

# Bijlage 7 Programma van Eisen

## Schoonmaak Metro (gebouwen, stations en voertuigen)

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| Referentienummer | 2024-64          |
| Datum            | 26 november 2024 |
| Status           | Definitief       |
| Versie           | 1.0              |

## Inhoudsopgave

|           |                                                                             |          |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.</b> | <b>ALGEMEEN .....</b>                                                       | <b>4</b> |
| 1.1       | ALGEMEEN GVB .....                                                          | 4        |
| 1.2       | POSITIONERING VAN SCHOONMAAK EN LOOPTIJD VAN GVB-SCHOONMAAKCONTRACTEN ..... | 4        |
| 1.3       | SCHOONMAAK KWALITEIT .....                                                  | 4        |
| 1.4       | OPBOUW DOCUMENT .....                                                       | 4        |
| <b>2.</b> | <b>UITGANGSPUNTEN .....</b>                                                 | <b>5</b> |
| 2.1       | UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING .....                                        | 5        |
| 2.1.1     | Werkbare dagen .....                                                        | 5        |
| 2.1.2     | Werktijden.....                                                             | 5        |
| 2.1.3     | Kwaliteitsontwerp.....                                                      | 5        |
| 2.1.4     | GRIP Facility.....                                                          | 6        |
| 2.1.5     | Informatiebeveiliging.....                                                  | 6        |
| 2.1.6     | Contractmutaties.....                                                       | 7        |
| 2.1.7     | Nulmeting .....                                                             | 7        |
| 2.1.8     | Afvaltransport.....                                                         | 7        |
| 2.1.9     | Brandmeldinstallaties (BMI) .....                                           | 7        |
| 2.1.10    | Vandalisme .....                                                            | 8        |
| 2.1.11    | Prijzen afroepwerkzaamheden.....                                            | 8        |
| 2.1.12    | Deskundige uitvoering .....                                                 | 8        |
| 2.1.13    | Beperkingen met betrekking tot buitentemperatuur .....                      | 9        |
| 2.1.14    | Nachtelijke sluiting stations .....                                         | 9        |
| 2.1.15    | Digitaal stations dossier .....                                             | 9        |
| 2.1.16    | Locatie informatieboek.....                                                 | 10       |
| 2.1.17    | Werkkasten.....                                                             | 10       |
| 2.1.18    | Toegang tot werklocaties .....                                              | 10       |
| 2.1.19    | Sleutelprocedure.....                                                       | 11       |
| 2.1.20    | Contractorpassen .....                                                      | 11       |
| 2.1.21    | Witte passen en/of druppels.....                                            | 11       |
| 2.1.22    | Parkeervrijstelling .....                                                   | 11       |
| 2.2       | RICHTLIJNEN VEILIGHEID .....                                                | 12       |
| 2.2.1     | Veiligheid.....                                                             | 12       |
| 2.2.2     | Schade .....                                                                | 12       |
| 2.2.3     | Richtlijnen m.b.t. veiligheid.....                                          | 12       |
| 2.2.4     | Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's).....                        | 13       |
| 2.2.5     | VeiligheidsPersoon Metro en/of Leider Lokale Veiligheid .....               | 13       |
| 2.2.6     | Minimale groeps grootte .....                                               | 14       |
| 2.2.7     | V&G Plan.....                                                               | 14       |
| 2.2.8     | ARBO veiligheid.....                                                        | 14       |
| 2.3       | MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU .....                              | 15       |
| 2.3.1     | Machines .....                                                              | 15       |
| 2.3.2     | Materiaal en middelen.....                                                  | 16       |
| 2.3.3     | Vervoer materiaal, middelen en machines .....                               | 16       |
| 2.3.4     | Elektrische veiligheid .....                                                | 17       |
| 2.3.5     | Milieu.....                                                                 | 17       |
| 2.4       | PERSONEEL EN ORGANISATIE.....                                               | 19       |
| 2.4.1     | Personeel .....                                                             | 19       |
| 2.4.2     | Code verantwoordelijk marktgedrag.....                                      | 19       |
| 2.4.3     | "Social Return on Investment" verplichtingen .....                          | 20       |
| 2.4.4     | Overname personeel huidige dienstverlener (suppletiekosten) .....           | 22       |
| 2.4.5     | Tijdsregistratie .....                                                      | 23       |
| 2.4.6     | Legitimatie .....                                                           | 23       |
| 2.4.7     | Bedrijfskleding .....                                                       | 23       |
| 2.4.8     | Bereikbaarheid.....                                                         | 23       |
| 2.4.9     | Opleidingseisen medewerkers .....                                           | 24       |
| 2.4.10    | Toezicht.....                                                               | 24       |
| 2.4.11    | Jeugd.....                                                                  | 24       |

