

Programma van Eisen

Specialistisch reinigen

14 maart 2024
Kenmerk 0000160
Versie 2.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240104



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Inspectierondes, meldingen en opdrachten	3
1.2	Werktijden en responstijden	4
1.3	Eisen uitvoering verwijdering graffiti en wildplak	4
1.4	Eisen uitvoering overschilderen	5
1.5	Plaszuilen en vervuilde stegen (zie ook bijlage 02)	5
1.6	Hinder en werkterrein	6
1.7	Communicatie	7
1.8	Verkeersmaatregelen	7
1.9	Afscherming en herstel ondergrond	8
1.10	Arbeidsomstandigheden & veiligheid	8
1.11	Personeel/in te zetten medewerkers	8
1.12	Registreren en rapporteren	9
1.13	KPI's	10
1.14	Communicatie-, overleg- en rapportage eisen	11
1.15	Eisen aan duurzaamheid en milieu	12
1.16	Social return	13
1.17	Indexering	14
1.18	Facturatie	14
1.19	Commerciële eisen	15
1.20	Emissie eisen	15
2	Bijlagen	17
2.1	Bijlage 01	18
2.2	Bijlage 02	19
2.3	Bijlage 03	20
2.4	Bijlage 04	21

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Inspectierondes, meldingen en opdrachten

- Eis 1 U bevestigt dat verwijdering van graffiti en wildplak geschiedt naar aanleiding van de volgende punten:
- a. periodieke inspectieronde;
 - b. melding (urgente melding door gehele stad of reguliere meldingen binnen areaal);
 - c. deelopdracht (opdrachten die buiten de periodieke inspectieronde vallen en niet voortkomen uit een melding).
- Eis 2 U dient twee wekelijks de gemeentelijke objecten (bijv. lantaarnpalen, afvalbakken, verkeersborden, bruggen, brug- en werfmuurleuning) in de binnenstad en het centraal stationsgebied te controleren op graffiti en wildplak. Aanwezige stickers dient u gelijktijdig met de inspectieronde te verwijderen. Kosten voor het verwijderen van stickers dienen opgenomen te zijn in de aangeboden eenheidsprijzen. Het gearceerde gebied waar de objecten voorkomen is weergegeven in Bijlage perceel 1 kaart Binnenstad en Stationsgebied specialistisch reinigen.
- Eis 3 Na gunning overhandigt u een planning waaruit blijkt wanneer u de periodieke inspectieronde uitvoert. Ten behoeve van de controle dient u een opgave in per deelgebied en per dag of dagen waarop de graffiti verwijderd wordt. Hierdoor kan er een dag bepaald worden waarop een deelgebied, in het bestek aangegeven objecten, graffiti- en wildplakvrij zou moeten zijn. Vervolgens kan de gemeente een controle uitvoeren m.b.t. het verwijderen van de graffiti en/of wildplak en de kwaliteit van de geleverde werkzaamheden.
- Eis 4 In het geval na controle blijkt dat er nog graffiti en/of wildplak aanwezig is, die volgens planning of volgens de termijnafhandeling bij melding verwijderd had moeten zijn, wordt dit gemeld bij u met het verzoek dit gebrek binnen 24 uur op te lossen.
- Eis 5 Tweemaal per jaar verwijdt u graffiti en wildplak op de geluidsschermen langs de Waterlinieweg. De werkzaamheden worden uitgevoerd in een periode van één week, met uitloop naar de zaterdag. Uitvoering zal geschieden omstreeks de weken 24-25 en 42-43. (Gemeente zorgt voor de afzettingen, waarbij gedurende de week er telkens een wegdeel beschikbaar is). De exacte dagplanning wordt van tevoren kenbaar gemaakt. Uw planning voor deze werkzaamheden moet aansluiten op de overige werkzaamheden die gelijktijdig worden uitgevoerd in opdracht van de gemeente.
- Eis 6 U draagt er zorg voor dat in de week voor 4 en 5 mei de oorlogsgraven, -monumenten en bevrijdingsmonumenten (zie Bijlage 01 inventarisatie objecten) gereinigd en vrij zijn van graffiti en wildplak.
- Eis 7 Een melding of deelopdracht wordt digitaal aan u verstrekt. Dat kan via uw website of in een digitaal toegankelijk registratiesysteem. In een melding worden onderstaande gegevens vermeld:
- locatie;

- meldingsnummer;
- datum melding;
- of het graffiti of wildplak betreft;
- of het een geval van urgentie betreft.
- kleurnummer en type gebruikte verf van bestaande constructie/obstakel (noodzakelijk bij over schilderen)
- of afstemming met directie vooraf noodzakelijk is.

Eis 8 Melding in geval van urgentie kan door de gemeente ook telefonisch doorgegeven worden aan de door de opdrachtnemer aangewezen contactpersoon.

