

Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud GVB Facilitair Bedrijf

Referentienummer	2024-37
Datum	September 2024
Status	concept
Versie	1.0

INHOUDSOPGAVE

1. ALGEMEEN	4
1.1. ORGANISATIE	4
1.2. ALGEMEEN GVB.....	4
1.3. CATEGORIEPLAN GVB.....	4
1.4. POSITIONERING VAN SCHOONMAAKONDERHOUD EN LOOPTIJD VAN GVB-SCHOONMAAKCONTRACTEN	4
1.5. SCHOONMAAKKWALITEIT	4
1.6. OPBOUW DOCUMENT	4
2 UITGANGSPUNTEN GVB ALGEMEEN.....	6
2.1 UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING	6
2.1.1 Werkbare dagen	6
2.1.2 GRIP Facility	6
2.1.3 Informatiebeveiliging	6
2.1.4 Afvaltransport	7
2.1.5 Prijzen afroepwerkzaamheden	7
2.1.6 Digitaal locatie dossier.....	8
2.1.7 Locatie informatieboek	8
2.1.8 Werkkasten	8
2.1.9 Veiligheid	9
2.1.10 Schade.....	9
2.1.11 VCA.....	9
2.1.12 Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)	9
2.1.13 V&G Plan.....	10
2.1.14 Toegang tot werklocaties.....	10
2.1.15 Nulmeting	11
2.2 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	12
2.2.1 Machines.....	12
2.2.2 Materiaal, middelen en machines.....	12
2.2.3 Machines en elektrische veiligheid.....	13
2.2.4 Milieu	13
2.2.5 Milieuaspecten en rapportages	14
2.3 PERSONEEL EN ORGANISATIE	15
2.3.1 Personeel.....	15
2.3.2 Verklaring omtrent gedrag	15
2.3.3 Social Return	15
2.3.4 Legitimatie	15
2.3.5 Bedrijfskleding.....	15
2.3.6 Opleidingseisen medewerkers	16
2.4 COMMUNICATIE	17
2.4.1 Overleg tussen GVB en de dienstverlener	17
2.4.2 Managementinformatie.....	17
2.4.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten	17
3 FACILITAIR BEDRIJF SPECIFIEK.....	18
3.1.1 Scope van de opdracht.....	18
3.1.2 Werktijden	19
3.1.3 Kwaliteitsontwerp.....	20
3.1.4 Dienstverleningsmatrix	20

3.1.5	Periodieke werkzaamheden	21
3.1.6	Nulmeting	21
3.1.7	Implementatie.....	21
3.1.8	Sanitaire voorzieningen	22
3.1.9	Glasbewassing	26
3.1.10	Gladheidsbestrijding	28

1. Algemeen

1.1. Organisatie

GVB verzorgt het openbaar vervoer middels bussen, trams, metro's en veren in opdracht van de vervoersregio Amsterdam en de Gemeente Amsterdam. Deze aanbesteding betreft de schoonmaak van een aantal onder GVB Facilitair vallende kantoren, remises, garages, eindpuntvoorzieningen en werkplaatsen inclusief de levering van sanitaire middelen voor deze locaties.

1.2. Algemeen GVB

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 overige documenten te delen zonder vooraf toestemming van GVB aan derden te verstrekken dan wel voor andere doeleinden te gebruiken dan in het kader van deze aanbesteding op te stellen inschrijving schoonmaakonderhoud.

1.3. Categorieplan GVB

Uit een inventarisatie bleek dat er binnen GVB sprake was van veel verschillende overeenkomsten met ieder, naar eer en geweten, een eigen invulling en sturing. In 2023 heeft GVB besloten dat er meer uniformiteit moet zijn binnen de schoonmaakovereenkomsten en is een keuze gemaakt om zo min mogelijk verschillende overeenkomsten af te sluiten. GVB is op zoek naar strategische partners die willen investeren in mensen en middelen en aansluiten bij de doelstellingen van GVB. Schoonmaak raakt immers het hart van onze dagelijkse operationele bedrijfsvoering (reizigersbeleving en medewerkerstevredenheid).

