en automatisering.
6230	Voorkomen van het uit voorraad geraken van voorraadartikelen.
6230	Doorlooptijd tussen inname goederen en interne doorlevering.
6230	Coördinatie van aflevering dan wel ingebruikname van ingekochte goederen en diensten.
7520	Inzage in de bibliotheekcollectie in de leeszaal.
7520	Gehele collectie vakliteratuur, tijdschriften, handboeken, naslagwerken en losbladige uitgaven.
7520	Rondleiding door de bibliotheek.
7520	Uitleen (of reservering uitleen) uit de collectie
7520	Uitleen (of reservering uitleen) uit interbibliothecaire collecties in binnen- en buitenland.
7520	Fotocopieën uit de boeken, tijdschriften en overige documentatie.
7520	Fotocopieën uit de boeken, tijdschriften en overige documentatie.
7520	Catalogus: beheer en onderhoud catalogus van de interne collectie.
7520	Catalogus: beheer en onderhoud van de geautomatiseerde catalogus van de interne collectie.
7520	Informatie gebruik bibliotheek en internet.
7520	Tijdens openingstijden bibliotheek.
7520	Op de werkplek toegankelijk.
7520	Openingstijd bibliotheek tijdens werkdagen van xxx uur tot en met xxx uur.
7520	Dagelijks beschikbaar en wekelijks geactualiseerd.
7520	Tijdschrift abonnementen
7520	FO voert de administratie over de circulatiemappen (circulatiebrief) (uitleen) van abonnementen, de tijdschriften en losbladige uitgaven.
7520	De tijdschriften, abonnementen en losbladige uitgaven komen via de post binnen en worden via de interne post de organisatie ingezonden.
7520	Een overzicht van aanwezige abonnementen is te vinden in de PDC.
7520	Op verzoek kunnen specifieke abonnementen worden aangevraagd.
7520	Alle medewerkers van de organisatie kunnen worden opgenomen in de circulatieronde.

7520	Nieuwe abonnementen kunnen alleen worden aangevraagd of opgezegd door budgethouders.
7520	Algemene abonnementen komen via circulatie bij de medewerkers die zich hebben aangemeld voor de circulatielijst.
7520	Abonnementen worden via de interne post bij de verschillende onderdelen verdeeld.
7530	Raadplegen externe databanken via de bibliotheek.
7530	Tijdens openingstijden bibliotheek.
7530	Op de werkplek toegankelijk.
7540	Is voor iedere medewerker vanaf de werkplek toegankelijk.
7540	Op de werkplek toegankelijk.
7540	Dagelijks beschikbaar en wekelijks geactualiseerd.
7560	Is voor iedere medewerker vanaf de werkplek toegankelijk.
7560	Op de werkplek toegankelijk.
7570	Aanschaf publicaties voor onderdelen.
7570	Abonnementen: aanvraag en beheer abonnementen op tijdschriften en losbladige uitgaven als werkmateriaal op de werkplek.
7570	Tijdschriftencirculatie voor de inzage in tijdschriften op een circulatielijst.
7570	Attendering aanwinstenlijst, tijdschriften en inhoudsopgaven.
7570	Individuele attendering aanwinsten.
7610	Dossiers in het dynamisch archief zijn goed geordend en toegankelijk.
7610	Dossiers uit het archief worden uitgeleend.
7610	Archiefonderzoek kan in worden uitgevoerd in het dynamisch archief.
7610	Archiefonderzoek kan zelf worden verricht.
7610	Archiefonderzoek wordt op verzoek uitgevoerd door gespecialiseerde informatiedeskundigen.\"
7610	Voldoen aan alle van toepassing zijnde locale, provinciale en nationale voorschriften en wettelijke bepalingen.
7610	De organisatie is een dienstverlenende instelling en gebonden aan de regels die zijn vastgelegd in de Archiefwet 1995. De archieven van xxx worden bewaard in xxx.
7610	Het dynamisch archief is centraal geplaatst bij FO.
7610	Enkele archieven/bestanden zijn uit praktische overwegingen bij de desbetreffende afdelingen geplaatst.
7610	Het beheer van de decentrale dynamische archieven is in handen van de betreffende afdelingen.
7610	Nadat een dossier is gesloten wordt het beheer overgedragen aan FO.
7610	De structuur van het archief is opgezet is conform de uitgangspunten van de Handleiding opbouw archief gemeenten, afgeleid van de Basisarchiefcode van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Het archief is geordend o.b.v. basisarchiefcode van de VNG.
