

Bijlage 5

Programma van Eisen

Technische schoonmaak

**Technische Schoonmaak Algemeen en
Ballastbed**

**metrostations Oostlijn en Ringlijn en
tramhaltes Amstelveenlijn en IJ-tram**

Referentienummer	2021-61
Datum	28 oktober 2021
Status	Definitief
Versie	1.1

1	ALGEMEEN	3
2	UITGANGSPUNTEN	3
2.1	WERKBARE DAGEN	3
2.2	WERKTIJDEN	3
2.3	OPLEVERSTATEN	3
2.4	CALCULATIEMODEL	4
2.5	ELEMENTEN PER STATION	4
2.6	STATIONS AANDACHTSPUNTEN	4
2.7	MACHINES	4
2.8	AFVALTRANSPORT	4
2.9	BRANDMELDINSTALLATIES (BMI)	5
2.10	CONTRACTMUTATIES	5
2.11	REGIE WERKZAAMHEDEN	5
2.12	NULMETING	6
2.13	ROLTRAPPEN EN LIFTEN	7
2.14	TOEGANGSPOORTEN (GATES)	7
2.15	RVS	8
2.16	UITSTEL WERKZAAMHEDEN	8
2.17	BEPERKINGEN MET BETREKKING TOT BUITENTEMPERATUUR	8
2.18	NACHTELIJKE SLUITING STATIONS	8
2.19	DIGITAAL STATIONS DOSSIER	8
2.20	WERKKASTEN	9
2.21	RICHTLIJNEN M.B.T. VEILIGHEID	9
2.22	SLEUTELPROCEDURE	11
2.23	CONTRACTORPASSEN	11
2.24	PARKEERVRIJSTELLING	11
2.25	LIFTSCHACHTBODEMS	12
2.26	TUNNEL NOODUITGANGEN	12
2.27	VERWIJDEREN KAUWGOM, ONKRUID, ALGEN MOS ETC.	12
2.28	RECLAMEBORDEN EN ABRI'S	13
2.29	DESKUNDIGE UITVOERING	13
2.30	UITVOERINGSPLANNING	13
2.31	GRAFFITI	13
2.32	WERKZAAMHEDEN BALLASTBED PERCEEL 2	14
3	PERIODIEK ONDERHOUD	16
3.1	UITVOERING PERIODIEK ONDERHOUD	16
3.2	OPLEVERING PERIODIEK ONDERHOUD	17
3.3	OPZET METING	17
3.4	BOVENLEIDINGSLIJPEL	18
3.5	COMBINATIESTATIONS	18
3.6	GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	18
3.7	RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)	20
3.8	PLANNING	20
3.9	BEREIKBAARHEIDSVORZIENINGEN	20
4	MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	21

4.1	VERVOER MATERIAAL, MIDDELEN, MACHINES	21
4.2	MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	21
4.3	TOELATINGSEISEN MACHINES	21
4.4	MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	22
4.5	MILIEU.....	22
5	PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	23
5.1	PERSONEEL.....	23
5.2	CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG.....	23
5.3	LEGITIMATIE	23
5.4	BEDRIJFSKLEDING.....	23
5.5	BEREIKBAARHEID	24
5.6	OPLEIDINGSEISEN MEDEWERKERS	24
5.7	TOEZICHT	24
5.8	JEUGD.....	25
5.9	SCHADE	25
6	COMMUNICATIE.....	25
6.1	OVERLEG TUSSEN OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER.....	25
6.2	MANAGEMENTINFORMATIE.....	25
6.3	BEREIKBAARHEID BIJ CALAMITEITEN	25
6.4	STATION INFORMATIEBOEK	26

Bijlagen:

In de bijlagematrix is inzichtelijk gemaakt welke bijlagen van toepassing zijn.

1 Algemeen

Alle informatie, zoals vermeld in dit PvE en de bijgevoegde documenten worden ter informatie aan de dienstverlener verschaft. Het is onder geen beding toegestaan de informatie uit dit PvE en/of uit de documenten dan wel delen ervan zonder toestemming van GVB vooraf aan derden te verstrekken dan wel voor andere doeleinden te gebruiken dan in het kader van de aanbesteding op te stellen offerte voor het technische schoonmaakonderhoud van de metrostations.

De aanbesteding is verdeeld in onderstaande percelen:

Perceel 1	Technische schoonmaak Algemeen, Oostlijn, Ringlijn, Amstelveenlijn, IJtram Gelijkricherstations
Perceel 2	Technische schoonmaak Ballastbed, Oostlijn, Ringlijn, Amstelveenlijn

Onder Technische schoonmaak wordt verstaan; de schoonmaakwerkzaamheden die een directe invloed hebben op de Technische - en bouwkundige staat van de schoon te houden elementen en over het algemeen een specialistisch karakter hebben. Deze werkzaamheden vinden zowel binnen als buiten de reizigersgebieden plaats.

Een ander deel van het schoonmaakonderhoud op de metrostations dat is uitbesteed betreft de zogenaamde Comfort schoonmaak.

Onder Comfort schoonmaak wordt verstaan; de schoonmaakwerkzaamheden welke een directe relatie hebben met het "comfortniveau" van de reiziger en vinden vrijwel alleen plaats binnen de reizigersgebieden, de zg. transferruimtes.

De werkzaamheden die, ten aanzien van Technische schoonmaak en Comfort schoonmaak, op de stations worden uitgevoerd hebben in een aantal gevallen een overlap. Een voorbeeld hiervan is het reinigen van vloeren. Hierbij is de dienstverlener van Comfort schoonmaak verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en de dienstverlener van Technische schoonmaak voor het periodieke onderhoud.

Van de dienstverleners wordt een positieve en constructieve houding verwacht in een professionele samenwerking. Deze samenwerking is gericht op een optimale schoonmaakkwaliteit op de stations.

2 Uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt.

2.2 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers. Een indicatie van tijdsblokken voor de uitvoering van de werkzaamheden is opgenomen in het calculatiemodel.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met GVB vastgesteld.

2.3 Opleverstaten

GVB verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Overeenkomstig de frequenties in de bijlage Calculatiemodel voldoen alle elementen, na afloop van de uitgevoerde werkzaamheden aan het in de opleverstaten beschreven kwaliteitsniveau.

2.4 Calculatiemodel

De bijlage Calculatiemodel en de daarin opgenomen gegevens is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks zullen zich verschillen met de werkelijkheid gaan voordoen door mogelijke renovaties, verbouwingen en verhuizingen in de toekomst.

De uitgangspunten in de bijlage Calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener bij de start van het contract. Toekomstige wijzigingen in de ruimtestaat na gunning, worden in de calculatie doorgevoerd en verrekend op basis van de opgegeven kengetallen en tarieven van de dienstverlener.

2.5 Elementen per station

Ter indicatie is een overzicht van het aantal elementen per station opgenomen in de bijlagen. Uitgangspunt is dat alle huidige in een ruimte aanwezige elementen onderdeel zijn van de werkzaamheden en in uw prijsopgave zijn opgenomen.

2.6 Stations aandachtspunten

Ter indicatie is een bijlage met aandachtspunten opgenomen die voor de dienstverlener van belang zijn om rekening mee te houden bij de uitvoering van de werkzaamheden.