1.2 Werktijden en responstijden

- Eis 9 Uitvoering van uw werkzaamheden in de winkelwandelgebieden van de binnenstad vindt plaats tussen 08:00 – 11:00 uur.
- Eis 10 Uitvoering van uw werkzaamheden op het Dichtersplein, busstation West, uitvoeren tussen 05:30 – 07:00 uur.
- Eis 11 Uitvoering van de werkzaamheden buiten kantooruren (08:00 – 17:00 uur) en op zaterdag, zondag of feestdagen stemt u af met de gemeente. Doel hiervan is de eventuele overlast die kan ontstaan te minimaliseren. De werkzaamheden bij een school dienen buiten lesuren plaats te vinden.
- Eis 12 U hanteert de volgende responstermijnen:
- de maximale responstijd bij urgentie melding is (per direct, maar uiterlijk) 24 uur; onder urgentie wordt verstaan racistische leuzen, schokkende en kwetsende teksten of afbeeldingen
 - de responstijd na een reguliere melding of periodieke ronde is maximaal 3 werkdagen;
- Eis 13 Responstijd houdt in dat de graffiti c.q. wildplak binnen de hierboven vermelde termijn verwijderd dient te zijn.
- Eis 14 De gemeente bepaald of een verontreiniging in aanmerking komt voor urgentie melding.

1.3 Eisen uitvoering verwijdering graffiti en wildplak

- Eis 15 Graffiti en wildplak zoveel als mogelijk verwijderen m.b.v. water of stoom, eventueel aangevuld met reinigingsmiddel, conform geldende milieueisen. Indien dit niet toereikend is, legt u een andere reinigingsmethode ter goedkeuring voor aan de gemeente voordat u het object reinigt.
- Eis 16 Objecten welke inwendige elektra bevatten (bv. pompkasten, parkeerautomaten, nutskasten etc.) niet reinigen met water, al dan niet onder druk of verhit, tenzij zodanige voorzieningen worden getroffen dat geen schade c.q. storing kan ontstaan dan wel gevaar ontstaat voor elektrocutie.
- Eis 17 Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat materialen niet worden geëetst dan wel gaan corroderen dan wel dat een beschermende patina wordt verwijderd, dan wel op andere wijze wordt beschadigd.
- Eis 18 Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat een beschadiging of verruwing van het oppervlak wordt voorkomen. Specifiek geldt:
- bij ongecoat beton mag geen uitgewassen grindstructuur ontstaan.

- bij metselwerk mag de toplaag van de steen niet worden weg gestraald.
- bij metalen de ruwheid (R-waarde) met niet meer dan 25 micrometer mag toenemen
- er geen kalkuitbloei mag ontstaan.

- Eis 19 U dient graffiti en wildplak zodanig te verwijderen dat vanaf een afstand van 5 meter geen resten meer zichtbaar zijn op het object.
- Eis 20 Het verwijderen van wildplak is inclusief verwijdering van eventuele lijmresten.
- Eis 21 Indien door het verwijderen van graffiti en wildplak een zogenoemd "fotonegatief" effect ontstaat, verklaart u dat u daarna het rechthoekig gebied reinigt omvattende minimaal de uitersten punten van de te verwijderen graffiti, dit dient tevens een gesloten vak te zijn. U dient de omtrek van het gesloten vlak geleidelijk te laten overgaan zodat er geen "postzegel" ontstaat. Met fotonegatief is bedoeld dat als gevolg van het verwijderen van graffiti en wildplak na het reinigen een contrasterend beeld zichtbaar is op het gereinigde object.
- Eis 22 Op verzoek van de gemeente dient u na reinigingswerkzaamheden een zelf opofferende coating aan te brengen.

1.4 Eisen uitvoering overschilderen

- Eis 23 Toe te passen materialen worden vooraf ter goedkeuring aan de gemeente voorgelegd, o.a. door het verstrekken van de productbladen.
- Eis 24 Voordat u overgaat tot overschilderen heeft u een toetsing uitgevoerd of het bestaande oppervlak geen antigraffiti coating bevat.
- Eis 25 U verklaart dat overschilderen plaatsvindt met een materiaal dat is afgestemd op de ondergrond, deze ondergrond niet aantast en die hechtend kan worden aangebracht.
- Eis 26 In de toe te passen materialen/middelen mogen geen lood- of chromaathoudende pigmenten zijn verwerkt.
- Eis 27 U verklaart dat de kleur van de toe te passen verf gelijk is aan de kleur van het geschilderde object of deze zo dicht mogelijk benaderd. Hierbij gelden de volgende criteria:
- op een afstand van 5 meter van het object mag het overschilderde deel niet of nauwelijks zichtbaar zijn. Dit ter beoordeling van de gemeente.
 - de RAL-kleur mag niet afwijken van de kleur van het object.
- Eis 28 Overschilderen vindt plaats in rechthoekige vakken die de uiterste punten van de aangebrachte graffiti omvat.
- Eis 29 U gaat ermee akkoord dat u ten hoogste 5 keer op hetzelfde oppervlak overschildert. Na het bereiken van deze grens dient u het geheel te overschilderen oppervlak tot op het onderliggende materiaal kaal te maken en deze te schilderen.
- Eis 30 Op verzoek van opdrachtgever brengt u een antigraffiti coating aan.