|           |                                                                                         |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5       | COMMUNICATIE .....                                                                      | 25        |
| 2.5.1     | Overleg tussen GVB en dienstverlener .....                                              | 25        |
| 2.5.2     | Managementinformatie .....                                                              | 25        |
| 2.5.3     | Bereikbaarheid bij calamiteiten .....                                                   | 26        |
| <b>3.</b> | <b>AANBESTEDING SPECIFIEK.....</b>                                                      | <b>27</b> |
| 3.1       | SCOPE.....                                                                              | 27        |
| 3.2       | INZET CORDAAN .....                                                                     | 27        |
| 3.3       | ELEMENTEN METROVOERTUIGEN, STATIONS EN LOCATIES .....                                   | 27        |
| 3.4       | REGULIER ONDERHOUD VOERTUIGEN.....                                                      | 28        |
| 3.4.1     | Keerpuntreiniging.....                                                                  | 28        |
| 3.4.2     | Dagelijkse reiniging.....                                                               | 28        |
| 3.4.3     | Periodieke reiniging .....                                                              | 28        |
| 3.4.4     | Rangeren en rangeerdiensten.....                                                        | 28        |
| 3.4.5     | Regiewerk.....                                                                          | 29        |
| 3.4.6     | Samenwerking voertuigplanner.....                                                       | 29        |
| 3.4.7     | Reinigen vloeren metrovoertuigen .....                                                  | 29        |
| 3.4.8     | Oplevering.....                                                                         | 29        |
| 3.5       | ONDERHOUD GEBRUIKSLOCATIES .....                                                        | 29        |
| 3.6       | COMFORTSCHOONMAAK STATIONS .....                                                        | 30        |
| 3.6.1     | Dagelijkse reiniging.....                                                               | 30        |
| 3.6.2     | Naloopronden .....                                                                      | 30        |
| 3.6.3     | Stations Amstel en Station Duivendrecht .....                                           | 30        |
| 3.6.4     | Verwijderen kauwgom, onkruid, algen mos etc. ....                                       | 30        |
| 3.6.5     | Reclameborden en Abri's.....                                                            | 30        |
| 3.6.6     | Roltrappen en liften.....                                                               | 31        |
| 3.6.7     | Toegangspoorten (Gates).....                                                            | 31        |
| 3.6.8     | RVS.....                                                                                | 32        |
| 3.6.9     | Aftekenlijst sanitaire ruimten .....                                                    | 32        |
| 3.6.10    | Uitvoeringsplanning .....                                                               | 32        |
| 3.6.11    | Oplevering .....                                                                        | 32        |
| 3.6.12    | Periodiek onderhoud stations.....                                                       | 33        |
| 3.7       | LCM.....                                                                                | 33        |
| 3.7.1     | Periodieke werkzaamheden.....                                                           | 33        |
| 3.8       | EINDPUNT VOORZIENINGEN, PERSONEELSVERBLIJFSRUIMTES EN SERVICE EN TICKETS LOCATIES ..... | 34        |
| 3.8.1     | Periodieke werkzaamheden.....                                                           | 35        |
| 3.9       | GLADHEIDSBESTRIJDING .....                                                              | 36        |
| 3.10      | SANITAIRE VOORZIENINGEN .....                                                           | 37        |
| 3.10.1    | Scope .....                                                                             | 37        |
| 3.10.2    | Specifieke minimumeisen sanitaire middelen.....                                         | 37        |
| 3.10.3    | Schoonloopmatten.....                                                                   | 37        |
| 3.10.4    | Service en onderhoud.....                                                               | 37        |
| 3.11      | GRAFFITI.....                                                                           | 38        |
| 3.11.1    | Graffiti reiniging metrovoertuigen .....                                                | 38        |
| 3.11.2    | Graffiti reiniging stations.....                                                        | 38        |
| 3.11.3    | Verwijderingstermijn.....                                                               | 38        |
| 3.11.4    | Inzet materialen en middelen graffiti.....                                              | 39        |
| 3.11.5    | Uitvoering .....                                                                        | 39        |
| 3.11.6    | Registratie .....                                                                       | 39        |
| 3.12      | GLASBEWASSING .....                                                                     | 40        |
| 3.12.1    | Glasbewassing .....                                                                     | 40        |

## 1. Algemeen

### 1.1 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.

### 1.2 Positionering van schoonmaak en looptijd van GVB-schoonmaakcontracten

Schoonmaak heeft een grote impact op de reizigerswaardering en medewerkerstevredenheid en daarmee op de kwaliteit van het vervoerproces van GVB. Omdat schoonmaak dagelijks en ook buiten de exploitatie plaats vindt, is nauwe en dagelijkse afstemming en samenwerking met GVB essentieel. Dit maakt ook dat GVB wil investeren in langdurige samenwerking en schoonmaakdienstverleners ziet als belangrijke partners. Om deze redenen heeft GVB er ook voor gekozen de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de schoonmaak- en glazenwasser branche te ondertekenen.

Deze positionering van schoonmaak 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.

### 1.3 Schoonmaak kwaliteit

GVB stuurt op de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van (externe) controles en inspecties, vooral gericht op de technische schoonmaakkwaliteit. 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. Er wordt met een frequentie van 8 x per jaar een VSR controle uitgevoerd door een externe partij. Dienstverlener is verplicht vier keuringen middels NEN 2075 uit te voeren per jaar.

### 1.4 Opbouw document

In hoofdstuk 2 van dit document worden eisen beschreven welke voor GVB breed gelden. In hoofdstuk 3 worden de eisen specifiek voor deze aanbesteding omschreven.

## 2. Uitgangspunten

### 2.1 Uitgangspunten dienstverlening

#### 2.1.1 Werkbare dagen

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

#### 2.1.2 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers en medewerkers. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen tijdsblokken waarbij zowel overdag als in de nacht gewerkt wordt.

#### **Metrovoertuigen**

Het is van belang dat de uitvoering van het schoonmaakproces altijd minimale hinder oplevert voor reizigers. Dit is van belang bij het schoonhouden van de metrovoertuigen gedurende de dag. Vanaf 20.00 uur komen er op de verschillende eindpunten, emplacementen en tailtracks de eerste metrovoertuigen beschikbaar voor schoonmaak. De overige voertuigen komen vanaf 24.00 uur beschikbaar. De exploitatie eindigt om ca. 01.30 met de binnenkomst van de laatste metrovoertuigen. Op doordeweekse dagen begint de exploitatie weer vanaf 05.00 uur. Op zaterdag is dit 06.00 en op zondag 07.00 uur. Op weekenddagen en gedurende de zes weken hoogzomer zijn er standaard meer voertuigen voor schoonmaak beschikbaar.

#### **Comfortschoonmaak stations**

Net als bij metrovoertuigen is het van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers. De werkzaamheden worden op stations uitgevoerd binnen tijdsblokken en volgorde zoals in bijlage 07.2.7 uitvoeringstijden stations is aangegeven en wordt na gunning definitief gemaakt.

#### **Personeelsverblijfsruimtes en service en tickets ruimtes**

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces altijd minimale hinder oplevert voor onze medewerkers.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met GVB vastgesteld. Hierbij behoudt GVB zich het recht om in overleg met de dienstverlener de planning aan te laten passen. Aanpassingen in werktijden kunnen slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.

#### 2.1.3 Kwaliteitsontwerp

GVB Metro verkiest het om 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.

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage 07.1 aan dit Programma van Eisen toegevoegd.

#### 2.1.4 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, 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. 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 contract zullen er vier data zijn waarop de training gevolgd kan worden en jaarlijks zal er één training gefaciliteerd worden.

#### 2.1.5 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.

#### **2.1.6 Contractmutaties**

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van stations, metro voertuigen en locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping of mutaties in uitvoeringsfrequenties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan derhalve geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt GVB dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Contractmutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. Verrekening vindt plaats vanaf de operationele ingangsdatum, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normeringen en tarieven. Mutaties worden door GVB doorgevoerd in het calculatiemodel.

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

#### **2.1.7 Nulmeting**

Voor de overgang van de Overeenkomst krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met GVB en de huidige dienstverleners een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient de dienstverlener samen met de vertrekkende dienstverlener af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend. 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 ongelijk heeft over discutabele punten.

#### **2.1.8 Afvaltransport**

Overeenkomstig de opleverstaat wordt afval ingezameld. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Deze afvalcontainers zijn op iedere locatie aanwezig met uitzondering op de Amstellijn, hier zijn niet overal afvalcontainers op locatie. Het is niet toegestaan om afval met de metrovoertuigen te vervoeren.