2.7 Machines

Een actueel overzicht van machines die door de dienstverlener worden ingezet wordt opgenomen in de bijlage Calculatiemodel. Wijziging in machines vindt alleen plaats na goedkeuring door GVB. Bij wijziging in machines gelden de volgende afspraken:

- Investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien GVB vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener.
- Investeringsvoorstellen zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten.
- Alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines zijn opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener.

Door het specifieke karakter van de werkomgeving wordt van de dienstverlener verwacht dat de in te zetten machines geschikt zijn voor de aard van de werkzaamheden, omgeving en de vereiste opleverkwaliteit. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar machines t.b.v. roltrapreiniging en reinigen van vloeren op de Oostlijn ondergrondse stations en Amstelveenlijn. Met name de vloeren van de Amstelveenlijn vragen aandacht. Door de aard van de toplaag wordt met bijvoorbeeld alleen hogedruk reiniging niet altijd het vereiste resultaat behaald.

2.8 Afvaltransport

Het is ten strengste verboden om afval met de metrotreinen te vervoeren. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals opgenomen in de SLA.

2.9 Brandmeldinstallaties (BMI)

Op diverse stations is er sprake van een BMI. In de bijlage BMI installaties is inzichtelijk welke stations het betreft. Bepaalde werkzaamheden kunnen storingen veroorzaken en hierdoor van invloed zijn op de juiste werking van de BMI. In de bijlage is opgenomen hoe de dienstverlener op stations met een BMI dient te handelen.

2.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van stations niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal stations, renovatieperiodes of mutaties in uitvoeringsfrequenties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan derhalve geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt GVB dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Contractmutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. Verrekening vindt plaats vanaf de operationele ingangsdatum, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Mutaties worden door GVB doorgevoerd in het calculatiemodel.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor GVB en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van GVB en de dienstverlener. GVB verwacht hierin een proactieve rol van de dienstverlener.

2.11 Regie werkzaamheden

2.11.1 Vandalisme

De dienstverlener meldt vandalisme direct.

- Vandalisme betreffende de gates, gateline (barriers en service deuren), kaartautomaten (AVM-TVM), oplaadpunten, camera's, SOS-, Cico en saldopalen worden gemeld bij het Observantie Communicatie Centrum (OCC) bereikbaar onder nummer 020-4606313.
- Al het overige vandalisme (glasbreuk, overlast zwervers, bekrassing van apparaten enzovoorts) wordt gemeld bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) bereikbaar onder nummer 020-4607154.

De melding wordt voorzien van station, ruimte, omschrijving van vandalisme, datum/tijd van constatering en ondernomen actie, ondersteunt met digitale foto's.

De dienstverlener voert de schoonmaakactiviteiten ten gevolge van vandalisme direct na de melding, door de dienstverlener van Comfort schoonmaak of de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB), uit.

De werkzaamheden vinden op regiebasis plaats, waarbij de dienstverlener achteraf onder vermelding van datum, tijd, station, SAP meldingsnummer, inzet uren en uurtarief deze kosten in rekening kan brengen bij GVB. De regielijsten worden maandelijks door de dienstverlener aangeleverd.

De dienstverlener houdt een voor GVB duidelijke en digitaal inzichtelijke registratie bij van alle gemelde vandalisme. Deze registratie betreft tevens foto's van de situatie van vandalisme voor en na de ondernomen actie van de dienstverlener. Deze registratie vindt plaats op stations niveau.

2.11.2 Prijzen afroepwerkzaamheden

Het is mogelijk dat GVB, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren.

Indien van toepassing maakt de dienstverlener op basis van de vraagstelling van GVB een gespecificeerde offerte. Na goedkeuring en formele opdracht door GVB voert de dienstverlener de werkzaamheden binnen de overeengekomen tijdperiode uit.

Eenmalige opdrachten < € 250,- waar geen aparte offerte voor wordt opgevraagd aan de dienstverlener, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van GVB. Een eenmalige opdracht, door een medewerker van de afdeling stations beheer, zal schriftelijk (digitaal) geschieden. Voor een eenmalige opdracht van de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) zal aan de dienstverlener een opdrachtnummer worden verstrekt.

Facturering van eenmalige werkzaamheden vindt altijd plaats onder vermelding van een opdrachtbevestiging of opdrachtnummer. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van GVB.

Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de dienstverlener behoudt het origineel.

De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met een kopie van de originele opdrachtbon. Facturen zonder ondertekende opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

2.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met GVB en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de schoonmaakwerkzaamheden die in de nieuwe overeenkomst onder "Technische schoonmaak" vallen. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met GVB en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Indien de vertrekkende dienstverlener de overeengekomen herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die GVB voor het herstel maakt in mindering gebracht op de laatste factuur. GVB verzoekt in dit geval aan de nieuwe dienstverlener een offerte uit te brengen voor de betreffende herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

2.13 Roltrappen en liften

Bij de uitvoering van werkzaamheden aan en nabij roltrappen en liften houdt de dienstverlener zich aan de volgende uitgangspunten:

- De te gebruiken materialen, middelen en methodieken worden vooraf afgestemd met GVB. Zonder toestemming van GVB mogen, door de dienstverlener, voorgestelde materialen, middelen en methodieken dit niet worden gebruikt.
- Er worden te allen tijde maatregelen getroffen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen tijdens het uitvoeringsproces, te voorkomen.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd met in acht name van de EN-115 normen.
- Medewerkers van de dienstverlener die werkzaamheden uitvoeren, zijn in bezit van de volgende diploma's of certificaten:
 - VCA basis
 - Veilig werken in en rondom liften
 - Veilig werken rondom roltrappen
- Voorafgaand aan reiniging van elementen van de roltrappen worden deze door de dienstverlener stilgezet. Instructies hiervoor zijn in de bijlagen opgenomen. Er mogen geen werkzaamheden worden uitgevoerd aan in bedrijf zijnde roltrappen.
- Medewerkers zijn bekend hoe zij in noodsituaties roltrappen en liften kunnen uitschakelen. De medewerkers van de dienstverlener ontvangen hiervoor van GVB een instructie met betrekking tot het starten en stoppen van roltrappen.
- Er mogen geen machines over de roltrappen verplaatst worden.

Alle schade, ontstaan door ondeskundig handelen door medewerkers van de dienstverlener, wordt verhaald op de dienstverlener.

2.13.1 *Olie opvangbakken*

Binnen het areaal Oostlijn staan in de roltrapseruimte olieopvangbakken onder de roltrappen. Deze bakken vangen het water en olie op wat uit het roltrapsysteem loopt.

De controle op de olieopvangbakken wordt verzorgd door het onderhoudsbedrijf van de roltrappen, echter wordt van de dienstverlener verwacht hier ook op te controleren, te signaleren en dit te melden gedurende het schoonmaakonderhoud van betreffende ruimte, indien wordt geconstateerd dat de opvangbakken vol zijn.

2.14 Toegangspoorten (Gates)

De dienstverlener verzorgt conform de opleverstaten het reinigen van de toegangspoorten (Gates). De dienstverlener treft te allen tijde maatregelen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen, te voorkomen. Ter voorkoming van waterschade worden tijdens de uitvoeringen van specialistische werkzaamheden de toegangspoorten (Gates), door de dienstverlener, met plastic hoezen (te leveren door de dienstverlener) afgedekt. Alle schade door ondeskundig handelen door de dienstverlener wordt verhaald op de dienstverlener.