7610	Taken die onder het beheer van het archief vallen zijn: archiveren van archiefbescheiden; dossiers aanleggen (onder andere dossieromschrijving, classificatienummer toekennen, vernietigingstermijnen vermelden, uitleenkaart maken en dergelijke); opzetten van archiefstructuur; afvoeren van dossiers naar het (semi)statisch archief; vernietigen van daarvoor in aanmerking komende archiefstukken; verstrekken van informatie uit dossiers en uitlenen van dossiers; overbrengen archiefbescheiden naar archiefbewaarplaats xxx.

7610	De xxx moet aan een aantal wettelijke verplichtingen voldoen m.b.t. het beheer van archiefbescheiden. De Archiefwet 1995 en Archiefbesluit 1995 zijn het wettelijk kader dat regels stelt t.a.v. het archiefbeheer. Daarnaast zijn de Wet bescherming Persoonsgegevens en de Wet Openbaarheid Bestuur relevant. Voor de toegankelijkheid van de dossiers betekent dit dat voor archieven jonger dan 20 jaar openbaarheidbeperkingen gelden. Archiven ouder dan 20 jaar zijn in principe openbaar tenzij van rechtswege beperkingen zijn opgelegd.
7610	Archivering van archiefbescheiden (zowel fysiek als digitaal).
7610	Verstrekken informatie of dossiers aan medewerkers of bestuurders.
7610	Verstrekken van informatie aan externe klanten.
7610	Archiveringsadviezen.
7610	Archivering van archiefbescheiden (zowel fysiek als digitaal).
7610	Verstrekken informatie of dossiers aan medewerkers of bestuurders.
7610	Verstrekken van informatie aan externe klanten.
7610	Archiveringsadviezen.
7610	Bescheiden, werkdossiers of brieven waarvan de werkzaamheden zijn afgehandeld kunnen worden aangeboden voor opname in het (centraal)archief.
7610	Behandelende medewerkers zijn verplicht ingeboekte stukken of brieven aan te bieden ter archivering
7610	Werkdossiers kunnen op verzoek van de betreffende organisatie-onderdelen worden geschoond door de archiefmedewerkers van FO.
7610	De diensten in het basispakket worden alleen aangeboden aan medewerkers en bestuurders van de organisatie die uit hoofde van functie bevoegd zijn tot het aanbieden van werkdossiers en andere bescheiden.
7610	Medewerkers en bestuurders kunnen informatie aanvragen dan wel informatie in de archieven raadplegen. Dossiers of informatie kunnen schriftelijk, via email (xxx), of telefonisch (xxx) worden aangevraagd.
7610	Voor archiefbezoek kan een afspraak worden gemaakt met een archiefmedewerker (xxx).
7610	Bij informatie-aanvragen wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten verzoeken: opvragen van dossiers, informatie of verzoek om een dossieronderzoek.
7610	Inzage van dossiers door derden is toegestaan mits dit niet schadelijk is voor het behoud van de dossiers en geen openbaarheidbeperkingen liggen op de inhoud.
7610	Derden kunnen de dossiers van de organisatie inzien.
7610	Informatie kan op verschillende manieren worden verstrekt. Dit kan zijn door inzage in het dossier, door middel van een fotokopie, door mondelinge informatie en dergelijke.
7610	Inzien van dossiers is op afspraak.
7610	Een verzoek om inzage in de informatie die bij de organisatie aanwezig is in het kader van de Wet Openbaarheid Bestuur dan wel inzage in archieven jonger dan 20 jaar, moet schriftelijk worden ingediend bij het College van Burgemeester en Wethouders, Na verleende goedkeuring wordt een afspraak met de aanvrager gemaakt.
7610	Bezoekers kunnen zich op het moment van de afspraak melden bij xxx. Zij worden ontvangen door een medewerker van het archief die de gevraagde dossiers ophaalt.
7610	Bezoekers hebben de gelegenheid in de xxx de dossiers te bestuderen.
7610	De mogelijkheid bestaat om reproducties van een origineel te vervaardigen of te laten vervaardigen.

7610	Voor het kopiëren worden de tarieven gehanteerd die gelden in xxx.
7610	Wanneer reproducties worden gevraagd van kwetsbare stukken met afwijkende formaten kan een afwijkend tarief worden gehanteerd volgens de legesverordening.