1.5 Plaszuilen en vervuilde stegen (zie ook bijlage 02)

- Eis 31 Plaszuilen worden dagelijks voor 09.00 uur gereinigd. Zeven dagen per week, dus ook zaterdag, zondag, vakantieperiodes en tijdens feestdagen. Voor exacte locaties van deze voorzieningen (zie Bijlage 01 inventarisatie objecten). Voor registratie van de reinigingswerkzaamheden zie eis 70 en verder.

- Eis 32 Uriliften worden vrijdag tot en met maandag dagelijks voor 09.00 uur gereinigd. Ook in vakantieperiodes en tijdens feestdagen. Voor exacte locaties van deze voorzieningen (zie Bijlage 01 inventarisatie objecten). Voor registratie van de reinigingswerkzaamheden zie eis 70 en verder.
- Eis 33 Aansluitend na reiniging en in opdracht van opdrachtgever laat u de Uriliften in de grond zakken dmv een afstandsbediening. De afstandsbediening wordt ter beschikking gesteld.
- Eis 34 In opdracht van de opdrachtgever plaats u de Uriliften weer omhoog zodat deze weer toegankelijk zijn voor gebruik.
- Eis 35 Ook de vervuilde stegen worden voor 09.00 uur gereinigd. Betreft 1x/week in de maanden jan t/m mrt, 3x/week in april t/m okt en 2x/week in nov en dec. (zie Bijlage 01 inventarisatie objecten). Voor registratie van de reinigingswerkzaamheden zie eis 70 en verder.
- Eis 36 Reiniging van de plaszuilen en vervuilde stegen door middel van hogedrukapparatuur met water en bacteriële urinecleaner.
- Eis 37 De binnen- en buitenzijde van de Uriliften 1x/week behandelen met een rvs-beschermer. De toiletten dagelijks reinigen met een bacteriële urinecleaner en antikalk.
- Eis 38 U bent in staat Uriliften te controleren en aansluitend handmatig te reinigen (als er rotzooi achter is gelaten). Eventuele grove vervuiling in de potten handmatig verwijderen dmv een knijpstok (niet met hogedrukreiniger door afvoer spuiten/persen).
- Eis 39 U bent in staat toiletpapier te leveren en aan te brengen in de Uriliften. De kosten van aanbrengen zijn opgenomen in de door u aangeboden reinigingstarieven. De leveringskosten toiletpapier worden doorberekend naar opdrachtgever.
- Eis 40 U houdt er rekening mee dat de gemeente de reinigingsfrequentie en locaties tussentijds kan aanpassen.
- Eis 41 Schoonmaakmiddelen worden door u verstrekt. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de door u aangeboden tarieven.
- Eis 42 U controleert de plaszuilen en Uriliften bij elke schoonmaakbeurt op verstoppingen, vernielingen en graffiti.
- Eis 43 U bent in staat de plaszuilen en Uriliften bij verstoppingen direct te ontstoppen en u voert deze ontstopping direct uit.
- Eis 44 Indien u tijdens reiniging van de plaszuilen en Uriliften vervuiling door graffiti constateert verwijdt u deze binnen drie dagen na constatering.
- Eis 45 Indien er geconstateerd wordt dat de plaszuil, Urilift en/of vervuilde steeg niet goed is gereinigd of ontstopt, dan meldt de gemeente dat bij u. U zorgt dat binnen 2 uur na deze melding de plaszuil, Urilift en/of vervuilde steeg alsnog is gereinigd en weer voldoet aan de gestelde eisen.

1.6 Hinder en werkterrein

- Eis 46 U wordt erop gewezen dat er bij de uitvoering van uw werkzaamheden voor u hinder kan ontstaan door diverse civieltechnische en bouwkundige aanleg- en onderhoudswerken of evenementen, manifestaties of andere activiteiten. U gaat ermee akkoord dat eventuele hierdoor ontstane kosten niet te verhalen zijn op de gemeente. U dient uzelf op de hoogte te stellen van de ligging van het werkterrein, bereikbaarheid, bestaande situatie en alle nadere noodzakelijke gegevens die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van het werk.

- Eis 47 U dient, daar waar nodig (zoals winkelcentra, speeltoestellen etc.), rekening te houden met de verschillende (speciale) ondergronden van de openbare ruimte tijdens uitvoering en dient te allen tijde schade hieraan te voorkomen. Indien onverhoopt toch schade ontstaat zijn de herstellkosten voor uw rekening.