1.4. Positionering van schoonmaakonderhoud en looptijd van GVB-schoonmaakcontracten

Schoonmaakonderhoud heeft een grote impact in de beleving van de medewerkers en de levensduur van de diverse elementen en de algemene staat van de gebouwen. GVB wil investeren in langdurige samenwerking en ziet schoonmaak en haar dienstverleners als belangrijke partners. Om deze redenen heeft GVB er ook voor gekozen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de schoonmaak- en glazenwasser branche te ondertekenen. De positionering van schoonmaakonderhoud in het hart van onze operatie maakt dat GVB er in principe voor kiest om schoonmaak aanbestedingen op de markt te brengen voor de maximaal toegestane contractduur. Zo kunnen investeringen in samenwerking, personeel en professionaliteit maximaal renderen.

1.5. Schoonmaakkwaliteit

GVB stuurt op de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van (externe) controles en inspecties, vooral gericht op de technische schoonmaakkwaliteit en belevingskwaliteit. GVB meet en controleert de kwaliteit en waardering zowel zelfstandig als samen met de dienstverlener en kiest ervoor hier volledig transparant in te zijn. GVB verwacht van de dienstverlener ook inzicht en transparantie hoe kwaliteit wordt gemeten en hoe er op de kwaliteit van schoonmaakonderhoud wordt gestuurd. GVB kiest ervoor om vooral het resultaat van het schoonmaakonderhoud te beoordelen, en zich minder te richten op hoe dit resultaat tot stand is gekomen. Van de dienstverleners wordt vakkennis en expertise verwacht over hoe het beste schoon gemaakt kan worden.

1.6. Opbouw document

In dit document wordt een splitsing gemaakt tussen algemene zaken welke voor GVB breed gelden en een specifiek gedeelte voor GVB Facilitair.

2 Uitgangspunten GVB algemeen

2.1 Uitgangspunten dienstverlening

2.1.1 *Werkbare dagen*

Bij GVB wordt op sommige locaties gedurende zeven dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt.

2.1.2 *GRIP Facility*

GVB gaat ervan uit dat alle medewerkers van de dienstverlener beschikken over een mobiele telefoon die gebruikt kan en mag worden voor het werk. GVB maakt gebruik van de GRIP Facility softwareapplicaties voor digitaal contractbeheer zowel managementrapportages (dashboards), metingen (DKS en Audit), financieel contractbeheer als melden voor (regie)werkzaamheden en storingen (actiemanagement). Inzet van eigen software van de dienstverlener is niet toegestaan. De dienstverlener houdt in zijn prijsstelling rekening met tijd voor de administratieve handelingen die hiermee gemoeid zijn. De GRIP Facility applicatie zal gekoppeld worden met het interne systeem SMP (Topdesk) van GVB. De dienstverlener krijgt hiervoor ook SMP inloggegevens. Echter zal de dienstverlener voornamelijk met GRIP Facility werken.

Vanuit GVB wordt er voor de dienstverlener een training georganiseerd voor het gebruik van GRIP Facility. De kosten van de training zijn voor GVB, bij start overeenkomst zullen er vier data zijn waarop de training gevolgd kan worden en jaarlijks zal er één training gefaciliteerd worden. Deze trainingen worden na gunning in overleg met de dienstverlener vastgesteld.

2.1.3 *Informatiebeveiliging*

GVB wil de informatiebeveiligings- en privacy risico's in de context van deze dienstverlening beheersen. Informatiebeveiliging en privacy zijn niet alleen een kwestie van de techniek en de processen op orde te hebben. Ook de medewerkers spelen een belangrijke rol. Derhalve is bij het inrichten en uitvoeren van de beoogde dienstverlening aandacht nodig voor de aspecten mens, organisatie en techniek.