Het afvoeren van materialen van graffitireiniging valt onder de afhandeling van gevaarlijke stoffen. De dienstverlener deponeert dit afval in gasdichte containers die op de locaties aanwezig zijn. GVB draagt zorg voor de afvoer en omruilen van deze gasdichte containers.

Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van de regel met betrekking tot het vervoer van afval in de metrovoertuigen, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals opgenomen in de SLA.

#### **2.1.9 Brandmeldinstallaties (BMI)**

Op diverse stations, werklocaties en in de metrovoertuigen (M5 t/m M7) zijn er BMI's aanwezig. Bepaalde werkzaamheden kunnen van invloed zijn op de werking van, en eventueel storingen veroorzaken aan een BMI. Een overzicht hiervan zal na gunning gedeeld worden met winnende partij.

#### 2.1.10 Vandalisme

De dienstverlener meldt vandalisme direct.

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

De melding in GRIP Facility wordt voorzien van station/voertuignummer, ruimte, omschrijving van vandalisme/schade, datum/tijd van constatering en ondernomen actie, ondersteund met foto's. De dienstverlener voert de schoonmaakactiviteiten ten gevolge van vandalisme/schade direct na melding uit.

#### 2.1.11 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 stations beheer, zal schriftelijk (digitaal) geschieden. Voor een eenmalige opdracht van de operator van de Centrale Afstand Bediening (CAB) zal aan de dienstverlener een opdrachtnummer worden verstrekt.

Facturering van eenmalige werkzaamheden vindt altijd plaats onder vermelding van een opdrachtbevestiging of inkoopordernummer. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van GVB. Bij akkoord wordt dit afgemeld in GRIP Facility. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden middels GRIP Facility.

#### 2.1.12 Deskundige uitvoering

GVB gaat ervan uit dat de dienstverlener alle werkzaamheden op deskundige wijze uitvoert. Indien de dienstverlener voor het reinigen van stations elementen gebruik wil maken van hogedrukreinigers, houdt de dienstverlener er rekening mee dat de waterdruk -en temperatuur beperkt wordt om schade aan epoxy afwerklagen, coatings, schilderwerk en abri's te voorkomen. Tevens worden maatregelen genomen om schade door watergebruik te voorkomen. Roltrappen, BMI, klokken, DRIS, wayfinding borden, digitale reclame borden, gates en liften mogen in geen geval worden gereinigd met een hogedrukreiniger. Tijdens de schoonmaak van de metrovoertuigen gaat GVB ervan uit dat dienstverlener gebruik maakt van onschadelijke middelen voor het interieur.

Alle schade door ondeskundig handelen door de dienstverlener wordt verhaald op de dienstverlener.

#### 2.1.13 Beperkingen met betrekking tot buitentemperatuur

Indien de buitentemperatuur lager is dan +4 graden Celsius worden de deuren van de doorrijdwasstraat emplacement Amstel gesloten. Het is dan niet meer mogelijk om de buitenbewassing van de voertuigen uit te voeren in de doorrijdwasstraat emplacement Amstel. Er zal dan extra gebruik gemaakt moeten worden van de washal op Isolatorweg. De servicepunten op de bordessen zijn voorzien van verwarming en ook bij vorst bruikbaar, uitzondering zijn de bordessen op emplacement Zuid, deze zijn niet bruikbaar tijdens vorstperiodes. Indien de buitentemperatuur lager is dan +4 graden Celsius sluit de dienstverlener op een aantal stations de watertappunten af op momenten dat er geen werkzaamheden door de dienstverlener worden uitgevoerd. GVB geeft indien dit het geval is hiervoor de opdracht aan de dienstverlener. GVB verwacht hier vanuit de dienstverlener een proactieve houding in ter voorkoming van schade. Indien de dienstverlener deze opdracht niet of niet juist uitvoert zullen alle kosten, voortvloeiende uit hierdoor ontstane schade, worden verhaald op de dienstverlener.

#### 2.1.14 Nachtelijke sluiting stations

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

Dit geldt op de stations: Nieuwmarkt, Bijlmer Arena, Waterlooplein, Weesperplein, Wibautstraat, Amstel, Duivendrecht, Gaasperplas, Gein Rai, Zuid, Lelylaan, Sloterdijk, Isolatorweg, Europaplein, De Pijp, Vijzelgracht, Rokin, Centraal Station, Noorderpark en Noord, de stations van de Noord-Zuid lijn en Centraal Station Oostlijn.

Dit aantal stations kan gedurende de contractperiode wijzigen

#### 2.1.15 Digitaal stations 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;
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.);
- Gemelde vandalisme en storingen incl. (CAB) meldingsnummer, wijze afhandeling, etc.;
- Stations informatieboek;
- Veiligheidsbladen;
- Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- Opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de stations van GVB;
- Werkzaam zijnde medewerkers;
- Certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch;
- Materieel;
- Personeelsoverzicht;
- Planningen;
- Financieel beheer.

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

#### 2.1.16 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.

#### 2.1.17 Werkkasten

De dienstverlener heeft op de stations van de Noord/Zuidlijn, Oost- en Ringlijn, Amstellijn, en IJtram de beschikking over een afsluitbare werkruimte/kast. Uitzonderingen hierop zijn station Amstel, Duivendrecht en Bimhuis. Hier zijn geen werkruimte/kast aanwezig. Op de Amstellijn zijn geen werkruimten/kasten aanwezig met uitzondering van station Oranjebaan en Uilenstede.

Daar waar geen werkruimte/kast aanwezig is draagt de dienstverlener zorg voor eigen opslag van materiaal en middelen.

#### 2.1.18 Toegang tot werklocaties

GVB draagt er zorg voor dat medewerkers van de dienstverlener toegang krijgen tot alle relevante schoon te maken locaties en objecten. Dit gebeurt door middel van het uitreiken van persoonlijke passen en/of sleutels, uitsluitend voor individueel gebruik. Voor deze uitgifte wordt veelal een borgsom in rekening gebracht. Van de dienstverlener wordt zorgvuldig beheer van alle passen en sleutels verwacht. Voor het gebruik van diverse passen en sleutels zijn aparte voorwaarden en regels van toepassing. Deze voorwaarden en regels staan in de paragrafen "sleutelprocedure" en "contractorpassen".

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.

#### 2.1.19 Sleutelprocedure

GVB hanteert voor de uitgifte van sleutels een specifieke procedure. Deze procedure wordt na gunning gedeeld met de dienstverlener. De dienstverlener conformeert zich aan deze procedure. De sleutels worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke medewerkers wordt door GVB een beperkt aantal sleutels als “algemene” sleutel beschikbaar gesteld. Deze sleutels staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende. De dienstverlener houdt van de uitgifte van sleutels een eigen administratie bij. Bij verlies is GVB gerechtigd een boete zoals opgenomen in de SLA uit te delen. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door GVB ingenomen.