7610	Iedere burger kan bij de overheid aanwezige informatie inzien voor zover geen openbaarheidbeperkingen gelden.
7610	FO kan advies bieden bij het opzetten van archieven, het ordenen van documenten, omzetten van het papierenarchief in een andere opslagmethode, en het ondersteunen bij nazoek van informatie dan wel dossieronderzoek.
7610	Archiveringsprojecten kunnen worden ondersteund. Meerdere vormen van ondersteuning zijn mogelijk.
7610	De FO kan adviseren over archiveringsvraagstukken.
7610	Archiveringsadvies kan alleen worden aangevraagd door budgethouders.
7610	Duidelijkheid ten aanzien van criteria en eisen.
7610	Juiste en toegankelijke archivering.
7610	Archiefbescheiden binnen een bepaalde termijn geleverd/opgeborgen.
7610	Bij dossiervorming zoveel mogelijk rekening houden met wensen gebruikers.
7620	Dossiers in het semi-statisch archief zijn goed geordend en toegankelijk.
7620	Dossiers uit het semi-statisch archief worden uitgeleend.
7620	Dossiers uit het dynamisch archief worden na het verlopen van xxx (tijd) overgezet naar het semie-statisch archief.
7620	Archiefonderzoek kan in worden uitgevoerd in het semi-statisch archief.
7620	Archiefonderzoek kan zelf worden verricht.
7620	Voldoen aan alle van toepassing zijnde locale, provinciale en nationale voorschriften en wettelijke bepalingen.
7620	De organisatie is een dienstverlenende instelling en gebonden aan de regels die zijn vastgelegd in de Archiefwet 1995. De archieven van xxx worden bewaard in xxx.
7630	Voldoen aan alle van toepassing zijnde locale, provinciale en nationale voorschriften en wettelijke bepalingen.
7630	De organisatie is een dienstverlenende instelling en gebonden aan de regels die zijn vastgelegd in de Archiefwet 1995. De archieven van xxx worden bewaard in xxx.
7640	Een DIV-training is beschikbaar. In de opleiding wordt ondermeer aandacht besteed aan het omgaan met de documentenstroom, levenscyclus van documenten, en het gebruik van specifieke (standaard) documenten.
7640	In de opleiding wordt instructiegegeven over opzetten, ordenen, ontsluiten en afstoten van werkdossiers- en archieven.
9101	Met dit document krijgt de lezer een overzicht van de dienstverlening
9101	Namens de organisatie (opdrachtgever) beheert FO (opdrachtnemer) het hiertoe beschikbare centrale budget.
9101	Daarnaast zijn de extra producten en diensten vermeld die voor rekening van de aanvrager geleverd kunnen worden.
9102	Beide partijen, vertegenwoordig door de hieronder genoemde personen, verklaren zich akkoord met de beschreven DVA.
9302	De FO draagt zorg voor het tot stand brengen en handhaven van adequate omgevingsvoorzieningen ten behoeve van optimale productiviteit en welbevinden van de organisatiemedewerkers.
9302	Binnen beleidsmatige kaders is alles gericht op ondersteuning en versterken van de slagkracht van de organisatie.
9302	De FO ondersteunt als deskundig facilitair dienstverlener actief de organisatie en levert daarmee een bijdrage aan het primair proces.

9302	De FO staat voor een professionele dienstverlening waarin de klant centraal staat. Haar producten en diensten en bijbehorend kwaliteitsniveau komen in nauw overleg met haar afnemers tot stand. Voortdurend wordt nagegaan of de dienstverlening aansluit op de behoeften van haar klanten. Zonodig wordt de dienstverlening bijgesteld.
9302	In haar dienstverlening is de FO resultaatgericht en kostenbewust. Het is vanzelfsprekend dat de medewerkers van de FO elkaar aanspreken en aanspreek zijn op de geleverde producten en diensten.
9302	Het uitgangspunt van de FO is dat persoonlijke ontwikkeling de basis vormt voor een continu ontwikkeling van de facilitaire organisatie. Daartoe neemt zij haar verantwoordelijkheid, zowel ten aanzien van haar eigen professionele ontwikkeling als de kwaliteit en innovatie van producten en diensten voor haar klanten.