Tijdens het schoonmaakonderhoud van de toegangspoorten wordt door de dienstverlener voorkomen dat de passagiersstroom wordt belemmerd. Dit betekent dat er slechts één poort per toegangsdeel tegelijkertijd mag worden schoongemaakt en ook dat eventuele hindernissen bij een ontruimingsalarm direct weggenomen moeten worden.

2.15 RVS

Er wordt op de stations veel gebruik gemaakt van RVS afwerkmaterialen. Uitzonderlijk hierbij is station Kraaiennest waar zeer veel gevelbeplating van RVS is. De dienstverlener adviseert GVB met welke producten optimaal reinigings- en onderhoudsresultaat wordt bereikt en gebruikt deze producten na goedkeuring door GVB. Er mogen geen producten worden gebruikt die schade veroorzaken aan de RVS afwerkmaterialen of hinderlijk zijn voor, of schade veroorzaken aan, eigendommen van reizigers.

2.16 Uitstel werkzaamheden

Indien door onvoorziene omstandigheden geplande werkzaamheden door GVB moet worden afgezegd, maakt GVB dit uiterlijk 4 dagen voor de geplande datum aan de dienstverlener bekend. De dienstverlener zal in dit geval constructief zoeken naar alternatieven om de geplande werkzaamheden kosteloos te verplaatsen.

Mochten er door de dienstverlener, aantoonbaar, geen alternatieven mogelijk zijn dan zullen eventuele kosten, op basis van de uitgangspunten in het calculatiemodel, voor verrekening in aanmerking komen.

2.17 Beperkingen met betrekking tot buitentemperatuur

Bij een buitentemperatuur die lager is dan +4°C sluit de dienstverlener van Comfort schoonmaak op een aantal stations de watertappunten af op momenten dat er geen werkzaamheden door de dienstverlener van Comfort schoonmaak worden uitgevoerd. GVB geeft indien dit het geval is hiervoor de opdracht aan de dienstverlener van Comfort schoonmaak.

Indien de dienstverlener van Technische schoonmaak werkzaamheden moet uitvoeren op een station waar de watertappunten zijn afgesloten, mogen deze voor de uitvoering van de werkzaamheden weer worden geopend. Na afloop van de werkzaamheden sluit de dienstverlener van Technische schoonmaak de watertappunten weer af.

Indien de dienstverlener deze opdracht niet of niet juist uitvoert zullen alle kosten, voortvloeiende uit hierdoor ontstane schade, worden verhaald op de dienstverlener van Technische schoonmaak.

2.18 Nachtelijke sluiting stations

GVB draagt er zorg voor dat een aantal stations tussen 01.00 uur en 05.00 uur afgesloten worden voor derden. De dienstverlener ontvangt sleutels van de toegangshekken voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden in het tijdvak van sluiting. Waar mogelijk wordt door de dienstverlener zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de loopdeuren.

Het betreft de stations Nieuwmarkt, Waterlooplein, Weesperplein, Wibautstraat, Amstel, Duivendrecht, Gaasperplas, Gein Rai, Zuid, Lelylaan, Sloterdijk en Isolatorweg.

Dit aantal stations kan gedurende de contractperiode wijzigen.

2.19 Digitaal stations dossier

De dienstverlener zorgt er voor dat GVB te allen tijde digitaal over actuele contractinformatie kan beschikken in het GRIP Facility systeem van GVB. Hierbij kan, op stations niveau, minimaal informatie over onderstaande onderwerpen worden ingezien:

- PvE met bijlagen en procedures
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.)
- Gemelde vandalisme en storingen incl. CAB meldingsnummer, wijze van afhandeling, etc.
- Stations informatieboek
- Veiligheidsbladen
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;

- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de station(s) van GVB werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines, gevelinstallatie en overige elektrisch materieel;
- Personeelsoverzicht
- Planningen

E.e.a. zoals ook opgenomen in de SLA. De definitieve inhoud van het digitale dossier wordt na gunning vastgesteld.

2.20 Werkkasten

Voor de opslag van materiaal en middelen voor het laagfrequente grootonderhoud is geen opslagruimte voor de dienstverlener aanwezig. In overleg met GVB kan op een enkel station groot materieel worden opgeslagen in dienstruimten.

2.21 Richtlijnen m.b.t. veiligheid

Uit veiligheidsoverwegingen mogen reizigersstromen nimmer worden beperkt of gehinderd door de uitvoering van werkzaamheden door de dienstverlener. Toegangswegen en stijpunten mogen niet worden geblokkeerd.

Alle medewerkers (uitvoering en leiding) van de dienstverlener worden door de dienstverlener in het bezit gesteld van bijlage “Voorschriften veilig werken metro”. Deze wordt kosteloos door GVB verstrekt.

De dienstverlener verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in dit document en de bijbehorende bijlagen.

Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de stations van GVB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd.

GVB ontvangt een overzicht met handtekeningen van de medewerkers dat alle, voor de medewerker van belang zijnde, veiligheidsinstructies zijn ontvangen en de inhoud gelezen en begrepen is. Dit overzicht is te allen tijde actueel en digitaal inzichtelijk voor GVB.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften en de voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf.”

De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van materialen, middelen, machines en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en andere ter beschikking gestelde, vereiste of gebruikte veiligheidsmiddelen is GVB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en de geconstateerde tekortkoming niet heeft hersteld, informeert GVB daartoe geëigende controle instanties. De aan GVB opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

Voor uitvoering van de bepaalde werkzaamheden wordt door GVB bepaald of het spoor vanuit veiligheidsoverwegingen moet worden kortgesloten. In dergelijk geval mogen de werkzaamheden pas aanvangen nadat het spoor is vrijgegeven door de LWB.

Algemene regel bij GVB is "je werkt veilig of je werkt niet".

Onveilige situaties op de stations van GVB worden direct gemeld aan het GVB.

2.21.1 Digitaal veiligheidspaspoort (DVP)

Van alle medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van een digitaal veiligheidspaspoort (DVP) en de volgende bijbehorende certificaten:

- Veiligheidsbewustzijn training (Metro)
- Veiligheid en toegang op de metrobaan
- VCA basis of VOL (afhankelijk van de functie)

Medewerkers die niet in het bezit zijn van deze certificaten mogen geen werkzaamheden uitvoeren. Bij constatering wordt de betreffende medewerker direct de toegang het station ontzegd en wordt de contractorpas ingenomen door GVB.

Alle medewerkers dragen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden een geldig DVP bij zich en kunnen dit te allen tijde tonen. Indien een medewerker van de dienstverlener het DVP niet kan tonen is GVB gerechtigd betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de stations te ontzeggen.

2.21.2 Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)

De dienstverlener is verplicht om de medewerkers te voorzien van alle benodigde PBM's. Tevens is de dienstverlener verplicht continue toezicht te houden op het correct gebruik van deze PBM's. Indien GVB constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is GVB gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en de medewerker de toegang tot de stations te ontzeggen.