#### 2.1.20 Contractorpassen

Voor iedere medewerker van de dienstverlener geldt dat hij/zij in het bezit is van een geldige contractorpas. Deze contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven door GVB. De procedure voor het verkrijgen en gebruik van contractorpassen wordt gedeeld na gunning. Zonder contractorpas heeft men geen toegang tot de stations. Het is ten strengste verboden om met meerdere personen gebruik te maken van één contractorpas of gebruik te maken van de contractorpas, anders dan voor het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van GVB. De contractor passen zijn niet geldig voor toegang tot de stations van de Amstellijn. Dit is ook niet noodzakelijk omdat de stations vrij toegankelijk zijn. Bij verlies is GVB gerechtigd een boete zoals opgenomen in de SLA uit te delen. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas wordt deze door GVB ingenomen. De contractorpassen worden op persoonsniveau uitgegeven en worden derhalve door de medewerkers zelf opgehaald en bij uitdiensttreding ingeleverd bij GVB. Voor tijdelijke krachten wordt door GVB een beperkt aantal contractorpassen als “algemene” contractorpas beschikbaar gesteld. Deze contractorpassen staan op naam van de verantwoordelijk leidinggevende van de dienstverlener. De dienstverlener houdt hier een eigen administratie van bij.

#### 2.1.21 Witte passen en/of druppels

Voor de medewerkers van de dienstverlener zijn ten behoeve van toegang tot diverse locaties naast EMMA-sleutels ook elektronische sloten in gebruik. Deze zijn te bedienen met een “witte” pas en/of druppel. Deze worden per persoon verstrekt. Bij verlies is GVB gerechtigd een boete zoals opgenomen in de SLA uit te delen. De procedure voor het verkrijgen en gebruik van witte passen en/of druppels wordt na gunning gedeeld met de dienstverlener.

#### 2.1.22 Parkeervrijstelling

Indien de uitvoering van de werkzaamheden dit noodzakelijk acht, kunnen er door GVB-parkeervrijstelling worden verstrekt. Een voorbeeld van de parkeervrijstelling wordt gedeeld na gunning. De uitgifte van parkeervrijstellingen vindt éénmaal per maand plaats. De dienstverlener houdt hier, bij het aanvragen van parkeervrijstellingen, rekening mee. De parkeervrijstelling mag formeel gebruikt worden indien er dicht bij een station geparkeerd moet worden voor het oplossen van storingen of bij een calamiteit. Voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden wordt het gebruik van deze parkeervrijstelling gedoogd. Misbruik van de parkeervrijstelling door de dienstverlener resulteert in het intrekken van de parkeervrijstelling. Tevens worden bij misbruik de kosten van de parkeervrijstelling in rekening gebracht bij de dienstverlener evenals de gevolgkosten van dit misbruik.

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

## 2.2 Richtlijnen veiligheid

### 2.2.1 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 locatie(s) 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 verantwoording verschuldigd aan GVB voor alle ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De dienstverlener heeft een eigen BHV-plan en organisatie voor het werken op de GVB-locaties. Onveilige situaties op de locatie(s) van GVB worden direct gemeld aan het GVB.

### 2.2.2 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.

### 2.2.3 Richtlijnen m.b.t. veiligheid

Uit veiligheidsoverwegingen mogen reizigersstromen nimmer worden beperkt of gehinderd door de uitvoering van werkzaamheden door de dienstverlener. Toegangswegen en stijpunten mogen niet worden geblokkeerd. Alle medewerkers (uitvoering en leiding) van de dienstverlener worden door de dienstverlener in het bezit gesteld van Bijlage 07.3.1 GVB Veiligheid Metro. Deze wordt kosteloos door GVB verstrekt. Alle medewerkers (uitvoering en leiding) van de dienstverlener moeten tijdens het werk in het bezit te zijn van een geldige Toegangskaart Metro, die verkregen wordt na het succesvol doorlopen van de GVB-cursus Persoonlijke Veiligheid en die telkens na 3 jaar verlengd moet worden (nadat de hiervoor van toepassing zijnde toets met goed gevolg is afgerond). Voor wasbazen geldt dat zij om voertuigen in en uit de washallen te kunnen rijden, en mogelijk rangeerdiensten te verrichten, naast hun rijopleidingen om rijbevoegd te zijn, ook instructie wasstraten en QS-hal gehaald hebben.

De dienstverlener verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in dit document en de bijbehorende bijlagen. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de stations van GVB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. GVB ontvangt een overzicht met handtekeningen van de medewerkers dat alle, voor de medewerker van belang zijnde, veiligheidsinstructies zijn ontvangen en de inhoud gelezen en begrepen is. Dit overzicht is te allen tijde actueel en digitaal inzichtelijk voor GVB.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en 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 locatie(s) van GVB worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

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

Dienstverlener is tevens verplicht om 12x per jaar een toolboxmeeting te organiseren voor de eigen medewerkers. Invulling van de toolboxmeetings worden afgestemd met GVB.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen en 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 controleinstanties. De aan GVB opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

Algemene regel bij GVB is “je werkt veilig of je werkt niet”.

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

Indien werkzaamheden binnen het PVR worden uitgevoerd worden onderstaande regels door medewerkers van de dienstverlener in acht genomen:

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

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

#### **2.2.4 Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)**

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

#### **2.2.5 VeiligheidsPersoon Metro en/of Leider Lokale Veiligheid**

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

Veiligheidspersonen kunnen ook worden ingehuurd bij gespecialiseerde derden. De dienstverlener houdt er rekening mee dat de minimale inhuur periode vaak 8 uur per dag/nacht bedraagt.

In principe zijn er voor stations geen werkzaamheden in het spoor. Voor de voertuigen zijn er werkzaamheden op tailtracks en emplacementen en in de wasstraten en QS-hal. Hiervoor is geen VHP nodig.

#### 2.2.6 Minimale groepsgrootte

Uit het oogpunt van persoonlijke veiligheid is gewenst dat de werkzaamheden op de reinigingslocaties altijd door minimaal twee medewerkers van de dienstverlener worden uitgevoerd en dat tijdens werkzaamheden in de buurt van de perronranden oogcontact mogelijk is tussen twee of meerdere medewerkers. Uitzondering hierop is het was-proces, de reiniging van de personeelsverblijfsruimtes en de keerpuntreiniging tijdens exploitatie. Deze werkzaamheden mogen zelfstandig worden uitgevoerd.

