

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
Eis	Omschrijving
Eis 1.	Akkoordverklaring Inschrijver gaat akkoord met betrekking tot het uitvoeren van de in hoofdstuk 3 van het Bestek beschreven Opdracht en conformeert zich aan het hierin gestelde.
Eis 2.	Wijzigingen gedurende looptijd Overeenkomst Symbio behoudt zich het recht voor een aantal panden (locaties) in de overeenkomst te wijzigen. Vroegtijdig zal Opdrachtnemer over de wijziging worden geïnformeerd. Meer of minder locaties kunnen nooit leiden tot het aanpassen van uurtarieven, stuksprijzen of anders dan in de Overeenkomst vermelde prijzen of tarieven.
Eis 3.	Implementatie Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de implementatie van de overeenkomst goed te laten verlopen. Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden (waaronder een inventarisatie van te onderhouden installaties) uit. De uitvoering van de dienstverlening vangt aan op 1 mei 2022. Opdrachtnemer verstrekt zo spoedig mogelijk na ingang van de overeenkomst een jaarplanning voor de uit te voeren werkzaamheden. Hierop staan minimaal alle gebouwen, werkzaamheden, uitvoeringsdata en tijden vermeld.
Eis 4.	Wet- en regelgeving De onderhoudswerkzaamheden aan de installaties worden op basis van de vigerende wet- & regelgeving en voorschriften periodiek uitgevoerd, tenzij Symbio aanvullend eisen stelt. Opdrachtnemer heeft een meldplicht aan Symbio voor wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de overeenkomst. Tevens maakt Opdrachtnemer inzichtelijk wat de consequenties zijn voor Symbio, de scope van dienstlevering en geeft Opdrachtnemer advies over de oplossingsrichting.
Eis 5.	Norm-, wet- en regelgeving De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade bij Symbio die voortkomt uit het niet of niet tijdig nakomen of signaleren van activiteiten op grond van normen, wetten en regels op het gebied van inspectie, keuring en onderhoud.
Eis 6.	Inventarisatie Opdrachtnemer dient de aanwezige installaties gedurende de eerste 6 maanden van de Overeenkomst te inventariseren. Uitgangspunt betreft daarbij de informatie zoals opgenomen in Bijlage 5 . Vervolgens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de elementenlijst.
Eis 7.	Algemeen uitgangspunt preventief onderhoud De ondergrens van het uit te voeren onderhoud wordt bepaald door de van toepassing zijnde normen, regels en andere bepalingen uit dit Bestek of de daarop volgende Nota's van Inlichtingen.
Eis 8.	Afdrachten belastingen en premies Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van de Overeenkomst tewerkgestelde eigen, ingeleend en ingehuurd personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Symbio aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Symbio ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Symbio aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.

	Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de Overeenkomst.
Eis 9.	Aanrijdtijd De aanrijdtijd van de locatie Opdrachtnemer naar de locatie(s) van Symbio is maximaal 30 minuten.
Eis 10.	Wijzigingen van installaties en/of locaties Symbio is gerechtigd om installaties/elementen uit het onderhoudscontract te verwijderen of deze eraan toe te voegen. Hetzelfde geldt voor volledige locaties, bijvoorbeeld op het moment dat Symbio besluit niet langer gebruik te maken van een bepaald pand. Opdrachtnemers hebben bij dergelijke ontwikkelingen geen recht op enige vorm van schadevergoeding.

Communicatie

Eis 11.	Communicatie Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar personeel op locatie en terreinen van Symbio mogelijk is. De voertaal tijdens het onderhoud is Nederlands.
Eis 12.	Evaluatie 1x per jaar zal er op initiatief van Symbio een evaluatie plaatsvinden op locatie van Symbio. Deze evaluatiemomenten dienen door Opdrachtnemer opgenomen te worden binnen de jaarplanning. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, klachten, facturen. Zowel Symbio als Opdrachtnemer kunnen agendapunten aandragen die tijdens het overleg worden behandeld. Tijdens het evaluatiemoment zal in ieder geval het MJOP besproken worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken.
Eis 13.	Verstrekken van informatie Opdrachtnemer verstrekt voor de jaarlijkse evaluatie minimaal de navolgende informatie: - o Uitgevoerde jaarlijkse werkzaamheden - o Storings-/Klachtenoverzicht - o Doorlooptijd van klachten - o Inzet van onderaannemers - o Calamiteiten - o % op tijd Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage minimaal 14 kalenderdagen voor het evaluatiegesprek naar de contactpersonen van Symbio.