9302	De FO staat voor elke gewenste ondersteuning van de organisatie zodat deze zich volledig kan richten op haar primaire taken. De FO levert daartoe op doelmatige wijze een breed scala van diensten van de overeengekomen kwaliteit en kwantiteit op de juiste tijd en plaats.
9302	De FO heeft als missie: het professioneel en optimaal ondersteunen van haar klanten en afnemers bij het realiseren van hun primaire (beleids-)processen met facilitaire producten en diensten.
9303	De doelstelling van FO is om op maat, op bedrijfskundige wijze en tegen marktconforme condities zorg te dragen voor de levering van facilitaire producten en diensten.
9501	Met het vaststellen van deze afspraken over het niveau van dienstverlening moet duidelijkheid zijn over de te leveren diensten en het gevraagde kwaliteitsniveau.
9501	Het doel van deze DVA is door middel van gedegen afstemming tussen opdrachtgever (organisatie) met de opdrachtnemer (leverancier/ FO) een overeenkomst (dienstverleningsafpraak) af te sluiten over de inhoud, leveringsvoorwaarden en kwaliteit van de te leveren producten en diensten.
9501	Deze DVA heeft betrekking op de ICT-infrastructuur.
9505	Binnen de Dienstverleningsafspraken tussen FO als leverancier van facilitaire diensten en de onderdelen van organisatie is vastgelegd welke diensten kunnen worden geleverd en onder welke condities de diensten worden geleverd.
9505	In deze DVA worden de volgende aspecten beschreven:
9510	Dienstverleningsafspraken worden gemaakt tussen FO als leverancier van de producten en diensten en organisatie als vertegenwoordiger van de afnemers voor alle delen van deze dienstverleningsafspraken.
9510	De xxx van de organisatie, vertegenwoordiger van de afnemers van xxx die zijn gehuisvest op xxx, hierna te noemen opdrachtgever.
9510	De FO van de organisatie en vertegenwoordigd door de directeur xxx als leverancier van de producten en diensten, hierna te noemen opdrachtnemer.
9510	Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:
9510	De DVA wordt afgesloten tussen xxx (verder genoemd opdrachtgever) en FO (verder genoemd opdrachtnemer).
9520	De organisatie onderkent de noodzaak dat een groot aantal voorzieningen een overstijgende aanpak vraagt. Met deze overeenkomst wordt de positie van de FO als voorkeursleverancier voor faciliteiten bevestigd.
9520	FO ontleent haar bestaansrecht aan de verantwoording van de toegevoegde waarde aan de organisatie.
9520	In het kader van de dienstverleningsafspraken levert FO een pakket aan facilitaire diensten conform de behoefte van de organisatie.

9520	De behoefte van de organisatie aan facilitaire producten en diensten wordt vastgesteld door de FO
9520	FO heeft er belang bij dat de in deze overeenkomst te specificeren dienstverlening: de continuïteit van de activiteiten waarborgt; de productiviteit van medewerkers ondersteunt en stroomlijnt; de verlangde diensten snel en doelmatig worden aangeboden; de kosten aan contractuele afspraken voldoen; de dienstverleningsinspanningen kunnen worden verantwoord.
9520	De FO stelt zich op als interne partner in ondersteunende dienstverlening met producten die directe waarde toevoegen aan het primaire proces.
9520	FO dient het algemene organisatiebelang en is niet winstverantwoordelijk. Het is daardoor mogelijk dat er discrepanties bestaan tussen wensen van pandgebruikers, behoeften van de klanten én eisen van het beleid. Deze discrepanties dienen in laatste instantie op het niveau van ?.. tot richtinggevende uitspraken te leiden.
9520	Deze DVA geeft het dienstverleningsniveau aan dat xxx verwacht van FO.
9520	XXX dienst zich te houden aan de voorwaarden en voorschriften die in xxx zijn beschreven.
9530	Het niveau van de producten en diensten is conform de praktijksituatie per xxx (tijd) en de omschrijvingen in de Producten en Diensten Catalogus.
9530	In de PDC zijn alle facilitaire producten en diensten van de FO gespecificeerd en omschreven. Het beheer en onderhoud van de catalogus is in handen van FO. De producten en diensten zijn opgenomen in de PDC die tevens via Intranet is te raadplegen.