#### 2.2.7 V&G Plan

Voor de ingangsdatum van de overeenkomst levert de dienstverlener een V&G plan aan bij GVB. Het V&G plan wordt minimaal éénmaal per jaar geactualiseerd. Werkzaamheden kunnen pas aanvangen nadat het V&G plan door GVB is goedgekeurd.

#### 2.2.8 ARBO veiligheid

GVB vraagt haar dienstverleners ook om ARBO jaarplannen op te stellen. Hierin dient de BHV-organisatie van de dienstverlener beschreven te worden en hoe deze afgestemd is met de GVB-organisatie. Verder vindt GVB een jaarlijkse RI&E en het kunnen organiseren van “toolbox meetings” om snel en effectief wijzigingen in procedures en/of voorschriften door te kunnen voeren. De RI&E wordt aangeleverd bij GVB, GVB is gerechtigd om deze te delen met derden.

Tot slot wordt van alle dienstverleners verwacht dat in overleg met GVB minimaal éénmaal per jaar een BHV-oefening georganiseerd wordt.

## 2.3 Materialen, middelen, machines en milieu

### 2.3.1 Machines

Door het specifieke karakter van de werkomgeving wordt van de dienstverlener verwacht dat de in te zetten machines geschikt zijn voor de aard van de werkzaamheden, omgeving en de vereiste opleverkwaliteit. 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.
- Om overlast bij buurtbewoners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de dienstverlener machines in met een geluidsproductie van maximaal 70db.

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

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

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.

### Machines van GVB

GVB stelt diverse machines zoals wasinstallaties beschikbaar voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het correct gebruik van deze machines en mogelijke storingen direct te melden.

### 2.3.2 Materiaal en middelen

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

Productinformatiebladen en Veiligheid Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen zijn permanent in het digitaal dossier beschikbaar voor GVB. Verandering van schoonmaakmaterialen en middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na voorafgaande goedkeuring door GVB. De productinformatiebladen en veiligheid informatiebladen worden jaarlijks geüpdatet.

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

De inzet van materialen en middelen 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.

### 2.3.3 Vervoer materiaal, middelen en machines

Het is de dienstverlener niet toegestaan om materialen en middelen of afval te vervoeren middels gebruikmaking van de metro of tram. Het wordt dienstverlener alleen toegestaan om kleine materialen, welke in een gesloten rugzak of rolkoffer (max. 20 ltr.) kunnen worden vervoerd mee te nemen in de metro of tram. Per medewerker wordt maximaal 1 rugzak of rolkoffer toegestaan. In verband met de veiligheid, zichtbaarheid en herkenbaarheid van dienstverlener, dient de rugzak over de veiligheidsvest/-jas gedragen te worden en dient daarom uitgevoerd te zijn in dezelfde verplichte kleurenstelling en retro-reflecterende strepen als het veiligheidsvest. De rugzak of rolkoffer dient in het kader van de herkenbaarheid eveneens voorzien te zijn van het logo van zowel GVB als dienstverlener. Daarbuiten is het de dienstverlener ten strengste verboden om machines te transporteren met de metro of tram. Indien GVB constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is GVB gerechtigd de dienstverlener een boete op te leggen zoals beschreven in de SLA. Liftten binnen de stations mogen wel gebruikt worden door dienstverleners indien rekening gehouden wordt met de maximale belasting van de desbetreffende lift.

#### 2.3.4 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.

#### 2.3.5 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.

GVB verwacht hiervoor milieujaarplannen 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 dient zo spoedig mogelijk en conform wet- en regelgeving te worden afgebouwd.

## **2.4 Personeel en Organisatie**

### **2.4.1 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.

### **2.4.2 Code verantwoordelijk marktgedrag**

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

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

Een belangrijk aspect hierin is dat de inschrijvende partijen zich conformeren aan de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en er ruimte is om realistische normtijden te hanteren bij het vormen van de inschrijfprijs.

Vanuit de schoonmaak CAO is dienstverlener verplicht een werkdrukmeting uit te voeren bij de medewerkers. Het uitvoeren van deze werkdruk meting is wat GVB betreft een verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Dienstverlener is verplicht om dit conform de CAO uit te voeren.

#### 2.4.3 “Social Return on Investment” verplichtingen

GVB wil de beste werkgever van Amsterdam zijn. Onderdeel hiervan zijn diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. Deze visie van GVB is enerzijds gericht op de eigen medewerkers, maar anderzijds ook op de werknemers in de waardeketen, met als onderdeel daarvan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

GVB verwacht dat Dienstverlener meedenkt in deze visie en helpt bij het aandragen van concrete oplossingen. Dienstverlener gaat daarom een inspanningsverplichting aan om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, 5% van de waarde van de personeelskosten te besteden aan werk(ervaring)plaatsen, inclusief eventuele verleningen (“Social Return”).

#### **Werkervaringsplaatsen en/of stageplaatsen**

De werkervaringsplaatsen en/of stageplaatsen kunnen voortkomen uit één van de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re- integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekorting oudere werknemers;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerde;
- Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer-/werkplekken of lonen voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer-/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Met betrekking tot de invulling van stageplaatsen, deze dienen vooraf afgestemd te worden met GVB.

Als de genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten, dan verwijst deze bepaling voortaan naar die nieuwe wetten.

#### **Procedure na gunning**

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken middels SLA. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

### **Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage**

In de prestatieafspraken wordt duidelijk aangegeven op welke wijze Dienstverlener invulling zal geven aan de Social return verplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de doelgroep).

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst neemt dienstverlener contact op met Bureau Tijdelijk Werk en Transitie van GVB om de mogelijkheden van het inzetten van kandidaten vanuit GVB te verkennen. Dienstverlener en GVB (Bureau Tijdelijk Werk en Transitie) zijn verplicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst periodiek contact te hebben over de mogelijkheden van het inzetten van GVB-medewerkers bij dienstverlener.

De dienstverlener blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Dienstverlener de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan Onderaannemers.

De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij Dienstverlener. Deze is daarmee te allen tijde hoofdelijk verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die Dienstverlener daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Inschaling van kandidaten uit de doelgroep geschiedt conform de door GVB opgestelde 'bouwblokkentabel Social Return' (zie tabel paragraaf 4.3.4);
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing moeten onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing moeten de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep;
- Er kunnen nadere afspraken worden gemaakt over de verantwoording op basis van wederzijdse goedkeuring.