2.21.3 VeiligheidsPersoon Metro en/of Leider Lokale Veiligheid

Indien werkzaamheden in het spoor worden uitgevoerd, mogen deze werkzaamheden enkel en alleen uitgevoerd worden onder voortdurend toezicht van een daartoe bevoegde en van het operationele werk vrijstelde VeiligheidsPersoon Metro/Leider Lokale Veiligheid. De dienstverlener stelt de veiligheidsPersoon Metro en leider lokale Veiligheid beschikbaar. Bij aanvang van het contract beschikt de dienstverlener over deze personen. De opleidingskosten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Indien werkzaamheden binnen het PVR (Profiel van Vrije Ruimte) worden uitgevoerd worden onderstaande regels door medewerkers van de dienstverlener in acht genomen:

- De medewerker blijft zo ver als mogelijk bij de perronrand vandaan.
- De medewerker heeft het gezicht in de richting van waar de metro aan kan komen rijden.
- Indien de metro nadert steekt de medewerker zijn hand op naar de machinist ten teken dat hij de metro gezien heeft.

Bij constatering van het niet naleven van bovengenoemde veiligheidsmaatregelen, is GVB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken.

2.21.4 *Minimale groepsgrootte*

Uit het oogpunt van persoonlijke veiligheid worden de werkzaamheden op de stations te allen tijde door twee medewerkers van de dienstverlener uitgevoerd. Deze medewerkers werken binnen zichtafstand van elkaar.

2.21.5 *V&G Plan*

Voor de ingangsdatum van de overeenkomst levert de dienstverlener een V&G plan aan bij GVB. Het V&G plan wordt minimaal éénmaal per jaar geactualiseerd.

2.22 Sleutelprocedure

GVB hanteert voor de uitgifte van sleutels een specifieke procedure. In de bijlage Algemene voorwaarden EMMA, treft u deze procedure aan. De dienstverlener conformeert zich aan deze procedure.

De sleutels worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke krachten wordt door GVB een beperkt aantal sleutels als "algemene" sleutel beschikbaar gesteld. Deze sleutels staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende van de dienstverlener. De dienstverlener houdt van de uitgifte van sleutels een eigen administratie bij.

Bij verlies bedraagt de boete € 250,00 per sleutel. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door GVB ingenomen.

2.23 Contractorpassen

Voor iedere medewerker van de dienstverlener geldt dat hij/zij in het bezit is van een geldige contractorpas. Deze contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven door GVB. De procedure voor het verkrijgen en gebruik van contractorpassen treft u aan in de bijlage Gebruiksovereenkomst Contractorpas.

Zonder contractorpas heeft men geen toegang tot de stations. Het is ten strengste verboden om met meerdere personen gebruik te maken van één contractorpas of gebruik te maken van de contractorpas, anders dan voor het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van GVB. De contractor passen zijn niet geldig voor toegang tot de stations van de Amstelveenlijn. Dit is ook niet noodzakelijk omdat de stations vrij toegankelijk zijn.

Bij verlies van de contractorpas bedraagt de boete € 50,00 per pas. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas wordt deze door GVB ingenomen.

De contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke krachten wordt door GVB een beperkt aantal contractorpassen als "algemene" contractorpas beschikbaar gesteld. Deze contractorpassen staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende van de dienstverlener. De dienstverlener houdt hier een eigen administratie van bij.

2.24 Parkeervrijstelling

Indien de uitvoering van de werkzaamheden dit noodzakelijk acht, kunnen er door GVB parkeervrijstelling worden verstrekt. Een voorbeeld van de parkeervrijstelling treft u aan in de bijlage Vrijstelling. De uitgifte van parkeervrijstellingen vindt éénmaal per maand plaats. De dienstverlener houdt hier, bij het aanvragen van parkeervrijstellingen, rekening mee.

De parkeervrijstelling mag formeel gebruikt worden indien er dicht bij een station geparkeerd moet worden voor het oplossen van storingen of bij een calamiteit. Voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden wordt het gebruik van deze parkeervrijstelling gedoogd. Misbruik van de parkeervrijstelling door de dienstverlener resulteert in het intrekken van de parkeervrijstelling. Tevens worden bij misbruik de kosten van de parkeervrijstelling in rekening gebracht bij de dienstverlener evenals de gevolggkosten van dit misbruik.

Het is in Amsterdam een zeer omstreden regeling, waarbij het openbaar gezag vaak overgaat tot verbaliseren of zelfs wegslepen en dat daarna de legitimiteit zal moeten worden aangetoond dat de reden waarvoor de auto('s) geparkeerd stonden, zoals ze werden aangetroffen, voor het werk noodzakelijk was. Kosten als gevolg van het verbaliseren zijn voor rekening van de dienstverlener.

2.25 Liftschachtbodems

De dienstverlener reinigt maandelijks, conform de opleverstaat, de liftschachtbodems zodat deze vrij zijn van vuil en urine geuren. Tevens voorziet de dienstverlener de liftschachtbodem met een product dat een frisse geur verspreidt.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het op een veilige manier uitvoeren van de werkzaamheden.

Alle veiligheidsmaatregelen die gelden bij het werken in liftschachten worden opgevolgd, waarbij als aanvullende eis geldt dat de betreffende medewerker aantoonbaar bevoegd is om deze werkzaamheden uit te voeren. Hiertoe voldoen de medewerkers aan de vereiste zoals opgenomen in paragraaf "Roltrappen en liften" in dit document.

Na uitvoering tekent de dienstverlener een in de liftmachinekamer/Technische ruimte aanwezige controlelijst af en vermeldt eventuele bijzonderheden. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aanleveren van de controlelijsten.

De werkzaamheden mogen zowel in de nacht als overdag worden uitgevoerd. Wanneer wordt gekozen voor overdag, dan vindt de uitvoering buiten de spijstijden (op werkdagen tussen 6.30 en 9.00 uur en tussen 15.30 tot 20.00) plaats.

2.26 Tunnel nooduitgangen

De tunnel nooduitgangen worden conform het calculatiemodel 2x per jaar gereinigd. In de bijlagen zijn foto's van deze uitgangen opgenomen inclusief een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden.

2.27 Verwijderen kauwgom, onkruid, algen mos etc.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het kauwgom, onkruid-, alg- en mos vrijhouden van alle oppervlakken die onder de overeenkomst van Technische schoonmaak vallen. Dit betekent dat deze oppervlakken na uitvoering van de werkzaamheden voldoen aan uitgangspunten zoals beschreven in de opleverstaat. Ten aanzien van het verwijderen van onkruid, algen en mos gebruikt de dienstverlener hiervoor alleen door GVB goedgekeurde middelen.

2.28 Reclameborden en Abri's

De dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van de reclameborden en abri's (glas en bijbehorend meubilair). De vloeren van de abri's worden in het periodieke onderhoud van de perrons door de dienstverlener gereinigd.

Indien door de dienstverlener op de zitplaatsen verstoringen worden aangetroffen waardoor de zitplaatsen niet gebruikt kunnen worden, wordt dit gemeld bij de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) conform de procedure regiewerkzaamheden in dit document.