'Non-functional' eisen en wensen:

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheersen van de informatiebeveiligings- en privacy risico's die zich kunnen voordoen in het kader van de uitvoering van de opdracht door de dienstverlener, zijn medewerkers en eventuele door hem ingeschakelde derden. In dit kader zal de dienstverlener proactief de informatiebeveiligings- en privacy risico's identificeren, beperkende c.q. mitigerende maatregelen treffen en evalueren. De evaluatie deelt de dienstverlener 1x per jaar met GVB.
- De dienstverlener zorgt – in afstemming met GVB – in voorkomende gevallen (bijv. bij toegang tot sensibele ruimtes en omgevingen bij GVB) voor screening van de in te zetten medewerkers.
- De dienstverlener legt de bij GVB in te zetten medewerkers geheimhoudings- en gedragsregels op. Hierbij horen o.a. expliciete beperkingen op het gebruik van sociale media, netwerksites, plaatsen van informatie op websites en het delen van accountinformatie en/of toegangspassen.
- De dienstverlener zal de bij de dienstverlening betrokken medewerkers (dus ook medewerkers van derden) instrueren over de toe te passen werkwijzen en informatiebeveiligingsmaatregelen en de naleving ervan borgen door tweemaal per jaar dit aantoonbaar te controleren.
- De dienstverlener stelt ontslagen personen op de hoogte van toepasselijke, juridisch bindende vereisten na uitdiensttreding voor de bescherming van gevoelige organisatie-informatie van GVB.
- Indien de dienstverlener gebruikmaakt van clouddiensten dient de gegevensverwerking en gegevensopslag binnen de zone 'West-Europa' ingericht te zijn.

- De dienstverlener maakt gebruik van veilige methoden om zowel fysieke als digitale media die persoonlijke of GVB gegevens bevatten, te verwijderen of te vernietigen.
- GVB heeft het recht om de dienstverlener te auditen op bovenstaande onderwerpen. Daarnaast staat het GVB vrij om de dienstverlener te auditen op andere onderwerpen zoals financiën en kwaliteit.

2.1.4 Afvaltransport

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. GVB heeft een externe leverancier voor het verwerken en afvoeren van het afval en het legen van de afvalcontainers. Op de eindpuntvoorzieningen zijn geen afvalcontainers aanwezig. Hier is de dienstverlener verplicht het afval mee te nemen naar een vooraf afgesproken centrale afvallocatie. GVB is vrij om steekproefsgewijs te controleren of bovenstaande afspraken nageleefd worden. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze afspraken, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen.

2.1.5 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, de offerte wordt ter goedkeuring aangeboden in GRIP Facility. Na goedkeuring en formele opdracht door GVB voert de dienstverlener de werkzaamheden binnen de overeengekomen tijdperiode uit. De prijzen/ uurtarieven zijn hiervoor reeds vastgelegd in het calculatiemodel.

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 facilitair beheer, zal schriftelijk (digitaal) geschieden.

Facturering van eenmalige werkzaamheden vindt altijd plaats onder vermelding van een opdrachtbevestiging of inkoopordernummer. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van GVB. De afmelding van opdrachten gaat middels GRIP Facility. Opdrachten zonder een afmelding in GRIP Facility worden niet in behandeling genomen.

2.1.6 *Digitaal locatie dossier*

De dienstverlener zorgt er voor dat GVB te allen tijde digitaal (middels de applicatie GRIP Facility) over actuele contract informatie kan beschikken. Hierbij kan minimaal informatie over onderstaande onderwerpen worden ingezien:

- PvE met bijlagen en procedures;
- VGM-dossier;
- veiligheidsbladen;
- jaarlijkse Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaakonderhoud;
- opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locaties van GVB werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch materieel;
- personeelsoverzicht;
- plannings en realisatie schoonmaakactiviteiten;
- notulen en overlegverslagen;
- locatie informatieboek.

De definitieve inhoud van het digitale dossier wordt na gunning vastgesteld.

2.1.7 *Locatie informatieboek*

Naast het digitaal dossier verstrekt de dienstverlener een informatieboek aan GVB. Dit informatieboek geeft altijd inzage in de actuele schoonmaakorganisatie over de verschillende inzetlocaties, de roosters, werkplanningen en meest belangrijke veiligheidsprocedures. Dit informatieboek is online toegankelijk voor alle medewerkers van de dienstverlener en voor GVB en bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, emailadres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en GVB-roosters en inzetplanning per locatie;
- werkschema's en productieplanningen;
- per locatie specifieke werkinstructies en veiligheidsvoorschriften;
- overzicht van te gebruiken materialen en middelen;
- ARBO en SOS-meldingsformulieren;
- overzicht met handtekeningen van de medewerkers dat alle, voor de medewerker van belang zijnde, veiligheidsinstructies zijn ontvangen en de inhoud gelezen en begrepen is.