### Beloning inzet Social Return

De Social Return inzet van Dienstverlener in het kader van deze Opdracht zal worden gewaardeerd op basis van de Bouwblokkentabel Social Return van GVB. Deze tabel is gebaseerd op de Bouwblokkenmethode van VNG.

| Doelgroep SR/soort uitkering                                             | Vaste waarde SR (gebaseerd op FT-dienstverband) |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Participatiewet (PW)                                                     | € 35.000                                        |
| Doelgroepen banenafspraken (Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten) | € 25.000                                        |
| WW 3-16 maanden                                                          | € 10.000                                        |
| WW 6-12 maanden                                                          | € 20.000                                        |
| WW vanaf 12 maanden                                                      | € 30.000                                        |
| WIA/WAO                                                                  | € 32.500                                        |
| WSW (detachering/diensten)                                               | € 35.000*<br>of rekening sociaal werkbedrijf    |
| <i>Leerling:</i>                                                         |                                                 |
| BBL                                                                      | € 15.000                                        |
| BOL (stage)                                                              | € 7.500                                         |
| VSO/praktijkonderwijs (stage)                                            | € 5.000                                         |
| VSO/praktijkonderwijs (stage met baan)                                   | € 25.000                                        |
| Werkervaringsplaats                                                      | € 7.500                                         |
| Mbo 1, 2 (stage)                                                         | € 5.000                                         |
| Mbo 3, 4 en hbo (stage)                                                  | € 2.500                                         |
| <i>Bijzondere groepen:</i>                                               |                                                 |
| Jongeren zonder startkwalificaties                                       | € 22.500                                        |
| Ex-gedetineerden                                                         | € 22.500                                        |
| Nuggers                                                                  | € 22.500                                        |
| <i>Bonussen:</i>                                                         |                                                 |
| Vast dienstverband                                                       | € 10.000                                        |
| Werklozen > 50 jaar                                                      | € 5.000                                         |
| Statushouders                                                            | € 5.000                                         |

#### 2.4.4 Overname personeel huidige dienstverlener (suppletiekosten)

Mogelijke suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van GVB vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

#### 2.4.5 Tijdsregistratie

GVB wenst elk kwartaal inzicht te krijgen in de daadwerkelijk ingezette uren. Deze uren worden door de dienstverlener geregistreerd en bijgehouden. De dienstverlener voert hiertoe een zorgvuldige administratie, waarbij op locatieniveau inzicht is in de daadwerkelijk aantal ingezette uren.

#### 2.4.6 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 ontfeggen.

#### 2.4.7 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. Daarnaast zijn de medewerkers van de dienstverlener verplicht om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden veiligheidskleding te dragen in de vorm van een jas of hesje. Deze kleding bestaat uit fluoriderend basismateriaal met retro reflecterende zilvergrijze banden. De dienstverlener en GVB komen in overleg tot logo's, tekst en kostenverdeling om deze verplichte bedrijfskleding mee te bedrukken. De kleur van het basismateriaal van de veiligheidskleding is als volgt:

- Uitvoerende medewerkers (oranje)
- Veiligheidspersoon Metro (geel)

Bij het niet dragen van bedrijfskleding is GVB gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de werklocatie(s) te ontfeggen.

#### 2.4.8 Bereikbaarheid

Iedere, binnen GVB, te werk gestelde leidinggevende van de dienstverlener is op basis van persoonlijke veiligheid, telefonisch bereikbaar. De dienstverlener is derhalve verplicht voor eigen kosten haar medewerkers te voorzien van een mobiele telefoon. De dienstverlener draagt er zorg voor dat GVB altijd is voorzien van een actuele telefoonlijst. Daarnaast wordt de dienstverlener verzocht één mobiel telefoonnummer in te richten als zijnde hét centrale aanspreekpunt voor GVB. De kosten om deze bereikbaarheid te faciliteren zijn voor rekening van de dienstverlener.

#### 2.4.9 Opleidingseisen medewerkers

Alle uitvoerende medewerkers worden, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie(s) geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van GVB. Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse of Engelse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersent de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). 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.

Alle medewerkers (uitvoering en leiding) van de dienstverlener moeten tijdens het werk in het bezit te zijn van een geldige Toegangkaart Metro, die verkregen wordt na het succesvol doorlopen van de GVB-cursus Persoonlijke Veiligheid en die telkens na 3 jaar verlengd moet worden (nadat de hiervoor van toepassing zijnde toets met goed gevolg is afgerond).

Voor de wasbazen geldt dat zij in het bezit zijn van een geldige rij- en baanvakbevoegdheid. Indien noodzakelijk, moeten de hiervoor relevante GVB-opleidingen gevolgd te worden op kosten van de dienstverlener. Een rijopleiding wordt door GVB kosteloos aangeboden, de loonkosten van de uren voor de opleiding van de medewerker(s) zijn kosten van de dienstverlener.

Indien medewerkers vanuit de overnameplicht (artikel 38) niet aan dit niveau voldoen zorgt de dienstverlener ervoor dat binnen zes maanden na ingangsdatum contract aan deze eis wordt voldaan.

#### 2.4.10 Toezicht

De dienstverlener zorgt ervoor dat de uitvoerende werkzaamheden op de locaties onder dagelijkse directe leiding staan van gekwalificeerde leidinggevend. GVB verwacht van de dienstverlener dat de directe leidinggevend dagelijks fysiek op de locaties aanwezig zijn. De leidinggevend beschikken minimaal over onderstaande kwalificaties:

- MBO werk- en denkniveau;
- Beheersing Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift op Taalniveau 2F
- Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- Beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator;
- VCA-Vol gecertificeerd;
- Kennis en ervaring met de CROW methodiek;
- Minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma Basisopleiding Perron- en Stations reiniging of gelijkwaardig;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma Basisopleiding Reiniging Rollend Materieel – Trams;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma DKS.

#### 2.4.11 Jeugd

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

## 2.5 Communicatie

### 2.5.1 Overleg tussen GVB en dienstverlener

De communicatie tussen GVB en 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: elke kwartaal  
Onder andere over: algehele voortgang, KPI-sturing en managementinformatie
- Operationeel: tweewekelijks.  
Onder andere over: kwaliteit, verstoringen, verzoeken, personeel en regiewerk.
- Ketenoverleg: elk halfjaar.  
Overleg tussen GVB en dienstverleners specialistische schoonmaak en comfort schoonmaak.  
Onder andere over: ontwikkelingen, bijzonderheden, best practises.

Het inplannen van de overlegmomenten zijn de verantwoordelijkheid van dienstverlener. Tevens draagt de dienstverlener zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan GVB.