Commercieel

Eis 14.	Calculatieblad Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht volgens het aangeboden stamien uit Bijlage 5 . De geoffreerde rekentarieven gelden bij een gunning als maximaal te hanteren tarief. De tarieven zijn "all-in" incl. materialen, middelen, reis-, verblijfkosten en parkeerkosten. Alle eventueel overige bijkomende kosten dienen bij het all-in tarieven te zijn inbegrepen. Eventuele kortingen dienen verrekend te zijn in de verrekenprijzen of (uur) tarieven. Separate kortingen worden niet geaccepteerd.
---------	---

Eis 15.	Preventief onderhoud De kosten voor het preventieve onderhoud zijn per element aangegeven binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen dat opgenomen in de Inschrijving. Materialen benodigd voor de uitvoering van preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn opgenomen in de Inschrijving (met uitzondering van te vervangen filters). Hierbij kunt u onder andere denken (maar niet limitatief) aan smeer-/reinigingsmiddelen, bouten, moeren, signaallampjes, zekeringen, batterijen en verbruikersmiddelen.
Eis 16.	Toeslagpercentage materiaalkosten – correctief onderhoud Materialen die niet verbonden zijn aan het preventief onderhoud, mogen door Opdrachtnemer aan Symbio worden doorbelast op basis van het vaste toeslagpercentage dat door Opdrachtnemer is geoffreerd binnen de Inschrijving. Het opslagpercentage wordt door Opdrachtnemer toegepast boven op de inkoop prijs van het in te zetten materiaal. Symbio heeft het recht de inkoop prijs van Opdrachtnemer op marktconformiteit te laten beoordelen.
Eis 17.	Correctief onderhoud Kosten voor correctief onderhoud worden verrekend op basis van de uurtarieven en toeslag voor materiaalkosten (zie eis 17). Indien werkzaamheden aan een installatie onder de €500,- blijven, dan kan Opdrachtnemer dit zonder mondelinge/schriftelijke toestemming uitvoeren. Indien werkzaamheden de drempelbedragen overstijgen dan is toestemming vereist en zal Symbio een open begroting (inclusief uitleg) willen ontvangen van Opdrachtnemer.
Eis 18.	Voorrijkosten Opdrachtnemer mag geen voorrijkosten in rekening brengen.
Eis 19.	Indexatie De tarieven staan vast gedurende het eerste contactjaar. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op 1 mei 2023 kunnen de door u geoffreerde tarieven worden herzien. Als grondslag voor prijsaanpassingen wordt de CBS-indexcijfers, Contractuele loonkosten per maand, SBI2008: 24-30,33 Metalelektro gehanteerd. De indexering mag toegepast worden op alle (eenheids)tarieven, zoals geoffreerd door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving. De indexatie dient als volgt berekend te worden: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\%$ (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd. De opslagpercentages van Opdrachtnemer mogen niet geïndexeerd worden. Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit minimaal 2 maanden voor indexering schriftelijk kenbaar te maken aan Symbio. Het met terugwerkende kracht doorvoeren van prijsverhogingen wordt niet geaccepteerd. Opdrachtnemer mag de indexatie alleen doorvoeren na schriftelijk akkoord van Symbio.
Eis 20.	Facturatie Per e-mail één digitale e-factuur (incl. bijlagen) versturen in het voorkeurformaat PDF naar het e-mailadres van Symbio: symbio@obt.nl. De facturen dienen per school gespecificeerd te worden. De (verzamel-)factuur dient aangeleverd te worden per kostenplaats. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. In de implementatiefase zal Symbio dit met Contractant verder bespreken. Contractant draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar

	gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
--	--

Werkzaamheden	
Eis 21.	Werkzaamheden – Algemeen Opdrachtnemer is in staat om de volgende werkzaamheden uit te voeren: 24 uren bereikbaarheidsdienst voor storingen en calamiteiten om de continuïteit van het primaire proces binnen de gebouwen (locaties) te waarborgen; - Het jaarlijks voorafgaand aan het komende jaar opstellen van een onderhoudsplan; - Het aanleveren van informatie voor actualisering van het MJOP van Symbio; - Het uitvoeren van preventief onderhoud, installaties en installatie- onderdelen. Hieronder wordt tevens verstaan het uitvoeren van alle taken die op grond van norm-, wet- en regelgeving aan de installaties moeten worden uitgevoerd. Het signaleren van (aanvullende) onderhoudsbehoefte van de installaties. - Het signaleren van besparingsmogelijkheden op het gebied van energie en onderhoud van Symbio in het algemeen; - Het doen van verbetervoorstellen in brede zin; - Aanleveren van rapportages van uitgevoerde testen, inspecties, keuringen en werkzaamheden.
Eis 22.	Afval Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden afvoeren van al het afval/rest materiaal dat ontstaat bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan dit op locatie van Symbio achter te laten.
Eis 23.	Werktijden Werkzaamheden worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag op voor de onderhoudscontractanten normale werkdagen van 07:00 – 16:30 uur uitgevoerd. Incidenteel zullen werkzaamheden in het weekend moeten worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden de werktijden en periode waarbinnen een opdracht moet worden uitgevoerd, in overleg met Symbio vaststellen. Op locatie dient een service monteur zich te melden bij de conciërge.
Eis 24.	Gebruik faciliteiten Gebruik van de faciliteiten van Symbio, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de conciërge.
Eis 25.	Opslag materialen Opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om zijn materialen en alle overige benodigde zaken t.b.v. uitvoering van de werkzaamheden op het terrein van Symbio op te slaan (levering just in time).
Eis 26.	Storingsdienst Opdrachtnemer dient een storingsdienst beschikbaar te hebben die 24/7 inzetbaar is voor urgente storingen en calamiteiten.
Eis 27.	Calamiteiten Calamiteiten worden gedefinieerd als een plotselinge, ongeplande optredende verstoring op de door Symbio en opdrachtnemer beheerde gebouwen die de werkzaamheden dusdanig verstoren dat er per direct actie ondernomen moet worden om verdere schade en/of risico's te voorkomen waardoor de continuïteit in gevaar komt. Voorbeelden: Lekkage (gevolgschade), Wateroverlast, Brand, Explosie, Instorting, Blikseminslag, Problemen noodstroomvoorziening of stroomstoring.
Eis 28.	Storing en calamiteitenmelding

	Opdrachtnemer neemt elke storing en calamiteiten melding van Symbio zonder enig voorbehoud in behandeling ongeacht de oorzaak van de storing of calamiteit. Voor het opheffen van storingen of calamiteit, dient een telefoonnummer aanwezig te zijn welke 24-uur per dag bereikbaar is.																
Eis 29.	Reactietermijn Bij calamiteiten/storingen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met responsetijden. De responsetijden worden gedefinieerd als maximale tijden waarbinnen Opdrachtnemer op locatie is geweest en een acceptabele oplossing heeft aangedragen. De reparatietijd gaat in na verstrijken van de responsetijd. De aangegeven reparatietijd betreft de maximale tijd voor reparatie van storingen of calamiteiten. Responsetijden en reactietijden gelden ook gedurende het weekend, in verband met het feit dat sommige locaties van Symbio in het weekend geopend zijn. <table><tr><th>Urgentiecode</th><th>Omschrijving</th><th>Responsetijd</th><th>Reparatietijd</th></tr><tr><td>1</td><td>Kritiek</td><td>2 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>Dringend</td><td>4 uur</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>3</td><td>Normaal</td><td>8 uur</td><td>24 uur</td></tr></table> Definities urgentiecodes: - Urgentie code 1: Storingen of calamiteiten waarbij: - De veiligheid of gezondheid van mens of milieu in gevaar komt, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat de normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - Er direct sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 2: Storingen of calamiteiten waarbij: - Er geen direct risico bestaat voor de veiligheid of gezondheid van mens of milieu, of; - De functie van één of meer ruimte(s) dusdanig wordt verstoord, dat binnen enkele uren normale bedrijfsvoering van de gebruiker van de ruimte niet meer kan plaatsvinden, of; - Er binnen enkele uren sprake is van schade of gevolgschade. - Urgentie code 3: Storingen of calamiteiten waarbij het gaat om herstel van (dagelijkse) meldingen van (ver)storing, reparatieverzoeken, vragen e.d., waarbij er geen gevaar bestaat voor mens of milieu, verstoring van bedrijfsvoering van gebruikers van ruimtes, schade of gevolgschade. Naast functionele (ver-)storingen dienen ook niet-functionele (ver-)storingen verholpen te worden, voor zover hierbij de benodigde materialen redelijkerwijs binnen een dagelijkse grijpvoorraad voorhanden zijn.	Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd	1	Kritiek	2 uur	2 uur	2	Dringend	4 uur	4 uur	3	Normaal	8 uur	24 uur
Urgentiecode	Omschrijving	Responsetijd	Reparatietijd														
1	Kritiek	2 uur	2 uur														
2	Dringend	4 uur	4 uur														
3	Normaal	8 uur	24 uur														
Eis 30.	Meerwerk Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij Symbio daarvan zo spoedig mogelijk en vooraf in kennis, middels een open begroting. Die kennisgeving kan Symbio aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte (open begroting) aan Symbio uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Symbio die offerte schriftelijk heeft aanvaard en in opdracht heeft gegeven. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de verrekenprijzen en (uur)tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is																

	niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Symbio hiermee instemt.
Eis 31.	Onderhoud De onderhoudswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de geldende NEN normen die daarvoor gelden. Installatiedelen dienen te allen tijden te voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. De ondergrens voor het uit te voeren onderhoud wordt gevormd door de geldende norm-, wet- & regelgeving. Alle, ook meerjarige, keuringen, inspecties en onderhoud die op basis van norm-, wet- of regelgeving moeten worden uitgevoerd, worden geacht te zijn opgenomen in uw aanbieding.
Eis 32.	Duurzaamheid Opdrachtnemer voldoet minimaal aan: 1. Gebruik van duurzame materialen die rekening houden met het milieu en de gezondheid van gebruikers en bezoekers. 2. Duurzaam slopen, om de materialen die vrijkomen bij de sloop opnieuw te kunnen gebruiken (hergebruik en recycling) 3. Verantwoord energie- en watergebruik
Eis 33.	Certificeringen Alle kosten van certificering en instandhouding hiervan die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing is op deze opdracht dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
Eis 34.	Milieukeuringen en milieu-inspecties Alle kosten van milieukeuringen- en inspecties en de instandhouding hiervan die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht met in acht neming van alle geldende wet- en regelgeving welke van toepassing zijn op deze opdracht gedurende de volledige looptijd dienen opgenomen te worden in het Calculatieblad.
Eis 35.	Stofvrij werken Bij uitvoering van de werkzaamheden dient er stofvrij gewerkt te worden. Opgelegde boetes door de Inspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 36.	Energie Energie EPA-U/BRL9500. In geval van Energiekeuring mag dit alleen gebeuren door gecertificeerde bedrijven met vakbekwame EPB- en/of EPN adviseurs.
Eis 37.	Melding gebreken Indien tijdens de (her)inspecties ten behoeve van het meerjaren onderhoud gebreken worden aangetroffen, waarbij het nemen van actie niet kan wachten doordat het gebrek direct leidt tot gevaarlijke situaties en/of zeer ernstige verstoring van het functioneren van de bedrijf kritische installaties en ruimtes, dan moet de inspecteur deze gebreken direct melden bij Coördinator Huisvesting van Symbio. Wanneer een geconstateerd (risicovol) gebrek een storing betreft, conform de definitie moet deze afhankelijk van aard, omvang en risico als zodanig door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.
Eis 38.	Hulpmiddelen en materialen Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de bij de uitvoering van de werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De gebruikte hulpmiddelen en materialen

	mogen geen beschadigingen veroorzaken aan terreinen of gebouwen van Symbio.
--	---