2.1.8 *Werkkasten*

Voor de opslag van materiaal en middelen voor het schoonmaakonderhoud zijn opslagruimtes voor de dienstverlener aanwezig. Op de eindpuntvoorzieningen zijn geen werkkasten of opslag aanwezig, de dienstverlener is verantwoordelijk voor het meenemen van hun materiaal van en naar locatie.

2.1.9 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locaties 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. Daarnaast is de dienstverlener verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in de diverse bijlagen behorende bij dit PvE. Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan GVB voor alle ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locaties van GVB worden direct gemeld aan het GVB. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van materialen, middelen, machines en personeel. Mogelijk is op bepaalde locaties met bepaalde werkzaamheden een werkvergunning nodig. Deze wordt aangeleverd door GVB. De werkzaamheden en locaties worden na gunning gedeeld.

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.

2.1.10 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.

2.1.11 VCA

Van alle medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van een VCA:

- VCA-basis voor operationele medewerkers
- VOL voor leidinggevende

Bovenstaand geldt voor de gehele looptijd van de overeenkomst, in geval van een aflopende VCA moet medewerker van de dienstverlener een herhalingscursus te volgen.

Medewerkers die niet in het bezit zijn van een VCA mogen geen werkzaamheden uitvoeren. Bij constatering wordt de betreffende medewerker direct de toegang tot de locatie onttrokken.

2.1.12 Inzet persoonlijke beschermingsmiddelen (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 werklocaties te onttrekken.

2.1.13 V&G Plan

Tijdens de implementatiefase levert de dienstverlener een V&G plan aan bij GVB. Het V&G plan wordt minimaal éénmaal per jaar geactualiseerd. Werkzaamheden kunnen pas aanvangen nadat het V&G plan door GVB is goedgekeurd. Met daarin minimaal de volgende onderdelen:

- Een risico-inventarisatie en Evaluatie (RIE) voor de werkzaamheden op in en om de genoemde objecten van GVB;
- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- Het ondertekende Veiligheidsaddendum;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- VI-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

2.1.14 Toegang tot werklocaties

GVB draagt er zorg voor dat medewerkers van de dienstverlener toegang krijgen tot alle relevante schoon te maken locaties. Dit gebeurt door middel van het uitreiken van toegangsmiddelen, uitsluitend voor individueel gebruik. Van de dienstverlener wordt zorgvuldig beheer van toegangsmiddelen verwacht. Op diverse GVB-locaties zijn parkeermogelijkheden beschikbaar die, onder bepaalde voorwaarden, ook door medewerkers van de dienstverlener gebruikt kunnen worden. GVB en de dienstverlener zullen hier naar behoefte passende afspraken over maken. GVB hanteert voor de uitgifte van toegangsmiddelen een specifieke procedure. Deze procedure wordt na gunning gedeeld met de dienstverlener. De dienstverlener conformeert zich aan deze procedure. De toegangsmiddelen worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke medewerkers wordt door GVB een beperkt aantal toegangsmiddelen als "algemene" toegangsmiddelen beschikbaar gesteld. Deze toegangsmiddelen staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende. De dienstverlener houdt van de uitgifte van toegangsmiddelen een eigen administratie bij. Bij verlies bedraagt de boete € 75,00 per toegangsmiddel. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangsmiddelen worden deze door GVB ingenomen.

2.1.15 *Nulmeting*

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met GVB Facilitair en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met GVB Facilitair en de vertrekkende dienstverlener(s) af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener(s) een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor 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.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2.2 Materialen, middelen, machines en milieu

2.2.1 *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.
- Er wordt gebruik gemaakt van elektrische machines mits dit wegens specifieke eisen of omstandigheden niet mogelijk is.

Daarnaast houdt de dienstverlener zich aan de volgende afspraken:

- Het is verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in gebruikersruimten. Uitzondering is als deze vaststaat, niet bereikbaar en belemmerend is voor medewerkers.
- Al het in te zetten materieel van de dienstverlener is voorzien van blokkeringen of remmen. Dit om onbedoelde verplaatsing te voorkomen.