1.7 Communicatie

- Eis 48 U draagt zorg voor communicatie met de omwonenden en gebruikers voorafgaande en gedurende de werkzaamheden. Omwonenden en gebruikers dienen te allen tijde geïnformeerd te worden bij beperkingen in bereikbaarheid van de omgeving en bij werkzaamheden waarbij geluidsoverlast kan optreden.
- Eis 49 Tijdens de uitvoering van de reinigingswerkzaamheden dient u ervoor te zorgen dat deze werkzaamheden kenbaar worden gemaakt aan eventuele passanten en gebruikers van of nabij de te reinigen objecten. Bijvoorbeeld door het plaatsen van informatieborden in de trant van "PAS OP, REINIGINGSWERKZAAMHEDEN". De informatie dient duidelijk zichtbaar te zijn.

1.8 Verkeersmaatregelen

- Eis 50 U bent verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde vergunningen. Bijvoorbeeld voor het uitvoeren van werkzaamheden op een busbaan of fietspad. De artikelen van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990 (RVV 1990) voor gebruik van voet- en fietspaden en openbaar vervoerbanen voor de duur van het werk zijn aan te vragen bij de gemeente. Genoemde vergunningen moeten aangevraagd worden bij de gemeente. Voor meer informatie wordt verwezen naar de internetsite van de gemeente (www.utrecht.nl)
- Eis 51 U gaat ermee akkoord dat u verkeersmaatregelen (wegafzettingen) conform CROW-publicatie 96b uitvoert.
- Eis 52 De fasering van de uitvoering en de daarmee verband houdende eventuele omleidingen en/of stremmingen zullen per deelopdracht voor de aanvang van het werk, door u worden opgesteld en door de gemeente worden goedgekeurd. U gaat hiermee akkoord.
- Eis 53 U verricht een melding bij de Havenmeester van de gemeente als u bij de reinigingswerkzaamheden gebruik maakt van een vaartuig en daarbij hinder veroorzaakt.
- Eis 54 U stemt zelfstandig een eigen verkeersmaatregelenplan af met de afdeling TVU (Tijdelijke Verkeersmaatregelen Utrecht) van de gemeente en houdt rekening met de volgende reactietermijnen:
- Woon- en leefstraten: 10 dagen
 - Overige wegen: 20-30 werkdagen, afhankelijk van wegtype/aanwezigheid van buslijnen ed.

Onderdelen die opgenomen dienen te worden in het verkeersmaatregelenplan t.b.v. afstemming met TVU zijn: Onderbouwd aangeven hoe verkeersstromen tijdens de werkzaamheden worden omgeleid.

Teken daarnaast alle verkeersvoorzieningen per fase in op kaartmateriaal zoals: omleidingsroutes, afzettingen, bebordingsplan, dwarsdoorsneden en eventuele inzet van verkeersregelaars. De tijdelijke verkeersmaatregelen moeten worden ingetekend in het systeem van TVM op aanwijzing van de afdeling TVU.

Na goedkeuring van TVU overhandigt u de plannen aan de opdrachtgever en kunt u overgaan tot uitvoering van de werkzaamheden.

- Eis 55 U gaat ermee akkoord dat wanneer u verkeersborden moet toepassen deze niet eerder worden geplaatst dan noodzakelijk is, en dat deze zo spoedig mogelijk na afloop van het doel worden verwijderd. Voor zover dit niet is te voorkomen, dienen de verkeersborden te zijn afgeplakt.
- Eis 56 U gaat ermee akkoord dat het plaatsen van afzettingen en obstakels welke alleen met zwaar materieel verplaatst kunnen worden niet is toegestaan.
- Eis 57 U bent zich bewust dat in de binnenstad van Utrecht bijzondere aslast beperkingen gelden. Het overschrijden van de maximaal toegestane aslasten is niet toegestaan (zie <https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/verkeer/goederenvervoer/voertuigbeperkingen-en-goederenvervoerroutes/>). U past uw uitvoeringsmethode hierop aan. In voorkomende gevallen van schade is herstel voor uw rekening.

1.9 Afscherming en herstel ondergrond

- Eis 58 U gaat ermee akkoord dat als door de door u gekozen reinigingsmethodiek schade ontstaat aan het object, u deze herstelt. De wijze van herstel of vervanging moet ter goedkeuring aan de gemeente worden voorgelegd. Herstel of vervangen mag pas plaatsvinden nadat de gemeente het voorstel heeft goedgekeurd. De kosten van het herstel zijn voor uw rekening.
- Eis 59 Alle herstelwerkzaamheden dienen door hiervoor opgeleide en vakbekwaam personeel uitgevoerd te worden.
- Eis 60 U dient gedeelten of onderdelen van de constructie die niet vervuild of beschadigd mogen worden afdoende te beschermen. U verwijdert na het gereedkomen van het reinigingswerk de afscherming en de eventueel daarbij gebruikte bevestigingsmiddelen.