### 2.5.2 Managementinformatie

De dienstverlener verstrekt uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal managementinformatie aan waarmee de volgende aspecten inzichtelijk gemaakt worden;

- Kwaliteit:
  - Overzicht kwaliteitsmetingen per kwartaal en per maand.
  - Details kwaliteitsmetingen per locatie, incl. signaleringen en verbeterpunten.
  - Trendanalyse uitgevoerde kwaliteitsmetingen incl. acties.
  - Wederzijds redactioneel commentaar
- Personeel:
  - Overzicht medewerkers en mutaties personeelsbestand
  - Inclusief opleidingen en trainingen
  - Opleidingsplan en actuele resultaten
  - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting.
  - Verloop en instroom incl. toelichting.
  - Ureninzet per locatie per periode, inclusief inzicht inzet uitzendkrachten, etc.
- Operationeel:
  - Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief de aard van vandalisme.
  - Overzicht klachten inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen.
  - Overzicht verbruik van materialen.
- Financieel:
  - Kosten personeel en materialen, kosten voor regiewerkzaamheden en een toelichting op bijzondere kosten.
- MVO en SROI:
  - Overzicht gemaakte vorderingen en plannen op het gebied van MVO.
  - Overzicht behaalde doelen SROI

- CSRD:
  - Overzicht in het gewenste format van de behaalde doelen.

Los van de managementrapportage per kwartaal levert de dienstverlener maandelijks een overzicht aan van eventuele ongevallen, bijna ongevallen en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

### 2.5.3 **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.

### 3. Aanbesteding specifiek

#### 3.1 Scope

De scope van de werkzaamheden bevat:

- De dagelijkse schoonmaak van alle van stations (metro) en haltes (tram) die onder het beheer van Operatie metro vallen inclusief alle (personeel)verblijfsruimtes, eindpuntvoorzieningen, service & tickets ruimtes en alle aan het station gerelateerde inventaris.
- De schoonmaak van GVB metrovoertuigen, inclusief het digitaal melden van beschadigingen aan het interieur en het onderhoud van interieurstickers.
- Kantoren, sanitair, verblijfs- en verkeersruimtes LCM-gebouw incl. glasbewassing.
- De schoonmaak van de QS-hal op emplacement Amstel, op Noord het voorzieningengebouw en de wasstraten op emplacementen Amstel en Isolatorweg en de gebruikruimte op station Noord.
- Het leveren van twee rangeerdiensten per weekdag.
- Gladheidsbestrijding.
- Graffitiverwijdering.
- Levering sanitaire verbruiksartikelen.

#### 3.2 Inzet Cordaan

GVB voorziet Cordaan van de mogelijkheid tot dagbesteding in de vorm van het legen van de prullenbakken op de stations op het traject Gein t/m van der Madeweg, Gaasperplas t/m van der Madeweg en Spaklerweg t/m Nieuwmarkt. Dit gebeurt van maandag t/m vrijdag uitgezonderd de feestdagen onder begeleiding van pedagogische medewerkers die de cliënten begeleiden tijdens de werkzaamheden. De dienstverlener verstrekt de benodigde vuilniszakken en zorgt dat er voldoende voorraad aanwezig is.

#### 3.3 Elementen metrovoertuigen, stations en locaties

Het calculatiemodel geeft een overzicht van de metrovoertuigen, stations, personeelsverblijfsruimtes en een beschrijving van werklocaties. Ter indicatie is een overzicht van het aantal elementen per metrovoertuigtypes, bestuurderscabines, werklocaties, stations opgenomen in de bijlage. Uitgangspunt is dat alle huidige in een ruimte aanwezige elementen onderdeel zijn van de werkzaamheden.

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

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

### **3.4 Regulier onderhoud voertuigen**

Het reinigingsproces van de voertuigen kent een viertal unieke beurten. Onderstaand zijn deze weergegeven.

#### **3.4.1 Keerpuntreiniging**

Een reinigingsbeurt gedurende de exploitatie op keerpunten zoals Gein, Gaasperplas, Isolatorweg en station Noord. Het betreft dan het verwijderen van zwerfvuil (zie calculatiemodel voor de specificatie), waarbij de dienstverlener een kort tijdsinterval heeft om storende vervuiling te verwijderen uit het voertuig voordat deze de exploitatie weer ingaat. Deze werkzaamheden vinden veelal plaats rondom of tijdens de spitsperiode.

#### **3.4.2 Dagelijkse reiniging**

Vanaf 20:00 uur worden de eerste treinen die buiten exploitatie zijn opgesteld op de tailtracks en emplacementen. Vanaf 20:00 uur kunnen daar ook metrovoertuigen gereinigd worden tot en met 05.00 uur. Het betreft hier dan een reinigingsbeurt op de tailtracks Gein, Gaasperplas en Noord, de emplacementen Zuid, Isolatorweg en Amstel (LCM-buitenterrein), waarbij de dienstverlener een metrovoertuig schoonmaakt welke die dag niet meer in de exploitatie ingezet zal worden.

#### **3.4.3 Periodieke reiniging**

Een grondige reinigingsbeurt in de QS-hal op Emplacement Amstel, de washal op emplacement Isolatorweg, of langs de bordessen met schoonmaakvoorzieningen. Hierbij kan de dienstverlener buiten de exploitatie om, uitgebreide schoonmaakwerkzaamheden verrichten waardoor daarna de dagelijkse schoonmaak weer afdoende is om het beoogde kwaliteitsniveau te realiseren.

#### **3.4.4 Rangeren en rangeerdiensten**

Wasbazen zijn opgeleid om overal, met alle voertuigtypes zonder reizigers te mogen rijden. Zij kunnen dan tijdens de schoonmaak metro's zelfstandig in en uit de washal of QS-hal te kunnen rijden. De dienstverlener stelt standaard twee rangeerdiensten per weekdag beschikbaar aan de Voertuigplanner van GVB. Afhankelijk van de dagelijkse exploitatiebehoefte wordt er gerangeerd of kan er worden schoongemaakt. Circa 30 % van de tijd voor schoonmaakwerkzaamheden en 70 % voor rangeren.

### 3.4.5 Regiewerk

In principe worden alle werkzaamheden binnen de schoonmaakovereenkomst afgehandeld. Het kan voorkomen dat bij grote projecten complete lijnwijzigingen o.i.d. er wel sprake kan zijn van regiewerk dat buiten het reguliere budget valt. Dergelijke werkzaamheden worden vroegtijdig besproken tijdens de reguliere overleggen. Er zijn ook werkzaamheden denkbaar waarbij een wasbaas/ schoonmaak kan worden ingehuurd door een project. Ook dit loopt eerst via de afdeling Vervoerondersteuning Metro (VOS) en wordt besproken in de reguliere overleggen.