Kwaliteit	
Eis 39.	Kwaliteitscontrole Om de kwaliteit van het onderhoud te borgen kan Opdrachtnemer zelf (of laat onder haar regie) kwaliteitscontrole uitvoeren. De kwaliteitscontrole door Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de aangeleverde resultaten en door de gebouwen te bezoeken.
Eis 40.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: 1. Opdrachtnemer dient voor alle ontvangen klachten minimaal binnen 4 uur terug te koppelen wat de status van afhandeling is; 2. Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Symbio worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd.
Eis 41.	Tekeningenbeheer en gebouwdossiers Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequaat* tekeningenbeheer, zowel digitaal als hard copy op locaties, (as-built tekeningen), de actuele tekeningen blijven eigendom van Symbio. De hard copy set dient verstrekt te worden op iedere locatie van Symbio. De digitale set van tekeningen en gebouwdossiers dienen verwerkt te worden in een <u>portal</u>, waar de Manager Facilitaire zaken toegang tot heeft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een portal. Daarnaast dient Opdrachtnemer ook alle Autocad tekeningen up-to-date te houden. Symbio zal alle Autocad tekeningen waarover zij beschikt, bij opstart van de dienstverlening aan Opdrachtnemer overhandigen. Zijn tekeningen niet aanwezig dan zorgt Opdrachtnemer voor het maken van de tekeningen. Kosten voor het maken van tekeningen dienen in de calculatie (Bijlage 5) te worden opgenomen. De Opdrachtnemer draagt de verantwoording voor het opstellen en beheren van een gebouwdossier per gebouw, dat eigendom is van Symbio. <i>*Adequaats:</i> <i>Opdrachtnemer zal o.b.v. de aan hem ter beschikking gestelde (installatie) tekeningen zorgdragen voor een weergave van de meest actuele situatie ter plaatse. Wijzigingen worden actief door Opdrachtnemer op tekening doorgevoerd en ter beschikking gesteld aan Symbio.</i>

Personeel	
Eis 42.	Algemeen Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel. Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel. Medewerkers hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Medewerkers zijn tenminste in het bezit van een VCA diploma. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Symbio bewijsstukken dat betreffende personeel een relevante opleiding heeft gevolgd.
Eis 43.	Toegang tot ruimten en/of terreinen Medewerkers van Opdrachtnemer dienen de uit te voeren werkzaamheden af te stemmen met de conciërges op locaties van Symbio. Alle werkzaamheden dienen vooraf aangekondigd te worden.

	Buiten werktijd is, mits er een storting is, toegang tot de ruimten en/of terreinen niet toegestaan. Personeel op locatie van Symbio dient zich te allen tijde, voor aanvang van de werkzaamheden, te melden bij de conciërge.
Eis 44.	Werkbonnen, aan en afmelden Bij aanvang van de werkzaamheden meldt het personeel van Opdrachtnemer zich bij de conciërge. Na uitvoering van de werkzaamheden meldt het personeel zich af bij de conciërge. De uitgevoerde werkzaamheden worden vastgelegd op een digitale werkbbon. De werkbbon dient afgetekend te worden door de conciërge of diens vervanger. Een afschrift van de werkbbon wordt in de portal opgenomen.
Eis 45.	Certificering personeel Het personeel van de Opdrachtnemer dient VCA (VCA-1 en VCA-2) gecertificeerd te zijn (uitvoeren VCA 1 en VCA 2 voor leidinggevend).
Eis 46.	Veiligheid personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van het onderhoud op de locaties van Symbio en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel van Symbio en derden, zijn eigendommen, eigendommen van Symbio en van derden tegen letsel, ongevallen materiele schade.
Eis 47.	Gedrag personeel Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid ten opzichte van de gebouwgebruikers en/of bezoekers van Symbio heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer. Van het te werk te stellen personeel dient op verzoek een VOG verklaring te worden overlegd aan Symbio.
Eis 48.	Reglement personeel Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen contact (zoeken) met leerlingen. De pauzeruimten worden aangegeven op aanwijzing van de conciërge.
Eis 49.	Voortgang Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden op gelijk niveau voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Opdrachtnemer ingezet personeel.
Eis 50.	Legitimatie Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Symbio kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer. Alle medewerkers dienen zich vooraf te melden bij de receptie en te vragen naar de conciërge of diens plaatsvervanger. Op verzoek van Symbio dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel.
Eis 51.	Kleding- en gedragsvoorschriften Alle medewerk(st)ers dragen op het terrein van Symbio verplicht werkkleding. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook schoenen ed. dienen in het (uur)tarief of verrekentarieven te zijn opgenomen.

	Opdrachtnemer is verplicht haar personeel, evenals het personeel van onderaannemers, te voorzien van schone en duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer. Het dragen van een korte broek, zonnebril, pet, cap, muts of gebruik van een muzikspeler tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Bij ernstige bezwaren van Symbio ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Symbio aanleiding voor is, kan Symbio een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen of terreinen weigeren, in dat geval is Opdrachtnemer onverwijld verplicht een vervanger te sturen.
Eis 52.	Incidenten/ongevallen Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van Symbio te voorkomen. Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in gebouwen of terreinen van Symbio dienen de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de conciërge van Symbio hierover te informeren.
Eis 53.	Privégebruik en ontzegging Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukapparatuur enz. van Symbio. Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van Symbio.