1.10 Arbeidsomstandigheden & veiligheid

- Eis 61 U dient veiligheids- en gezondheidsmaatregelen conform de "Arbocatalogus Schoonmaak- en glazenwassersbranche" uit te voeren. Deze Arbocatalogus is tevens van toepassing voor de werkzaamheden aan de constructies. Conform lid 1.3 van de Arbocatalogus levert u voor aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden een door de gemeente goedgekeurde Risico- Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) aan de gemeente.
- Eis 62 U gaat ermee akkoord dat u alle ongevallen, agressie en geweld en opmerkelijke situaties, zowel van eigen personeel als van derden, zo spoedig mogelijk aan de gemeente meldt onder vermelding van tijdstippen en omstandigheden.
- Eis 63 Het is niet toegestaan materieel/materiaal zodanig te plaatsen dat woningen, bedrijfspanden e.d. of andere openbare ruimtes voor de hulpdiensten zoals onder andere de politie, brandweer en GGD niet bereikbaar zijn.
- Eis 64 U dient bij de uit te voeren werkzaamheden rekening te houden met de aanwezigheid van publiek en werken door derden.

1.11 Personeel/in te zetten medewerkers

- Eis 65 U beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel en materieel om aan alle voorwaarden omtrent verwijdering van graffiti, wildplak en bijhorende werkzaamheden te voldoen en de werkzaamheden uit te voeren.

- Eis 66 U kunt flexibel inspelen, zowel kwalitatief als kwantitatief, op snel wijzigende omstandigheden m.b.t. extra inzet van personeel en materieel.
- Eis 67 Uw personeel dient op de hoogte te zijn van de relevante wet-, regelgeving en (branche)voorschriften.
- Eis 68 Uw personeelsleden beschikken over een geldig VCA-certificaat of gelijkwaardig.
- Eis 69 U gaat ermee akkoord dat bij de uitvoerende werkzaamheden er op iedere locatie ten minste één persoon aanwezig is die de Nederlandse taal machtig is.

1.12 Registreren en rapporteren

- Eis 70 U dient in het bezit te zijn van een digitaal toegankelijk systeem waarin, voorafgaand en na voltooiing van iedere reinigingsactie, duidelijk het resultaat van de reiniging door u wordt vastgelegd door middel van een digitale foto. De resolutie van de foto dient ten minste 800 x 600 pixels te zijn. Tevens moet het systeem beschikken over een mogelijkheid van het creëren van de data Excel-exportbestand, dat maandelijks kan worden gebruikt voor afmelding van reinigingsmaatregelen en verwerking van de werkelijke uitvoeringskosten.

Daarnaast dient de volgende informatie op de foto te staan en in het digitale systeem (als logboek) te worden opgeslagen en voor de gemeente toegankelijk te zijn om te raadplegen:

- locatie schoonmaak
- datum schoonmaak
- tijdstip schoonmaak
- uitvoeringswijze (hoge druk of handmatig, met warm of koud water of stoom)
- foto's van de situatie voor en na de schoonmaak vanuit eenzelfde standpunt (de foto's zijn onderdeel van het logboek en moeten duidelijk het resultaat van de reiniging laten zien)
- oppervlakte van de verwijderde graffiti/ gereinigd object
- gereinigde ondergrond en indien aanwezig kleurnummer verf (alleen in geval van overschilderen bij niet of slecht verwijderbare graffiti).
- objectaanduiding
 - bij openbare ruimten: locatie
 - bij kunstwerken: kunstwerknaam en kunstwerkcode
 - bij vastgoed objecten: locatieadres

De uitvoeringsgegevens t.b.v. het logboek worden digitaal aan de gemeente beschikbaar gesteld. Hierbij wordt gedacht aan een tools/app t.b.v. mobiele telefoon/tablet en computer.

- Eis 71 Uit het digitale systeem kan een export worden gemaakt met in ieder geval de volgende gegevens.
- locatie schoonmaak
 - datum schoonmaak
 - tijdstip schoonmaak
 - uitvoeringswijze (hoge druk of handmatig, met warm of koud water of stoom)
 - foto's van de situatie voor en na de schoonmaak vanuit eenzelfde standpunt (de foto's zijn onderdeel van het logboek en moeten duidelijk het resultaat van de reiniging laten zien)
 - oppervlakte van de verwijderde graffiti/ gereinigd object
 - gereinigde ondergrond en indien aanwezig kleurnummer verf (alleen in geval van overschilderen bij niet of slecht verwijderbare graffiti).
 - objectaanduiding
 - bij openbare ruimten: locatie