Schade, in welke vorm dan ook, veroorzaakt door het niet voldoen aan de veiligheidseisen, wordt verhaald op de dienstverlener. Het is niet toegestaan machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten. Om overlast bij medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de dienstverlener machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db.

2.2.2 *Materiaal, middelen en machines*

Productinformatiebladen en Veiligheid Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen zijn permanent in het digitaal dossier beschikbaar voor GVB. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na voorafgaande goedkeuring door GVB. De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. De inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. 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 personen die niet over adembeschermende middelen beschikken.

2.2.3 *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 en persoonlijke beschermingsmiddelen worden in ieder geval 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. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen worden opgenomen in het digitaal dossier. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

2.2.4 *Milieu*

GVB hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook 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 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 en milieubesparende middelen.

2.2.5 *Milieuaspecten en rapportages*

GVB hecht veel waarde aan het milieu, en vraagt aandacht voor circulariteit en duurzaamheid. Sturing op het minimaliseren van de milieu impact en het verhogen van circulariteit wordt dan ook van onze de dienstverleners verwacht. GVB verwacht hiervoor een jaarlijkse milieuplannen waarin wordt gestuurd op:

- Maximaal gebruik van biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren van gebruik water en plastics.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren van energiegebruik.
- Reductie op afvalstromen, zowel eigen stromen als van leveranciers.
- Gebruik van fossiele brandstoffen moet zo spoedig mogelijk en conform wet- en regelgeving te worden afgebouwd.

2.3 Personeel en Organisatie

2.3.1 *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 buitenlandse 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 schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Voorafgaand aan het operationeel overleg worden personeelswijzigingen en de inzet van uitzendkrachten schriftelijk aan GVB verstrekt.

2.3.2 *Verklaring omtrent gedrag*

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van GVB, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op nummer 4. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor GVB. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is GVB gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan GVB, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties van GVB werkzaam zijn en overgenomen worden. Daarnaast moeten de VOG's elke vijf (5) jaar vernieuwd te worden.

2.3.3 *Social Return*

De dienstverlener moet tijdens de looptijd van de overeenkomst, in lijn met het organisatie brede beleid van GVB, minimaal 5% van de opdrachtwaarde in te zetten voor Social Return. Er mag hierbij geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidig personeel moet de dienstverlener te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en in overleg met GVB door te voeren.

2.3.4 *Legitimatie*

Iedere medewerker van de dienstverlener die werkzaamheden in en op de locaties 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 de toegang tot de werklocatie te ontzeggen.

2.3.5 *Bedrijfskleding*

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door GVB goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is GVB gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontzeggen.

2.3.6 Opleidingseisen medewerkers

Alle uitvoerende medewerkers worden, voordat zij te werk worden gesteld op de locaties geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van GVB. Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse of Engelse taal. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

De dienstverlener zorgt dat communicatie met GVB middels het digitaal logboek mogelijk is. Indien medewerkers vanuit de overnameplicht (artikel 38) niet aan dit niveau voldoen zorgt de dienstverlener ervoor dat binnen zes maanden na ingangsdatum overeenkomst aan deze eis wordt voldaan.

2.4 Communicatie

2.4.1 *Overleg tussen GVB en de dienstverlener*

De communicatie tussen GVB en de dienstverlener vindt plaats met de volgende intervallen op de volgende niveaus:

- Strategisch: minimaal 1x per jaar
Onder andere over; financiën, beleidsontwikkelingen, bedrijf en branche ontwikkelingen
- Tactisch: Elk kwartaal.
Onder andere over: algehele voortgang, KPI-sturing en managementinformatie
- Operationeel: maandelijks.
Onder andere over: kwaliteit, verstoringen, verzoeken, personeel en regiewerk.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan GVB.

2.4.2 *Managementinformatie*

De dienstverlener verstrekt uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal managementinformatie aan conform de beschreven inhoud in de SLA.

2.4.3 *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 uit te voeren werkzaamheden. Indien hieraan niet wordt voldaan, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA.