9530	De producten en dienstencatalogus (PDC) (locatie, ook op intranet) bevat de concrete en meer gedetailleerde uitwerking van de producten en diensten, zoals in de DVA benoemd.
9540	FO levert producten en diensten aan afnemers die onderdeel zijn van organisatie en/of gehuisvest zijn op de locatie.
9540	De dienstverlening zoals die in deze DVA is beschreven is van toepassing op alle medewerkers binnen organisatie.
9540	Zij zijn de afnemers van de diensten van ?
9540	Dit is een DVA voor het beheer en gebruik van diensten. Grote aanpassingen of veranderingen vallen hier niet onder.
9540	Deze DVA geldt voor de volgende organisatie-onderdelen:
9540	De diensten hebben betrekking op alle xxx-ruimten van de organisatie. De ruimten worden xxx uur per week beschikbaar gesteld door xxx. Onder bijzondere omstandigheden kan de toegang tot het pand/ruimten worden geweigerd.
9550	De dienstverleningsafspraken worden aangegaan voor de duur van xxx (tijd) voor het eerst per xxx (datum) en lopen parallel aan het begrotingsjaar. De dienstverleningsafspraken worden jaarlijks stilzwijgend verlengd.
9550	De DVA wordt per kalenderjaar vastgesteld.
9550	De DVA wordt per begrotingsjaar vastgesteld.
9550	Hierbij worden de afspraken, overlegstructuren, escalaties en rapportages toegelicht.
9550	De DVA wordt afgesloten voor een periode van een jaar.
9550	Na jaarlijkse evaluatie wordt, na eventuele aanpassing, de DVA verlengd met telkens één jaar.
9550	Eenmaal per kwartaal zal FO met de opdrachtnemer evalueren of de afgesproken dienstenniveaus bereikt zijn.
9560	Met inachtneming van de duur van de afspraken kunnen wijziging en/of ontbinding uitsluitend plaatsvinden door manager organisatie als representant van de gebruikersorganisatie of op initiatief van FO.

9560	Wijziging en/of ontbinding van de dienstverleningsafspraken dienen altijd schriftelijk én (uiterlijk drie maanden voor afloop van de looptijd van de dan geldende dienstverleningsafspraken) kenbaar te worden gemaakt aan de betrokken partijen.
9570	Op basis van de jaarlijkse evaluatie worden wijzigingen in de nieuw af te sluiten DVA vastgesteld.
9570	Tussentijdse aanpassingen worden tijdig aan de gebruikersorganisatie bekendgemaakt.
9601	De dagelijkse dienstverlening wordt gestructureerd door middel van de systematiek van een servicedesk (toestel: xxx) en een gebruikersgids (PDC) waarin de condities en voorwaarden van alle facilitaire diensten en producten beschreven staan.
9601	Om de toegankelijkheid van de dienstverlening te vergroten heeft FO een aantal servicedesks ingericht waar eenieder terecht kan.
9601	Bij bijzonderheden of wijzigingen van producten- en diensten worden de volgende communicatiemiddelen ingezet.
9602	Het assortiment van de FO omvat alle producten en diensten die zijn opgenomen in de producten en dienstencatalogus (PDC).
9610	In beginsel geldt dat alle betrokkenen (die zijn gehuisvest binnen het werkgebied van de facilitaire organisatie) gebruik mogen maken van de producten en diensten die worden geleverd in het kader van de basisdienstverlening. Voor zover producten en diensten worden uitgezonderd, wordt per product en/of dienst expliciet aangegeven wie zijn gemachtigd tot het afnemen van producten en diensten. Daartoe wordt onderscheid gemaakt in een basisdienstenpakket en een pluspakket.
9610	Voor specifieke producten zijn per afdeling geautoriseerde contactpersonen aangesteld tot wie de afnemers zich kunnen richten. Voor een overzicht van deze contactpersonen wordt verwezen naar de bijlage.
9620	Het basisdienstenpakket omvat die producten en diensten in de PDC die in beginsel standaard worden aangeboden aan alle medewerkers van ? die zijn gehuisvest binnen het werkgebied van de facilitaire organisatie en voor zover gerechtigd tot het afnemen van de betreffende producten of diensten. Kenmerkend voor het basisdienstenpakket is dat de daarin opgenomen producten en diensten kosteloos worden geleverd en dat daarvoor geen afspraken worden gemaakt met individuele afnemers.