- bij kunstwerken: kunstwerknaam en kunstwerkcode
 - bij vastgoed objecten: locatieadres
- Eis 72 Aanvullend op eis 70 dient in het systeem op kaart en in een door de gemeente kiesbare tijdsperiode doormiddel van stippen zichtbaar te zijn waar er graffiti is gereinigd. Na het aanklikken van deze stippen, dient de informatie over de reiniging zichtbaar te zijn. Indien er is geschilderd dan moet in het systeem op die locatie een kleurnummer in het systeem worden gezet en of er coating is geplaatst.
- Eis 73 Het digitaal toegankelijk systeem is geschikt voor een medium waarop Windows, IOS of Android geïnstalleerd is. Bij voorkeur een webapplicatie welke te allen tijde actueel is te raadplegen.
- Eis 74 U rapporteert maandelijks aan de projectverantwoordelijke van de gemeente over de uitgevoerde werkzaamheden. Deze rapportage bevat minimaal:
- het aantal opdrachten;
 - het aantal m2 verwijderende graffiti en locatie;
 - objecten in de openbare ruimten dienen per wijk geregistreerd te worden op hoeveelheid en soorten objecten;
 - een analyse van de hotspots, eventuele voorstellen voor aanpassingen van de inspectierondes binnen de gemeente en rapporteert u over de in dit document opgenomen KPI's.

1.13 KPI's

Na gunning van de opdracht wordt de wijze van rapportage van de KPI's door beide partijen vastgesteld.

- Eis 75 KPI Verwijdering graffiti en wildplak:
 Voor deze KPI wordt gekeken naar de volgende punten:
- a. zijn er objecten niet gereinigd die wel gereinigd hadden moet worden?
 - b. is een object op de juiste manier gereinigd, zonder beschadiging en zonder dat er nog graffiti en/of wildplak of delen hiervan zichtbaar blijven?
 - c. is de graffiti zodanig verwijderd dat de teksten niet meer leesbaar zijn, oftewel zijn er overeenkomstig de voorschriften horizontale en verticale vlakken ontstaan? (Zie eis 27 en 28)
- Worden er bij een controle na een periodieke ronde drie of minder afwijkingen geconstateerd, dan leidt dit niet tot een boete. Voor zover er meer dan drie afwijkingen per ronde worden geconstateerd, wordt per afwijking (de vierde en volgende) een boete toegepast van € 250,-. Bij een afwijking ingeval van een melding wordt in ieder geval een boete toegepast van € 250,-.
- Eis 76 Blijkt bij hercontrole (bij reguliere ronde en melding) 24 uur na de melding aan u dat er nog afwijkingen zijn, dan wordt per afwijking een boete op de vergoeding toegepast van € 500,-. Voor urgentiereiniging is de boete echter € 1.000,- per geval.
- Eis 77 Blijkt na tweede hercontrole nog steeds dat er een afwijking bestaat, dan zal de gemeente een derde partij opdracht geven de afwijking te verhelpen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- Eis 78 KPI Verkeersmaatregelen.
 Wanneer de gemeente constateert dat de eisen aangaande Verkeersmaatregelen van dit programma van eisen niet worden nageleefd, dient u onverwijld de eisen alsnog na te leven en wordt er een boete toegepast van € 500,- per constatering.
- Eis 79 KPI Arbeidsomstandigheden & veiligheid
 Wanneer de gemeente constateert dat de eisen aangaande Arbeidsomstandigheden &

veiligheid niet worden nageleefd, dient u onverwijld deze eisen alsnog na te leven. Er wordt bovendien een boete op toegepast van € 500,- per constatering.

- Eis 80 KPI Duurzaamheid en milieu
Wanneer de gemeente constateert dat de eisen met betrekking tot Duurzaamheid en milieu niet worden nageleefd, dient u onverwijld de eisen alsnog na te leven (voor zover mogelijk). Er wordt bovendien een boete toegepast van € 500,- per constatering.
- Eis 81 Het opleggen van een boete laat de verplichting onverlet om op de kortst mogelijke termijn alsnog te voldoen aan de overeengekomen opdracht.
- Eis 82 Wanneer de gemeente constateert dat de eisen met betrekking tot de aanwezige muurvegetatie (Bijlage 04 – Leidraad Muurvegetatie) niet worden nageleefd, dient u onverwijld de eisen alsnog na te leven (voor zover mogelijk), dit in overleg met de gemeente. Er wordt bovendien een boete toegepast van:
€ 400,- per stuk Tongvaren en Steenbreekvaren;
€ 100,- per stuk overig met de gemeente bepaalde te handhaven vegetatie.