3 Facilitair bedrijf specifiek

3.1.1 *Scope van de opdracht*

De scope van de opdracht betreft de volgende locaties:

- **Kantoor;**
 - Hoofdkantoor Arlandaweg
- **Werkplaats (incl. kantoren)**
 - Hoofdwerkplaats Rail Diemen;
 - Lijnwerkplaats Metro (LWP)
 - RH100 (RH100)
 - S&C (S&C)
 - S&B (S&B)
 - Kuil Wielen Draaibank (KWD)
 - Hoofdwerkplaats Tram (HWR)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) bus;**
 - Buikslotermeerplein 344 (Olof Palmeplein)
 - Heivlinderweg 87 (Diemen Noord)
 - Arenaboulevard 609 (Bijlmer-Arena)
 - Julianaplein 1e (Amstelstation)
 - Schipluidenlaan 948 (Cornelis Lelylaan)
 - KNSM-laan 806 (KNSM Eiland)
 - De Ruijterkade 80 (CS IJzijde)
 - Boelelaan 900 (VU Medisch Centrum)
 - Strawinskylaan 8 (Zuid WTC)
 - Meibergdreef 3 (Holendrecht)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) tram;**
 - Baldwinstraat 39 (Osdorp de Aker)
 - Julianaplein 1z (Amstelstation)
 - Het betonijzer 1a (Diemen Sniep)
 - Antwerpenbaan 50 (Nieuw Sloten)
 - Lambertus Zijlplein 6 (Lambertus Zijlplein)
 - Dijkgraafplein 185 (Dijkgraafplein)
 - Slotermeerlaan 6 (Slotermeer)
 - Waterspiegelplein 10 (Van Hallstraat)
 - Insulindeweg 999 (Flevopark)
 - Zuiderzeeweg 10 (Tijs)
 - IJburglaan 1608 (IJburglaan)
 - Stationsplein 4 (CS Koffiehuis)
 - Hammarskjoldsingel 9 (Westwijk)
 - Europaboulevard 8 (Rai)
 - Handelsweg 57 (Amstelveen binnenhof)

- Stationstraat 2 (Uithoorn)
 - Surinamekade 4 (Azartplein)
 - J.C. van Hattemweg 6 (Legmeerpolder)
 - Slotermeerlaan 6 (Slotermeer)
- **Eindpuntvoorzieningen (EPV's) combi tram en bus;**
 - Carrascolplein 6 (Carrascolplein)
- **Tramremises/tramwashal;**
 - Remise Havenstraat (incl. kantoren)
 - Remise Lekstraat (incl. kantoren)
 - Washal legmeerpolder
- **Garages**
 - Garage Zuid en basiswerkplaats (incl. kantoren)
 - Garage Noord (incl. kantoren)
 - Garage West (incl. kantoren)

De volgende werkzaamheden zijn in de scope inbegrepen:

- Regulier schoonmaak van de eindpuntvoorzieningen.
- Reguliere schoonmaak van de kantoren.
- Reguliere schoonmaak van de werkplaatsen.
- Periodieke schoonmaak van de kantoren en de eindpuntvoorzieningen; dit betreft de periodieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals het uitvoeren van vloeronderhoud en het vervangen van schoonloopmatten.
- Glasbewassing; dit betreft zowel de binnen- als buitenzijde van het glas als eventueel separatieglass.
- Aanvullende diensten; dit betreft het leveren en onderhouden van sanitaire dispensers en het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen, zoals zeep, toiletpapier etc. Uitgangspunt hierbij is dat de uitstraling aansluit bij de sanitaire middelen zoals deze momenteel gebruikt worden binnen de kantoren, werkplaatsen, garages en remises.
- Gladheidbestrijding; dit betreft strooiwerkzaamheden + sneeuwruimen (in de maanden oktober t/m maart) op oproepbasis door CCV.

3.1.2 *Werktijden*

De gewenste werktijden staan in de bijlage dienstverleningsmatrix.

3.1.3 *Kwaliteitsontwerp*

Het kwaliteitsontwerp dat is opgesteld is een combinatie van een inspanningsgericht programma en resultaatgerichte programma, afhankelijk van het te reinigen element en de locatie. Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage 7.1 aan dit Programma van Eisen toegevoegd.