9620	Basis= Dienstverlening die FO standaard levert en waarvan de kosten door FO worden gedragen.
9630	De materiële en/of personele kosten vanwege de levering van deze producten en diensten worden doorberekend aan de afnemer en zijn onderdeel van de ter zake van deze dienstverlening te maken afspraken.
9630	Het pluspakket bevat die producten en diensten in de PDC, die geen onderdeel zijn van het basispakket en die alleen kunnen worden aangevraagd door budgethouders of door een specifieke groep medewerkers binnen ?. Voor de levering van de hier bedoelde producten en diensten worden afzonderlijke, schriftelijk vast te leggen, afspraken gemaakt tussen de facilitaire organisatie en de afnemer of groep van afnemers.
9630	Extra= Dienstverlening die FO standaard kan leveren, maar waarvan de kosten voor rekening zijn van de afdelingen.
9630	Bij opdrachtgeving wordt aangegeven op welke kostensoort/kostenplaats de kosten in rekening worden gebracht.
9640	Aanvullende producten en diensten worden verleend tegen een vooraf afgesproken tarief.
9640	Naast de producten en diensten benoemd in deze DVA kan de facilitaire organisatie op verzoek aanvullende diensten leveren die niet zijn gespecificeerd in de PDC.

9640	Verzoeken tot aanvullende diensten worden voorgelegd aan de directeur ? Deze beslist of de aanvullende dienst behoort tot de competentie van de facilitaire organisatie.
9640	Naast de in de DVA beschreven basis en plusdienstverlening kan door FO op verzoek aanvullende/ specifieke dienstverlening worden geleverd.
9640	Deze dienstverlening wordt apart overeengekomen en doorberekend.
9645	De vergoeding voor de levering van producten en diensten is per product en/of dienst opgenomen in de leveringsvoorwaarden.
9645	De vergoeding voor de levering van producten en diensten is een integraal bedrag per werkplek en bedraagt € xxx.
9660	In geval van overmacht zal - indien mogelijk en verantwoord - in overleg met de gebruiksvertegenwoordiger naar passende oplossingen worden gezocht.
9660	Onderhoudswerkzaamheden die de primaire procesgang schaden worden in beginsel buiten de reguliere werktijden uitgevoerd.
9660	Buiten de reguliere werktijden worden producten en diensten op aanvraag verleend tegen een door de facilitaire organisatie voorafgesproken tarief.
9660	De producten en diensten buiten de reguliere werktijden vallen buiten het basisdienstenpakket.
9670	Bij calamiteiten stelt de FO de onderhavige gebruikers zo spoedig mogelijk in kennis van de aard en omvang, alsmede van te treffen maatregelen. Pandgebruikers zijn verplicht calamiteiten of andere afwijkingen op een normale bedrijfsgang te signaleren en te melden bij de servicedesk.
9801	De directeur van de FO draagt er zorg voor dat er een actuele klachtenprocedure is. Deze procedure maakt onderdeel uit van deze DVA en is opgenomen in ?.
9801	Wanneer er klachten zijn met betrekking tot de dienstverlening kunnen deze per post worden gemeld.
9801	Behandeling van klachten wordt volgens een vastgestelde procedure opgepakt.
9801	De klachtencoördinator registreert de klacht en informeert hierover de klachtgever binnen 1 werkdag.
9801	De klachtencoördinator zet de klacht binnen xxx werkdag(en) door naar de betrokken lijnfunctionaris.
9801	De behandelend functionaris neemt binnen xxx werkdag(en) na ontvangst contact op met de klachtgever en stemt af over een haalbare en gewenste oplossing.
9801	De behandelend functionaris informeert de klachtgever over de voortgang
9801	De klachtencoördinator informeert bij de klachtgever, of deze als de klacht als afgedaan beschouwd. Wanneer dit zo is wordt de klacht afgemeld.
9801	Klachten die betrekking hebben op die de dienstverlening aan de servicedesk overtreffen kunnen worden gemeld bij de servicemanager.
9801	Geschillen tussen de FO en de klant worden eerst in onderling overleg besproken. Bij het uitblijven van een bevredigend resultaat zal aan de organisatieleiding een bindende uitspraak worden gevraagd.