1.14 Communicatie-, overleg- en rapportage eisen

- Eis 83 U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met door de gemeente aangewezen derde partij.
- Eis 84 Voor aanvang van het contract levert u één centraal mailadres aan waar alle opdrachten vanuit de gemeente naar toe worden gestuurd. Dit mailadres blijft gedurende de looptijd van het contract gehandhaafd.
- Eis 85 Voor aanvang van het contract levert u een 24 uren noodnummer voor het verwijderen van kwetsende teksten welke met spoed verwijderd moeten worden.
- Eis 86 Voor aanvang van het contract levert u de namen aan van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.
- Eis 87 Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente.
- Eis 88 Er zal maandelijks overleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen (directievoerder en uitvoerenden) over de wijze waarop de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd. In dit overleg zal in ieder geval de uitvoering van de Raamovereenkomst aan de orde komen. Afspraken, die in dit overleg door de contactpersonen van partijen zijn gemaakt zullen schriftelijk worden vastgelegd door de opdrachtnemer. U levert dit verslag uiterlijk 1 week na het overleg in. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen bevoegd zijn om afspraken te maken.
- Eis 89 Er zal vooroverleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen over de wijze waarop de werkzaamheden aan de Waterlinieweg worden uitgevoerd. Afspraken, die in dit overleg door de contactpersonen van partijen zijn gemaakt zullen schriftelijk worden vastgelegd door de opdrachtnemer. U levert dit verslag uiterlijk 1 week na het overleg in. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen bevoegd zijn om afspraken te maken.
- Eis 90 Eén keer per jaar voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon (projectleider) en de contractmanager van de gemeente, op initiatief van de gemeente. In

ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats vijf maanden voor de einddatum van de overeenkomst.

- Eis 91 Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

1.15 Eisen aan duurzaamheid en milieu

- Eis 92 Alle gehanteerde middelen en materialen zijn indien voor handen proefdiervrij.
- Eis 93 Alle gehanteerde middelen en materialen voldoen aan de reach verordening
- Eis 94 U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone. In 2025 wordt de milieuzone binnen de gemeente uitgebreid, de gehele binnenstad wordt dan emissievrij.
- Eis 95 Het Rijk heeft voor sanitaire voorzieningen de productgroep Schoonmaak vastgesteld voor duurzaam inkopen. De schoonmaakmiddelen die worden gebruikt voor reiniging van de plaszuilen en Uriliften moeten voorzien zijn van een EU Ecolabel. Tevens moet u in het bezit zijn van een Veiligheidsinformatieblad (VIB) met informatie over veiligheid, gevaren en risico's van stoffen en preparaten.
- Eis 96 U gaat ermee akkoord dat uw bedrijf een milieuzorgsysteem hanteert dat de belangrijkste duurzaamheidsaspecten van uw bedrijfsactiviteiten zowel op inhoud als bedrijfsmatig omvat, dat wil zeggen in ieder geval de:
- monitoring
 - doelstellingen
 - maatregelen
 - evaluatie
- Met betrekking tot het gebruik of de productie van:
- grondstoffen
 - afvalstoffen en emissies (inclusief geluidshinder)
 - vervoer
 - energieverbruik
- Eis 97 U dient te allen tijde te voorkomen dat de uitvoering en de hierbij vrijkomende materialen schade veroorzaken aan objecten en vastgoed (zowel gemeentelijk als particulier).
- Eis 98 Bij graffitiwrijving boven een bodem die niet goed is afgesloten met tegels, straatstenen, asfalt, e.d. zal de bodem afgedekt moeten worden met een zeil of iets dergelijks om te voorkomen dat de reinigingsrestanten de bodem vervuilen
- Eis 99 Voor zover bij het reinigen stofvorming, nevel of andere verspreiding plaatsvindt, moet de werkplek in het geval deze ligt in een gebied waar verkeer kan plaatsvinden c.q. publiek/inwoners zich kunnen bevinden, worden afgezet.
- Eis 100 Vrijkomende materialen bij alle werkzaamheden (residu, gebruikt middel etc.) dienen te worden opgevangen en direct te worden afgevoerd. Bij gebruik van een hogedrukwaterreiniger (met eventueel het gebruik van reinigingsmiddelen) dient deze te worden voorzien van een scheidingssysteem, waardoor het vuile water opgevangen wordt en daarna verwerkt kan worden.

- Eis 101 U zorgt dat het overgebleven residu bij een erkend verwerkingsbedrijf wordt ingeleverd en op de juiste manier wordt verwerkt. U overhandigt een afschrift van de stortbonnen aan de gemeente.
- Eis 102 Indien bij reiniging gebruikt wordt gemaakt van chemische ondersteuning (vloeistoffen, pasta's, gels e.d.), dienen deze materialen te voldoen aan de Europese Detergentenverordening (EG 648/2004).
- Eis 103 U past geen VOS (Vluchtige Oplosmiddelen Stoffen) middelen toe.
- Eis 104 U draagt er zorg voor dat voorafgaand aan het reinigen op of aan het object losliggende/hangende zaken verwijderd worden zodat voorkomen wordt dat deze gedurende het reinigen in het oppervlaktewater terecht kunnen komen.
- Eis 105 U draagt er zorg voor dat de geluidsbelasting op de gevel van het dichtstbijzijnde gebouw de grenswaarde niet overschrijdt. De grenswaarde voor het geluidsniveau in Utrecht is vastgesteld in het document "Geluidnota 2014-2018" dat online beschikbaar is en na verzoek aan de directie beschikbaar wordt gesteld.
- Voor de 'dagperiode' (ma. t/m za 07:00 - 19:00) kunnen werkzaamheden met een dagwaarde tot 60 dB(A) altijd zonder ontheffing worden uitgevoerd. Voor een maximale blootstellingsduur zijn hogere waarden toelaatbaar zonder ontheffing conform tabel in de 'Handhaafinstructie geluidshinder 2015'.
 - Voor de 'avondperiode' (19:00 - 23.00) is altijd een ontheffing noodzakelijk.
 - Voor de 'nachtperiode' (23.00 - 07.00) is altijd een ontheffing noodzakelijk.
 - Voor zon- en feestdagen kan in uitzonderlijke gevallen, met zwaarwegend belang, ontheffing verleend worden. Eventuele metingen geschieden door en voor rekening van de gemeente. Bij overtreding van de eisen zullen de kosten op u worden verhaald.