Kwaliteitsontwerp inspanningsgericht programma.

Het inspanningsgerichte programma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Voor de vloeren, extra werkzaamheden keuken, werkplaatsen en werkkuilen is een werkprogramma opgesteld.

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de GVB van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een maandelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan GVB. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het digitale logboek en GRIP Facility.

Kwaliteitsontwerp resultaatgericht programma

GVB verkiest het om op kantoorgedeeltes en eindpuntvoorzieningen geen inspanningsgericht programma voor te schrijven. De invulling van deze werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. Uitgangspunt is dat de betreffende elementen of ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig aan de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen of ruimten, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het beschreven kwaliteitsniveau.

3.1.4 *Dienstverleningsmatrix*

In bijlage 'Dienstverleningsmatrix' zijn per locatie de belangrijkste uitgangspunten opgenomen, zoals:

- Openingstijden;
- Werktijden;
- De aanvullende werkzaamheden per locatie.

3.1.5 *Periodieke werkzaamheden*

Kantoor en sanitair

De periodieke werkzaamheden ten behoeve van de kantoorruimten en het sanitair maken onderdeel uit van de opleverstaat. De werkzaamheden worden door de dienstverlener naar eigen inzicht uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2,20 meter, spraybeurten, conserveren, etc. De dienstverlener moet er rekening mee te houden dat het conserveren van vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers aanwezig zijn (buiten kantoor tijden). Dit betreft in de meeste gevallen de avond, weekenden of nacht (zie ook de piektijden in bijlage Dienstverleningsmatrix). De dienstverlener moet hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling. In de bijlagen kan de dienstverlener specificaties vinden van de vloeren.

Remises, garages, vloeren en werkplaatsen

De uitvoering van de periodieke werkzaamheden voor de remises, garages, vloeren en werkplaatsen worden door de dienstverlener in overleg met GVB ingepland en uitgevoerd. De dienstverlener legt, zoals beschreven in paragraaf 3.1.2, de jaarplanning van de werkzaamheden aan het begin van ieder kalenderjaar voor aan GVB. GVB zal controle uitvoeren aan de hand van de jaarplanning. Indien tijdens controle blijkt dat niet aan de kwaliteitseisen wordt voldaan, moet de dienstverlener zijn frequenties daarop aan te passen zonder dat dit gevolgen heeft voor de vaste maandelijkse vergoeding.

Ten aanzien van uitvoering van werkzaamheden in de werkkuilen houdt dienstverlener er rekening mee dat de werkzaamheden, vanuit veiligheidsoverwegingen, in tweetallen wordt uitgevoerd.

3.1.6 *Nulmeting*

Voor de overgang van de overeenkomst krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met GVB en de huidige leveranciers een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling moet de dienstverlener samen met de vertrekkende leveranciers af spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend. Indien de vertrekkende leveranciers de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die GVB voor het herstel moet maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

3.1.7 *Implementatie*

De dienstverlener zal zorgdragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt de dienstverlener één vast contactpersoon aan voor GVB. Ten behoeve van de implementatie zal de dienstverlener een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan GVB. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderwerpen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van de dienstverlener;
- Randvoorwaarden welke GVB moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

3.1.8 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt is dat de huidige dispensers worden vervangen.

In het calculatiebestand zijn de huidige dispensers en aantallen opgegeven. De dienstverlener is vrij een ander merk dispensers aan te bieden, mits deze voldoen aan de, in de aanbestedingsdocumenten, benoemde specificaties.

3.1.8.1 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

3.1.8.2 Aflevertijden

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 8:30 en 16:00 uur.

Tijdens de sluitingsdagen van GVB zijn leveringen niet mogelijk. De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitingsdagen.

3.1.8.3 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige de dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Dispensers worden door de dienstverlener zo veel als mogelijk hergebruikt of gerecycled.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers. Waar mogelijk in de oude gaten of over de oude gaten heen (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden in overleg met GVB door de dienstverlener afgedicht).

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met GVB dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. GVB wordt hierin betrokken. De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van de dienstverlener hersteld worden.