9801	Klachten over het functioneren van de servicedesk/helpdesk of gedrag van medewerkers van de FO of aannemers kunnen worden doorgegeven aan de servicemanager.
9801	Klachten inzake de uitvoering moeten aan de servicedesk worden gemeld.
9801	Het aantal klachten van gemandateerden mag op jaarbasis niet meer dan xxx zijn.
9801	De klachten dienen binnen xxx uur van een oplossing te zijn voorzien.

999999	Zie PDC voor specificaties.
999999	Het basispakket kan door elke reguliere gebruiker van het pand worden aangevraagd.
999999	De kosten komen ten laste van het budget van de aanvrager.
999999	De producten en diensten uit het pluspakket kunnen alleen worden aangevraagd door budgethouders.
999999	Kosten van aanschaf komen ten laste van xxx.
999999	De gemaakte (interne en) externe kosten worden rechtstreeks door de aannemende partij(en) aan de gebruiker gefactureerd.
999999	Een prijsopgave wordt op verzoek afgegeven.
999999	Via budgethouder van het eigen onderdeel aan te vragen.
999999	Ten behoeve van alle bewoners geautoriseerd.
999999	Kosten ten laste van de aanvrager.
999999	Bevoegde aanvrager en goedkeuring directeur FO.
999999	Geautoriseerd volgens functieprofiel.
999999	Specifieke diensten worden doorbelast volgens de geldende uurtarieven inclusief een opslag van € xxx als beheersvergoeding.
999999	De kosten komen ten laste van het centrale budget.
999999	De kosten komen ten laste van het eigen budget.
999999	Aanvraag voor extra dienstverlening dient voorzien te zijn van een uitgebreide motivatie.
999999	Leveringsvoorwaarden conform het jaarplan of speciale afspraken vastgelegd in een overeenkomst.
999999	Aanvraag bij de servicedesk conform procedure.
999999	Conform geldende procedures (zie xxx).
999999	Conform vastgelegde procedures (zie PDC).
999999	Aanvraag door middel van een digitaalformulier op intranet.
999999	Tot normbedrag.
999999	Boven normbedrag komen de kosten ten laste van het eigen budget.
999999	Aanvraag direct bij leverancier via het intranet.
999999	Reservering bij de servicedesk conform vastgestelde voorwaarden.
999999	Aanvragen bij coördinator conform vastgestelde voorwaarden.
999999	Opdrachten digitaal aanleveren bij xxx.
999999	n.v.t.
999999	Ondersteuning via de informatiebalie.
999999	Aanvraag via de informatiebalie van de bibliotheek.
999999	Eventuele kosten door derden worden aan aanvrager doorberekend.
999999	Via het intranet aan te vragen.
999999	Via email aan te vragen, levering via servicedesk.
999999	Telefonisch aan te vragen.
999999	Schriftelijk aan te vragen.
999999	Telefonisch of schriftelijk aan te vragen.

999999	Via de door uw benoemde afdeling geautoriseerde contactpersoon.
999999	Uitsluitend op basis van hierover (via contract) gemaakte afspraken.
999999	Minimaal xxx dagen voor het aflopen van het contract.
999999	Eventueel een verlengingsoptie aanleveren van een goedgekeurd verzoek tot verlenging, inclusief aanvullende (budget-)gegevens.
999999	Voldoende en tijdige aanlevering van relevante informatie.
999999	De kosten (aanschaf en ondersteuning) worden in overleg met de betreffende afdeling doorberekend.
999999	Voor de ontwikkeling en invoer van specifieke producten en diensten worden afspraken gemaakt die in aanvullende DVA's met de betrokken afdelingen worden afgesloten.
999999	Ondersteuning met betrekking tot de plus- en aanvullende producten vallen hierbuiten.
999999	Alleen gemandateerde kunnen inhoudelijke klachten over de dienstverlening doorgeven.
999999	Verrekening vindt plaats op basis van feitelijk gebruik à € xxx per dag.
999999	Juiste prijs- en kwaliteitsverhouding.
999999	Volgens afspraak.
999999	Tijdigheid, flexibiliteit.
999999	Tegen verantwoorde kosten (m2 prijzen en genormeerde bedrijfskosten) in staat houden/ of in standhouden of in bedrijf houden van onderhavig complex.