2.29 Deskundige uitvoering

GVB gaat er van uit dat de dienstverlener de werkzaamheden op deskundige wijze uitvoert. Indien de dienstverlener voor het reinigen van elementen gebruik wil maken van hogedrukreinigers, houdt de dienstverlener er rekening mee dat de waterdruk -en temperatuur beperkt wordt om schade aan epoxy afwerkklagen, coatings, schilderwerk, abri's en Technische elementen als BMI, klokken, gates, ombouw roltrappen, liften etc. te voorkomen.

Tevens worden maatregelen genomen om schade door watergebruik te voorkomen. Roltrappen, gates en liften mogen in geen geval worden gereinigd met een hogedrukreiniger. Alle schade door ondeskundig handelen door de dienstverlener wordt verhaald op de dienstverlener.

2.30 Uitvoeringsplanning

De dienstverlener zorgt voor een duidelijke planning van tijden waarop de dagelijkse werkzaamheden op de stations worden uitgevoerd. Deze planning is te allen tijde actueel en digitaal beschikbaar.

2.31 Graffiti

Het verwijderen c.q. voorkomen van graffiti is voor GVB één van de speerpunten in haar beleid met betrekking tot een schone en veilige reisomgeving voor de reizigers.

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op muren, zonder toestemming van GVB. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc.

Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle in de ruimtestaat vermelde stations en bij behorende ruimten.

Graffiti met een oppervlakte 30 x 30 cm wordt in het dagelijkse proces door de dienstverlener van Comfort schoonmaak verwijderd. Het aangegeven oppervlakte (vierkant) geldt als referentie maar kan ook een andere vorm hebben.

Indien de dienstverlener van Comfort schoonmaak graffiti van groter formaat op het station aantreft of dat het op plaatsen zit waar specifieke machines of veiligheidsmaatregelen voor nodig zijn, wordt dit digitaal, inclusief een foto, gemeld bij de dienstverlener van Technische schoonmaak. De dienstverlener van Technische schoonmaak zorgt ervoor dat de graffiti binnen de gestelde termijnen wordt verwijderd en meldt dit af bij de dienstverlener van Comfort schoonmaak.

Het verwijderen van graffiti van alle elementen is in het reguliere schoonmaakproces opgenomen. Het betreft alle elementen die gereinigd kunnen worden zonder dat hier specifieke veiligheidsmaatregelen voor in acht dienen te worden genomen of waar speciaal klimmateriaal voor nodig is.

Het verwijderen van graffiti waar specifieke veiligheidsmaatregelen voor in acht dienen te worden genomen of waar speciaal klimmateriaal voor nodig is, wordt op basis van regie uitgevoerd.

2.31.1 *Verwijderingstermijn*

Alle graffiti wordt binnen 24 uur, na melding door de dienstverlener van Comfort schoonmaak of GVB, verwijderd door de dienstverlener van Technische schoonmaak. Indien er sprake is van bijzonder aanstootgevend graffiti, wordt deze graffiti binnen 2 uur, na melding door de dienstverlener van Comfort schoonmaak of GVB, verwijderd door de dienstverlener van Technische schoonmaak.

Indien voor verwijdering van graffiti in het spoor kortgesloten dient te worden en hierdoor verwijdering binnen 24 uur niet mogelijk is, zal in overleg met GVB een nieuwe termijn voor verwijdering worden vastgesteld.

Indien er naar de mening van de dienstverlener sprake is van niet verwijderbare graffiti meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan GVB. Indien GVB twijfelt of de graffiti inderdaad niet verwijderbaar is, toont de dienstverlener dit in de praktijk aan. Bij niet verwijderbare graffiti wordt in samenspraak met GVB een plan van aanpak opgesteld.

Indien GVB constateert dat de graffiti niet binnen het gestelde termijnen is verwijderd, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals opgenomen in de bijlagen.

2.31.2 *Inzet materialen en middelen graffiti*

Vrijwel alle geveldelen zijn voorzien van een coating of zijn eenvoudig te reinigen. De dienstverlener zet, in overleg en na goedkeuring van GVB, voor het verwijderen van graffiti daarvoor geëigende materialen en middelen in die het milieu minimaal belasten en de aangebrachte coatings niet beschadigen. Indien de dienstverlener voor het verwijderen van graffiti gebruik wil maken van hogedrukreinigers, houdt de dienstverlener er rekening mee dat de waterdruk -en temperatuur beperkt wordt om schade aan de coatings te voorkomen. Daarnaast neemt de dienstverlener maatregelen om de restproducten en afvalwater bij het verwijderen van de graffiti op te vangen en verantwoord af te voeren.

Indien voor het verwijderen van graffiti chemische verwijderingsproducten worden gebruikt, waarvan de voorschriften aangeven dat deze alleen met adembescherming mogen worden toegepast, vinden de werkzaamheden buiten de exploitatie tussen 01.00 en 05.00 plaats.

2.31.3 *Registratie*

De dienstverlener houdt een voor GVB duidelijke en digitaal inzichtelijke registratie bij van alle, gemelde en afgemelde graffiti. Deze registratie betreft foto's van de te verwijderen graffiti voor verwijdering en na verwijdering. Tevens wordt het oppervlak (omvang in m²) van de graffiti inzichtelijk gemaakt. Deze registratie vindt op stations niveau plaats in het GRIP Facility systeem van GVB

2.32 **Werkzaamheden ballastbed perceel 2**

2.32.1 *Algemeen*

Onder het ballastbed wordt verstaan; De ballastlaag waarin de dwarsliggers met spoorstaven liggen. De ballastlaag kan bestaan uit steenslag, gebroken grind, grind, beton of een combinatie van deze materialen. Het ballastbed zorgt voor stabiliteit in het spoor en voor de afvoer van overtollig regenwater. De reikwijdte van het te onderhouden ballastbed betreft:

- De totale lengte van het station plus 10 meter voorbij beide uiteinde van het station.
- Vanaf de perronrand tot 50 cm achter de 3^e (gele) rail. Daar waar geen 3^e rail aanwezig is tot 50 cm achter de 2^e spoorstaaf.

Daarnaast zijn een aantal stations op de Amstelveenlijn voorzien van gras in plaats van een bovengenoemde ballast laag.

Het betreft de stations:

Brink	Meent
-------	-------

De ruimte onder de perrons van de stations met een open constructie, wordt door de dienstverlener éénmaal per jaar ontdaan van grofvuil (dit betreft de gehele ruimte onder de perrons over de gehele lengte van de perrons. Als uitgangspunt kan worden aangenomen dat de m² onder en boven het perron ongeveer gelijk zullen zijn).

Het betreft de stations:

Van de Madeweg (4 sporen)	Gein	Diemen Zuid
Gaasperplas	Reigersbos	Spaklerweg (4 sporen)
Venserpolder	Holendrecht	Strandvliet
Verrijn Stuartweg	Bullewijk	Heemstedestraat
Postjesweg	Vluchtlaan	Isolatorweg
Jan van Galenstraat	Henk Sneevlietweg	Overamstel (4 sporen)
Amstelveenseweg	Zuid (4 sporen)	

De vervuiling in het ballastbed bestaat uit;

- Fijn vuil: stof, slijpsel en aangehechte stoffen.
- Middel grof vuil: sigarettenpeuken en overige vervuiling van vergelijkbare omvang.
- Grof vuil: blikjes, flessen, kranten en overige vervuiling van vergelijkbare omvang.
- Vloeibaar vuil: olieresten, urine etc.
- Bladeren en onkruid.