3.1.8.4 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

3.1.8.5 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn overwegend wit van kleur;
- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn batterijloos;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

3.1.8.6 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrepen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan. Verbruiksartikelen worden door de dienstverlener besteld en separaat in rekening gebracht bij GVB.

3.1.8.7 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van GVB tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van GVB afgestemd.

Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdagen van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

3.1.8.8 Beëindiging overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor GVB beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met GVB hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de overeenkomst draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door GVB te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- toiletborstels;
- afvalbakken;
- papierrolautomaat;
- inloopmatten;
- afwasborstels en afwasmiddel op de eindpuntvoorzieningen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

3.1.8.9 *Koffiemokken en reinigingsdoekjes*

Als extra dienstverlening worden er koffiemokken en reinigingsdoekjes geleverd op de locaties.

Koffiemokken

GVB voorziet de locaties van porseleinen koffiemokken, medewerkers kunnen deze gebruiken als zij hun eigen beker zijn vergeten. GVB wenst op de locaties een nader te bepalen voorraad aanwezig te hebben. In het calculatiemodel, onder de tab afroeprijzen, geeft de dienstverlener een prijs op voor het leveren van de afgebeelde mokken. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het signaleren of er voldoende mokken zijn op de locatie en als er te weinig zijn dit te communiceren richting GVB Facilitair.

Reinigingsdoekjes

GVB voorziet de locaties van reinigingsdoekjes om ICT-apparatuur en werkplekken te reinigen, de dienstverlener is verantwoordelijk om de voorraad te beheren en aan te vullen. Daarnaast is er ook een signalerende rol voor de dienstverlener wanneer een locatie buitensporig veel doekjes gebruikt. De afroeprijzen voor de doekjes worden in het calculatiemodel ingevuld. De dienstverlener doet een voorstel voor de soort doekjes.

3.1.9 Glasbewassing

3.1.9.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.1.9.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1-8-2024. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door GVB verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

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

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate jaarprijs uit. GVB behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert GVB schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan GVB ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.1.9.4 Planning glasbewassing

Planning

In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met GVB over de data van uitvoering en oplevering. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt GVB schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan GVB. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van GVB kan worden afgeweken van de planning.

3.1.9.5 *Uitvoering glasbewassing*

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan GVB en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

GVB stelt de dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.1.9.6 *Veiligheidsvoorschriften glasbewassing*

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan GVB voor het personeel dat op locaties wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is GVB gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is GVB gerechtigd daartoe geëigende controleinstanties te informeren. De aan GVB opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.1.9.7 *Oplevering glasbewassing*

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan GVB. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord worden de werkzaamheden afgemeld in GRIP Facility.

3.1.10 Gladheidsbestrijding

Het verwijderen van sneeuw en aanbrengen strooimiddelen vindt plaats op basis van regie en altijd aangegeven door GVB middels een opdracht door. De dienstverlener ontvangt hiervoor een verzoek van de afdeling CCV (Communicatie Centrum Vervoer).

Bij de doorbelasting van deze regie kosten houdt de dienstverlener rekening met een compensatie van de niet ingezette uren voor reguliere werkzaamheden. Dit betreft de uren voor werkzaamheden die niet uitgevoerd konden worden door de sneeuwval.

GVB behoudt zich het recht voor om de dienstverlener opdracht te geven bepaalde werkzaamheden niet uit te voeren en de daardoor vrijgekomen uren te besteden aan gladheidsbestrijding.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat voor aanvang en gedurende de winterperiode alle voor gladheidsbestrijding (sneeuw en/of ijs) benodigde materialen, machines en middelen direct operationeel inzetbaar en op voorraad zijn.

De werkzaamheden worden door de dienstverlener voor de openingstijden van de desbetreffende GVB locatie uitgevoerd. Uitgangspunt is dat voor opening de locaties sneeuw- en ijsvrij zijn en indien nodig strooimiddelen zijn aangebracht. Indien het verzoek voor gladheidsbestrijding tijdens de openingstijden van de locatie plaatsvindt dan is de maximale responsetijd door de dienstverlener voor het laten aanvangen van de werkzaamheden 1 uur.

Conform de bijlage Calculatiemodel geeft de dienstverlener beurt prijzen voor het uitvoeren van gladheidsbestrijding.