999999	Waardebehoud c.q. vermeerdering.
999999	Afstemming capaciteitsbehoefte op organisatiedoelen.
999999	Aanpasbaarheid van kwaliteit en kwantiteit of variaties in gebruik.
999999	Tijdstip van oplevering in relatie tot de afgesproken oplevertijd.
999999	Tijdstip van oplevering in relatie tot de afgesproken oplevertijd.
999999	Uitvoering kwaliteitscontroles en rapportage hierover aan gebruikers van het pand.
999999	Tegen genormeerde kosten.
999999	Uniformiteit conform afspraken organisatie.
999999	Opstelling conform functioneel gebruik.
999999	Verbouwing conform afspraak (tijd en specificatie).
999999	Conform contract.
999999	Conform afspraken en aanvullend contract van de leverancier.
999999	Uitvoering kwaliteitscontroles.
999999	Goede prijs/kwaliteitverhouding.
999999	Doorlooptijd conform afspraak.
999999	Goede prijs/kwaliteitverhouding.
999999	Gebruikersinstructie.
999999	Levering conform contract.
999999	Deel van de diensten via intranet.
999999	Terugkoppeling naar aanvrager bij uitloop van de levertijd.
999999	xxx werkdagen na ontvangst van het formulier worden de wensen persoonlijk doorgenomen met betrokkene.

999999	xxx werkdagen na ontvangst van het formulier worden de wensen persoonlijk doorgenomen met de aanvrager.
999999	xxx werkdagen na ontvangst formulier wordt contact gezocht met de aanvrager.
999999	Uitvoering binnen xxx werkdagen na indienen van elektronische aanvraag.
999999	Voldoen aan op veiligheid gebaseerde (inkoop)-criteria bij beoordeling van de aanschaf, het gebruik en onderhoud van producten en diensten.
999999	Integraal kostenniveau van voorzieningen in relatie tot een vergelijkbaar kostenniveau in de markt.
999999	Responsetijd.
999999	Binnen de PDC vastgelegde responsetijden.
999999	Een halfjaarlijkse controle.
999999	Kwaliteitsmeting als onderdeel van de jaarlijkse medewerkersenquête.
999999	Beschikbaarheid, toepasbaarheid en kwaliteit van de diensten.
999999	Doorlooptijd van binnenkomst, registratie en uitlevering.
999999	Directe levering bij de servicedesk
999999	Conform de centraal vastgelegde afspraken.
999999	Ondersteuning met betrekking tot de plus- en aanvullende producten vallen hierbuiten.
999999	n.v.t.
999999	Doorlooptijd wordt in overleg met de klant vastgelegd.
999999	Doorlooptijd wordt in overleg met xxx vastgelegd.
999999	Doorlooptijd bedraagt xxx werkdagen.
999999	Basisvoorzieningen worden toegekend op basis van functieprofiel.
999999	Doorlooptijd voor de basisvoorziening bedraagt xxx werkdagen.
999999	Doorlooptijd bedraagt xxx werkdagen indien de aanvraag duidelijk is.
999999	Indien overleg noodzakelijk is gaat de doorlooptijd in na overleg met de klant.
999999	Oplevering is afhankelijk van de rapportagebehoefte en wordt in overleg met de afnemer vastgesteld.
999999	Doorlooptijd en oplevering wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.
999999	Als percentage van de winst/omzet.
999999	Als vast bedrag per medewerker.
999999	Frequentie vermeld in de PDC.
999999	Binnen maximaal xxx werkdagen na ontvangst aanvraag.
999999	Direct bij xxx af te halen.
999999	Direct op de werkplek beschikbaar.
999999	Uiterlijk xxx uur na aanvraag op de werkplek beschikbaar.
999999	xxx per jaar.
999999	Aantal bedrag xxx.
999999	Kosten bedragen € xxx.
999999	Kosten van aanschaf komen ten laste van het eigen onderdeel.
999999	Juiste afhandeling van de melding binnen gestelde termijn.
999999	De volgende basisdiensten worden door FO aangeboden.

999999	De volgende plusdiensten worden door FO aangeboden.
999999	De volgende aanvullende diensten worden door FO aangeboden.
999999	Klantvriendelijkheid
999999	Klanttevredenheid.