1.16 Social return

- Eis 106 De Social return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 107 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een minimale in te zetten percentage Social return van 5%.
- Eis 108 De gemeente stelt de in te zetten waarde Social return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 109 De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 110 U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 111 U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social return opgave.
- Eis 112 Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur Social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden.

Het toepassen van Rocial return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.17 Indexering

Eis 113 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2024 en zijn in ieder geval vast tot 1 juli 2025.

Eis 114 Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 juli 2025.

Eis 115 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:
CBS Dienstenprijsindex (DPI) 812 Reiniging 2015=100
Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juli 2021 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2019 = 108,6

Indexcijfer nieuw = Index 2020 = 111,1

Indexeringspercentage = $(108,60 - 111,10) / 111,10 * 100 = 2,30\%$

Eis 116 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 117 Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager of contracteigenaar van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.18 Facturatie

Eis 118 Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 119 In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.

Eis 120 In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden).

1.19 Commerciële eisen

- Eis 121 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 122 Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.20 Emissie eisen

- Eis 123 Alle voor deze opdracht in te zetten voertuigen en mobiele werktuigen (c.q. machinegereedschappen) moeten voldoen aan onderstaande emissie-eisen.
- Eis 124 Materieel of machinegereedschap met een vermogen tot 19 kW moet geheel emissieloos zijn.
- Eis 125 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten mobiele werktuigen met een vermogen tussen 19 kW en 37 kW, moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan fasenorm V.
- Eis 126 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten mobiele werktuigen met een vermogen tussen 37 kW en 56 kW, moeten voldoen aan fasenorm V.
- Eis 127 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten mobiele werktuigen met een vermogen tussen 56 kW en 560 kW en die een variabel toerental hebben moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan fasenorm IV en voorzien zijn van een werkend, gesloten roetfilter.
- Eis 128 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten mobiele werktuigen met een vermogen groter dan 560 kW moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan fasenorm V of dienen te zijn voorzien van een werkend, gesloten (retrofit) roetfilter en een effectieve (retrofit) SCR- katalysator.
- Eis 129 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten zware bedrijfswagens (categorie N2) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissiestandaard Euro V.
- Eis 130 Dieselmotoren van de door de aannemer in te zetten zware voertuigen (categorie N3) moeten ten aanzien van de emissiewaarden ten minste voldoen aan de emissiestandaard Euro V.
- Eis 131 De aannemer overlegt bij gunning een afschrift van de typegoedkeurings-papieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten mobiele werktuigen, bedrijfswagens en/of voertuigen.
- Eis 132 Als een door de aannemer ingezette dieselmotor is voorzien van een typegoedkeuring volgens een buiten de EU geldende emissienorm dan geldt dat de aannemer moet aantonen dat de, volgens deze buiten de EU geldende emissienorm vastgestelde emissiewaarden allen gelijk zijn aan of lager zijn dan de emissiewaarden volgens de betreffende Europese norm.
- Eis 133 Voor elke door de directie geconstateerde overtreding van de eisen uit dit artikel kan een korting aan de aannemer worden opgelegd. Deze korting bedraagt € 1.000,- per overtreding.

De totale hoeveelheid korting die de gemeente op basis van deze eis oplegt is gemaximaliseerd op 5% van werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt. Deze korting wordt verbeurd zonder dat een ingebrekestelling nodig is.

2 Bijlagen

Bijlage 01 Inventarisatie objecten

Bijlage 02 Voorbeelden toiletvoorziening en stegen

Bijlage 03 Kaart Binnenstad en Stationsgebied

Bijlage 04 Leidraad Muurvegetatie Reinigen van kades en muren

2.1 Bijlage 01

Los toegevoegd

2.2 Bijlage 02

Los toegevoegd

2.3 Bijlage 03

Los toegevoegd

2.4 Bijlage 04

Los toegevoegd