De werkzaamheden bestaan uit het verwijderen van middel grof- en grof vuil bladeren en onkruid. Daarnaast worden de in het spoor aanwezige halteringsbordjes gereinigd. Fijn vuil en vloeibaar vuil worden niet door de dienstverlener verwijderd. Wel geldt voor deze vervuiling, bij constatering, een meldingsplicht volgens de CAB procedure. De frequentie waarmee de werkzaamheden uitgevoerd worden is per station verschillend en afhankelijk van de passagiersstroom. De uitvoeringsfrequenties zijn opgenomen in bijlage Calculatiemodel.

Indien bij de reiniging van het ballastbed dierlijke kadavers worden aangetroffen, worden deze door de dienstverlener verwijderd.

2.32.2 *Uitvoeringsvoorwaarden*

Aan het uitvoeren van werkzaamheden in het ballastbed zijn stringente voorwaarden verbonden. Onderstaand treft u deze voorwaarden aan.

- De werkzaamheden mogen enkel en alleen uitgevoerd worden onder voortdurend toezicht van een daartoe bevoegde en van het operationele werk vrijgestelde VeiligheidsPersoon Metro/Leider Lokale Veiligheid. De dienstverlener stelt deze VeiligheidsPersoon Metro/Leider Lokale Veiligheid beschikbaar.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd buiten de exploitatie van de metro's. De theoretische uitvoeringstijd buiten de exploitatie ligt tussen 01.00 en 05.00. Uitvoering kan starten nadat het

spoor is vrijgegeven door de LWB (Leider Werkplek Beveiliging). Dit zal plaatsvinden tussen 01.00 en 01.30. De eindtijd zal afhankelijk van de activiteiten bij GVB, liggen tussen 04.30 en 05.00.

- Bij het reinigen mag de toplaag van het ballastbed maximaal 5 cm. (gemeten vanuit de bovenkant van de dwarsligger) worden beroerd.
- Bij sneeuw worden in verband met valgevaar geen werkzaamheden in het ballastbed uitgevoerd met uitzondering van de ondergrondse delen.
- Indien de buitentemperatuur lager is dan +4 graden beperken de werkzaamheden zich tot het verwijderen van grofvuil. Deze grens geldt niet voor de ondergrondse stations.

De dienstverlener is verplicht alle maatregelen te treffen die het veilig werken in het ballastbed mogelijk maakt.

3 Periodiek onderhoud

Met een frequentie van minimaal één keer per jaar worden er periodieke werkzaamheden uitgevoerd door de dienstverlener van Technische schoonmaak. GVB geeft hiervoor per jaar de aantallen aan. De dienstverlener van Technische schoonmaak zorgt er voor dat de dienstverlener van Comfort schoonmaak te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van Comfort schoonmaak en Technische schoonmaak frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden. In de managementinformatie wordt een gezamenlijk opgesteld verslag (dienstverlener Comfort schoonmaak en dienstverlener Technische schoonmaak) van de afgestemde punten opgenomen.

GVB kan meerdere periodieke werkzaamheden afroepen indien dit naar het oordeel van GVB nodig is. Conform bijlage Calculatiemodel worden prijzen voor een vaste frequentie en tevens prijzen opgegeven per beurt.

Reiniging van de kappen en bijbehorende constructies worden uitgevoerd conform de frequenties van periodieke werkzaamheden zoals weergegeven in de bijlage Calculatiemodel. GVB kan een extra reinigingsbeurt afroepen, Tegen de prijs van een reguliere beurt, indien dit naar het oordeel van GVB nodig is.

De kap op station Bijlmer valt buiten de reguliere opdracht. Reiniging van de kap van dit station wordt als losse opdracht uitgezet. In de bijlage calculatiemodel geeft de dienstverlener hiervoor een afroepprijs op. Wel wordt er periodiekonderhoud uitgevoerd, tot en met 2,5 meter hoogte, conform de opleverstaat.

3.1 Uitvoering periodiek onderhoud

De periodieke werkzaamheden wordt evenredig over het jaar verdeeld. Gedurende de winterperiode worden in principe geen laagfrequente werkzaamheden in de aan buitenlucht grenzende ruimten uitgevoerd (circa tussen week 48 en week 8).

Indien door weersinvloeden, Technische storingen en/of sluiting van stations onderdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf, tijdig en schriftelijk aan GVB en worden er nieuwe afspraken gemaakt. Indien bij GVB vooraf bekend is dat stations niet toegankelijk zijn, wordt dit tijdig aan de dienstverlener bekend gemaakt.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in de bijlage Algemene aanwijzingen glasbewassing, gevelonderhoud en kappen

(constructies).

De kwaliteit van de werkzaamheden voldoet aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in de opleverstaat.

3.2 Oplevering periodiek onderhoud

De verschillende werkzaamheden worden na uitvoering binnen één week aan GVB opgeleverd. Uitgangspunt is dat de benoemde elementen vrij van vervuiling, op de juiste wijze schoongemaakt en waar nodig voorzien zijn van een beschermingsmiddel (RVS). E.e.a. in lijn met de opleverstaat.

De oplevering vindt plaats middels een visuele controle door een medewerker van GVB (of een door de GVB aangewezen, onafhankelijke partij) op het uitgevoerde werk en wordt vastgelegd in het GRIP Facility systeem van GVB.

Per stationsdeel wordt een uitspraak gedaan over een elementensoort. Dit wil zeggen; over bijvoorbeeld alle banken of over de totale kap. Afhankelijk van de opleverkwaliteit wordt een elementensoort goed gekeurd, afgekeurd of als verbeterpunt aangemerkt. Het totaal aan elementen afkeur en verbeterpunten bepaald of een stationsdeel in zijn geheel wordt goedgekeurd of afgekeurd.

De volgende uitgangspunten worden hierbij gehanteerd:

Goedkeur:	Indien een elementsoort op de juiste wijze is schoongemaakt.
Herstelpunt:	Indien een elementsoort deels niet- of niet geheel op de juiste wijze is schoongemaakt, maar dat dit geen negatieve invloed heeft op de beleving van de reiziger.
Afkeur:	Indien een elementsoort niet (op de juiste wijze) is schoongemaakt.
Afkeur:	Indien het aantal aangetroffen verstoringen van een elementsoort een negatieve invloed kan hebben op de beleving van de reiziger.

Herstelpunten of afkeur

- Klein, niet spoor gerelateerd, worden te allen tijde binnen 1 week hersteld.
- Groot, niet spoor gerelateerd, worden binnen 3 weken hersteld.
- Spoor gerelateerd, op basis van planning. Binnen 1 week berichtgeving wanneer herstel plaatsvindt.

Indien een herstelpunt bij een volgende meting wederom als herstelpunt wordt beoordeeld zal deze elementsoort als afkeur worden aangemerkt.

Indien GVB van mening is dat de inspanning voor een herstelpunt onevenredig veel kosten met zich meebrengt, kan besloten worden de herstelwerkzaamheden niet uit te voeren.

Indien tijdens de oplevering de kwaliteit door GVB als onvoldoende wordt beoordeeld, treedt de procedure in werking zoals beschreven in de bijlage Service Level Agreement (SLA).

3.3 Opzet meting

Ieder stationsdeel en elke vraag bij een stationsdeel heeft de weging van 1, dit betekent dat alle vragen even zwaar meetellen. Het wegingsmodel is te vinden in hoofdstuk 4 van elke rapportage.

Een station wordt in zijn geheel opgeleverd en per stationsdeel beoordeeld. De volgende stationsdelen worden onderscheiden:

- Hal inclusief trappen en liften Noord.
- Hal inclusief trappen en liften Zuid.
- Perron(s).

Per stationsdeel wordt door de dienstverlener minimaal een 9,0 als score behaald.

Het resultaat per stationsdeel wordt bepaald door de totaalscore van alle vragen bij elkaar op te tellen en te delen voor het aantal (beantwoorde) vragen binnen het hoofdstuk. Vragen beantwoord met NVT zullen niet meetellen. Er zijn per vraag vier antwoord mogelijkheden:

- Ja = cijfer 10
- Nee = cijfer 1
- Verbeterpunt = cijfer 1
- Niet verwijtbaar = vraag zal niet worden meegenomen in beoordeling (NVT).

Er is dus geen verschil in het eindcijfer tussen Nee en Verbeterpunt.

De berekening van het cijfer komt in onderstaand voorbeeld als volgt tot stand:

Als er 10 beantwoorde (ja, nee of verbeterpunt) vragen binnen een hoofdstuk vallen:

- 8 vragen = JA = 10 = 80 punten.
- 2 vragen = NEE = 1 = 2 punten.
- Totaal = 82 punten / 10 vragen = 8.2

3.4 Bovenleidingslijpsel

Daar waar het GVB-spoor grenst aan het NS-spoor is er sprake van bovenleidingslijpsel op de te reinigen elementen. De dienstverlener verwijdert dit bovenleidingslijpsel tijdens de verschillende reinigingsbeurten.

3.5 Combinatiestations

Een aantal stations zijn gecombineerd met NS. Indien er op deze stations werkzaamheden worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf aan de stations manager van NS.

Het betreft de stations:

Amstel	Duivendrecht	Bijlmer
Rai	Zuid	Sloterdijk
Lelylaan		

3.6 Glasbewassing en gevelonderhoud

Glasbewassing wordt uitgevoerd door de dienstverlener van Technische schoonmaak. De dienstverlener van Technische schoonmaak zorgt er voor dat de dienstverlener van Comfort schoonmaak te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van Comfort schoonmaak en Technische schoonmaak frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden. In de managementinformatie wordt een gezamenlijk opgesteld verslag (dienstverlener Comfort schoonmaak en dienstverlener Technische schoonmaak) van de afgestemde punten opgenomen.

Glasbewassing wordt zoveel mogelijk gelijktijdig uitgevoerd met een periodieke reiniging van het gehele station. GVB kan meerdere glasbeurten afroepen indien dit naar het oordeel van GVB nodig is.

De dienstverlener van Comfort schoonmaak is verantwoordelijk voor het dagelijks bijhouden van verstoringen zoals omschreven in de opleverstaat.

3.6.1 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

De m² gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 januari 2020. De gegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden.

De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door GVB verstrekte aantal m². Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

3.6.2 Verkeer remmende maatregelen

Voor een aantal stations van de Amstelveenlijn zijn voor de glasbewassing verkeer remmende maatregelen noodzakelijk. De dienstverlener is volledig verantwoordelijke voor het verzorgen van deze verkeer remmende maatregelen. De kosten verbonden aan deze maatregelen zijn in de aanbieding van de dienstverlener opgenomen. Deze maatregelen zijn ook door de dienstverlener opgenomen de RI&E.

3.6.3 Aandachtpunten t.a.v. glasbewassing en gevelonderhoud

Algemeen Ringlijn stations

Voor een aantal Ringlijnstations geldt dat circa 30% van de kap niet bereikbaar is met de aanwezige bereikbaarheidsvoorzieningen. Deze op hoogte zijnde delen van de kap moeten ook door de dienstverlener worden bewassen. De dienstverlener houdt hier in de prijsstelling rekening mee. Het betreft de volgende stations:

- Henk Sneevlietlaan
- Heemstedestraat
- Postjesweg
- Jan van Galenstraat
- Vluchtlaan
- Isolatorweg

Een aantal stations zullen met behulp van een steiger gewassen moeten worden. Voor deze stations wordt voor aanvang van de werkzaamheden een steigerplan door de dienstverlener aangeleverd. De voorwaarden voor het steigerplan worden door GVB aan de dienstverlener verstrekt.

Pas na een schriftelijk akkoord van GVB mogen deze werkzaamheden ook daadwerkelijk worden ingepland.

Het betreft in ieder geval de volgende stations:

- Zuid WTC
- Rai
- Sloterdijk

De steigers mogen kort voor het einde of na het einde van de exploitatie worden geplaatst. Voor de start van de exploitatie worden de steigers weer verwijderd

De dienstverlener houdt hier bij de prijsvorming rekening mee.

3.7 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Bij GVB is een risico-inventarisatie en –evaluatie aanwezig. In de bijlagen zijn de RI&E's van de huidige dienstverleners toegevoegd. Na gunning worden deze RI&E's door de dienstverlener gecontroleerd en waar nodig geactualiseerd.

Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf” in acht genomen.

Indien blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. GVB behoudt zich het recht voor om, andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid GVB schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

De geactualiseerde RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt digitaal aan GVB ter beschikking gesteld.

Indien die RI&E niet is aangeleverd mogen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden uitgevoerd.

Voor 1 februari van ieder contractjaar stelt de dienstverlener een geactualiseerde RI&E digitaal aan GVB ter beschikking voor zowel glasbewassing & gevelonderhoud, als kapconstructies en kappen.

3.8 Planning

De dienstverlener overhandigt in oktober van elk jaar een overzichtelijke jaarplanning van de werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing, gevelonderhoud en onderhoud kapconstructies aan GVB ter goedkeuring. De jaarplanning van de dienstverlener wordt geïntegreerd in de totale onderhoudsplanning GVB, waarbij GVB zich het recht voorbehoudt om in overleg met de dienstverlener de planning aan te passen teneinde tot een optimale onderhoudsjaarplanning te komen. Afwijkingen van de planning kunnen slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.

3.9 Bereikbaarheidsvoorzieningen

Op locatie Ganzenhoef, Sloterdijk en Zuid WTC zijn gevelinstallaties aanwezig. De dienstverlener laat alleen daarvoor gecertificeerde medewerkers gebruikmaken van deze voorzieningen.

Alle schade, ontstaan door ondeskundig handelen door medewerkers van de dienstverlener, wordt verhaald op de dienstverlener en kan leiden tot een verbod op het gebruik van deze voorzieningen door de betreffende medewerker.

Indien voor de glasbewassing van stations gebruik wordt gemaakt van aanwezige gevelinstallaties, controleert de dienstverlener minimaal 2 weken voor uitvoering of de installatie naar behoren functioneert en is gekeurd. Dit ter voorkoming van vertraging op de geplande dag van uitvoering.

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Vervoer materiaal, middelen, machines

Het wordt dienstverlener alleen toegestaan om kleine materialen, welke in een gesloten rugtas (max. 20 ltr.) kunnen worden vervoerd mee te nemen in de metro en/of tram. Per medewerker wordt maximaal 1 rugzak toegestaan.

In verband met de Veiligheid, zichtbaarheid en herkenbaarheid van dienstverlener, dient deze rugzak over de veiligheidsvest/-jas gedragen te worden en dient daarom uitgevoerd te zijn in dezelfde verplichte kleurenstelling en retroreflecterende strepen als het veiligheidsvest. De rugzak dient in het kader van de herkenbaarheid eveneens voorzien te zijn van het logo van zowel GVB als dienstverlener.

Daarbuiten is het de dienstverlener ten strengste verboden om materiaal, middelen en machines te transporteren met de metro (RL,OL) en/of tram (AVL). Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

4.2 Materialen, middelen en machines

Alle gedeponeerde afvalzakken dienen te zijn voorzien van de naam de dienstverlener. Dit is in verband met vervuiling door derden en anti-terreurmaatregelen.

Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen zijn actueel permanent digitaal beschikbaar voor GVB.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door GVB.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Middelen waarbij het gebruik daarvan adembescherming verplicht is, mogen nooit worden gebruikt in aanwezigheid van passagiers of andere personen die niet over adembeschermende middelen beschikken.

Het gebruik van NANO technologie is niet toegestaan.

4.3 Toelatingseisen machines

De in te zetten machines binnen het werkingsgebied van GVB voldoen aan vastgestelde eisen en criteria zoals beschreven in de diverse veiligheidsbijlagen. Daarnaast houdt de dienstverlener zich aan de volgende afspraken:

- Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten.
- Al het in te zetten materieel van de dienstverlener is voorzien van blokkeringen of remmen. Dit om onbedoelde verplaatsing naar het spoor c.q. ballastbed te voorkomen.

Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

Om overlast bij buurtbewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de dienstverlener machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

4.4 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. De dienstverlener zorgt ervoor dat certificaten van keuringen of inspectieverslagen digitaal beschikbaar zijn voor GVB.

Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen wettelijke eisen zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.5 Milieu

De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt GVB de volgende minimale eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van GVB maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.

- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar, in lekbakken, opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

5 Personeel en Organisatie

5.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Alvorens een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan GVB bekend.

Indien GVB zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen na ontvangst aanmelding schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

5.2 Code verantwoordelijk marktgedrag

GVB heeft de code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever.

GVB wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

5.3 Legitimatie

Iedere medewerker van de dienstverlener die werkzaamheden op de stations van GVB uitvoert is verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is GVB gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de station(s) te ontzeggen.

5.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door GVB goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief veiligheidsschoenen en eventueel andere vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor werk gerelateerde en noodzakelijke doeleinden.

Daarnaast zijn de medewerkers van de dienstverlener verplicht om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden veiligheidskleding te dragen in de vorm van een jas of hesje. Deze kleding bestaat uit fluoriderend basismateriaal met retroreflecterende zilvergrijze banden.

De dienstverlener is verplicht de veiligheidskleding te bedrukken met het logo van GVB en het logo en de naam van de dienstverlener. GVB levert ten behoeve van het bedrukken van de veiligheidskleding het logo van GVB aan. Het logo van de dienstverlener is qua grootte gelijk of kleiner dan het logo van GVB.

De kleur van het basismateriaal van de veiligheidskleding is als volgt:

- uitvoerende medewerkers (oranje)
- VeiligheidsPersoon Metro (geel)

Bij het niet dragen van bedrijfskleding, veiligheidsschoenen en/of andere vereiste beschermingsmiddelen is GVB gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de stations te ontzeggen.

5.5 Bereikbaarheid

Iedere, voor GVB werkende, medewerker van de dienstverlener is vanuit persoonlijke veiligheid telefonisch bereikbaar. De dienstverlener is derhalve verplicht voor eigen kosten haar medewerkers te voorzien van een mobiele telefoon. De dienstverlener draagt er zorg voor dat GVB altijd is voorzien van een actuele telefoonlijst van de leidinggevende medewerkers.

Daarnaast wordt de dienstverlener verzocht één mobiele telefoonnummer in te richten als zijnde het centrale aanspreekpunt, voor eenvoudige bereikbaarheid gedurende een dienst voor GVB. De kosten om deze bereikbaarheid te faciliteren zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.6 Opleidingseisen medewerkers

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in.

Uitvoerende medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord (Taalniveau B1). Indien medewerkers vanuit de overnameplicht (artikel 38) niet aan dit niveau voldoen zorgt de dienstverlener ervoor dat binnen zes maanden na ingangsdatum contract aan deze eis wordt voldaan. Uit hoofde van veiligheid zijn uitvoerende medewerkers VCA-basis gecertificeerd (binnen één jaar vanaf het werken op locaties van GVB). Leidinggevenden medewerkers zijn VCA-vol gecertificeerd.

In de periode dat uitvoerende medewerkers nog niet in bezit zijn van het VCA-basis certificaat, heeft de dienstverlener de verplichting deze medewerkers middels toolbox meetings op te hoogte te houden van alle voor GVB van belang zijnde veiligheidsaspecten.

Alle uitvoerende medewerkers worden, voordat zij te werk worden gesteld op de stations geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van GVB.

5.7 Toezicht

De dienstverlener zorg er voor dat de uitvoerende werkzaamheden op de stations onder dagelijkse directe leiding staan van gekwalificeerde leidinggevenden. Dit betekent dat zij minimaal aan onderstaande criteria voldoen:

Indirect leidinggevenden:

- HBO opleiding FD of een vergelijkbare opleiding;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- resultaatgericht, daadkrachtig en initiatief rijk;
- klantgerichte en dienstverlenende instelling;
- beschikken over coachende vaardigheden en een echte motivator.

Direct leidinggevenden:

- MBO werk- en denkniveau;
- minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Basisopleiding Perron- en Stations reiniging of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma DKS;
- beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift Taalniveau B2);
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- beschikt over coachende vaardigheden en is een echte motivator.

5.8 Jeugd

Het inzetten van jeugdige medewerkers (zie specificatie schoonmaak CAO) voor het uitvoeren van welke activiteit dan ook, is niet toegestaan.

5.9 Schade

Schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van onzorgvuldig handelen, onjuist gebruik van materialen, middelen en machines of het niet houden aan genoemde voorschriften, regels en gedragingen, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan GVB.

6 Communicatie

6.1 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen opdrachtgever en dienstverlener vindt plaats conform hetgeen is opgenomen in de SLA.

6.2 Managementinformatie

De dienstverlener levert managementinformatie aan conform hetgeen is opgenomen in de SLA.

6.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Hiertoe wordt één vast telefoonnummer beschikbaar gesteld. Na een melding van GVB is de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van werkzaamheden. Indien hieraan niet wordt voldaan, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

Bij aanvang- en na beëindiging van de werkzaamheden melden de medewerkers van de dienstverlener zich af bij de Centrale Afstand Bediening (CAB).

6.4 Station informatieboek

De dienstverlener voorziet ieder station van een station informatieboek. Het station informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie per station en bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en GVB;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- werkschema's en plannings;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de stations van GVB worden toegepast;

Het station informatieboek is tevens digitaal beschikbaar in het GRIP Facility systeem van GVB.