Enkele voorbeelden van regiewerk:

- Een voertuig reinigen nadat deze gebruikt is voor commerciële filmopnames.
- Rangeerwerk t.b.v. speciale projecten.
- Plaatsen van posters in de voertuigen voor commercie.
- In het reguliere proces zit het vervangen van defecte stickers aan boord van metrovoertuigen. Bij grote aanpassingen in het lijnennet moeten echter ook routestickers en railkaarten worden vervangen. Dit gebeurt slechts zeer beperkt, circa 1x per 3 jaar.
- Voor inzet bij testen of speciale projecten die buiten de reguliere werkzaamheden vallen, kan op regiebasis een aanvraag worden gedaan. Het betreft hier bijvoorbeeld het schoonmaken van nieuwe metrovoertuigen die nog worden getest en nog niet zijn overgedragen aan GVB.
- Aankondigingen voor Tijdelijke Buiten Gebruik Names (TBGN) in de vorm van posters en/of plukfolders worden door de dienstverlener op verzoek van GVB Commercie in de voertuigen aangebracht en weer verwijderd. Dit gebeurt ca. 3x per jaar.

### 3.4.6 Samenwerking voertuigplanner

De voertuigplanner van GVB is de spin in het web voor alle GVB voertuigbewegingen t.a.v. schoonmaak, opstellen verplaatsen van en het inzetten van materieel. De voertuigplanner geeft aan welke voertuigen beschikbaar zijn voor schoonmaak. De voertuigplanner deelt met de wasbazen de stand van zaken t.a.v. reinigingscyclus, interieurreiniging, exterieurwassingen en wagens waarvan graffiti verwijderd dient te worden. De wasbaas (schoonmaker met rijbevoegdheid) rangeert de bewuste voertuigen naar de wasstraat en/of Qs-hal voor de beoogde reining.

### 3.4.7 Reinigen vloeren metrovoertuigen

Bij het reinigen van vloeren van de metrovoertuigen treft de dienstverlener te allen tijde maatregelen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen, te voorkomen. Alle schade door ondeskundig handelen door de dienstverlener wordt verhaald op de dienstverlener. Het gebruik van water dient zoveel mogelijk beperkt te worden.

### 3.4.8 Oplevering

Uitgangspunt hierbij is dat alle metrovoertuigen en ruimten dagelijks resultaatgericht schoongemaakt worden. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

## 3.5 Onderhoud gebruikslocaties

Voor de QS-hal op emplacement Amstel, de wasstraat op emplacementen Amstel en Isolatorweg en het Voorzieningengebouw op Noord is de dienstverlener naast gebruiker ook degene die de locaties schoonhoudt, inclusief de gebruiksfaciliteiten en inventaris.

### 3.6 Comfortschoonmaak stations

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

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

De werkzaamheden die op de stations worden uitgevoerd hebben in een aantal gevallen een overlap. Een voorbeeld hiervan is het reinigen van vloeren. Hierbij is de dienstverlener van comfortschoonmaak stations verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en de dienstverlener van de specialistische schoonmaak voor het periodieke onderhoud. Dit geldt ook voor het legen van de afvalbakken en het verwijderen van losse vervuiling (propjes, blikjes, et cetera) op de Oostlijn ondergronds -en bovengronds wat door een derde partij, gericht op dagbesteding, wordt uitgevoerd.

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

#### 3.6.1 Dagelijkse reiniging

De dienstverlener zorgt ervoor dat de stations dagelijks volgens de omschreven opleverstaten op een juist comfortniveau worden gebracht gedurende de gehele exploitatie.

#### 3.6.2 Naloopronden

Naast de werkzaamheden zoals omschreven in de opleverstaten, worden er op een aantal stations aanvullende naloopronden afvalbakken of vloeren uitgevoerd. De stations waar dit van toepassing is, zijn opgenomen in de bijlage calculatiemodel.

#### 3.6.3 Stations Amstel en Station Duivendrecht

Voor de stations Amstel en Duivendrecht is alleen het onderhoud, van de gates en de aanwezige Cico's en TVM van toepassing.

#### 3.6.4 Verwijderen kauwgom, onkruid, algen mos etc.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het permanent kauwgom, onkruid-, alg- en mos vrijhouden van alle in de ruimtestaat aangegeven, publiekstoegankelijke, ruimten. Kauwgom wordt dagelijks verwijderd. Ten aanzien van het verwijderen van onkruid, algen en mos gebruikt de dienstverlener hiervoor alleen door GVB goedgekeurde middelen.

#### 3.6.5 Reclameborden en Abri's

De dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van de reclameborden en abri's (glas en bijbehorend meubilair). De vloeren van de abri's worden in het dagelijkse onderhoud van de perrons door de dienstverlener gereinigd. Indien door de dienstverlener op de zitplaatsen verstoringen worden aangetroffen waardoor de zitplaatsen niet gebruikt kunnen worden, wordt dit gemeld in GRIP Facility en gereinigd conform regiewerkzaamheden.

### 3.6.6 Roltrappen en liften

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

- De te gebruiken materialen, middelen en methodieken worden vooraf afgestemd met GVB. Zonder toestemming van GVB mogen, door de dienstverlener, voorgestelde materialen, middelen en methodieken niet worden gebruikt.
- Er worden te allen tijde maatregelen getroffen om waterschade of andere schade door ondeskundig handelen tijdens het uitvoeringsproces, te voorkomen.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd met in acht name van de EN-115 normen.
- Medewerkers van de dienstverlener die werkzaamheden uitvoeren, zijn in bezit van de volgende diploma's of certificaten:
  - VCA-basis
  - Veilig werken in en rondom liften
  - Veilig werken rondom roltrappen
- Voorafgaand aan reiniging van de roltrappen worden deze door de dienstverlener stilgezet. Instructies hiervoor zijn in de bijlagen opgenomen. Er mogen geen werkzaamheden worden uitgevoerd aan in bedrijf zijnde roltrappen. De reiniging van roltrappen is alleen toegestaan buiten de spits en mits er nog andere roltrappen beschikbaar zijn voor reizigers.
- Medewerkers zijn bekend hoe zij in noodsituaties roltrappen en liften kunnen uitschakelen. De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een cursus te volgen bij het Liftinstituut.
- Er mogen geen machines over de roltrappen verplaatst worden. Dit mag wel met de lift mits de maximaal aantal capaciteit van de lift niet overschreden wordt.
- Voor stations waar één lift of, per niveau, één roltrap aanwezig is geldt dat deze niet gelijktijdig mogen worden stilgezet om de werkzaamheden uit te voeren. Het is van belang dat reizigers altijd over een voorziening kunnen beschikken om de verschillende stations niveaus te bereiken.

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

### 3.6.7 Toegangspoorten (Gates)

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

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

### 3.6.8 RVS

Er wordt op de stations veel gebruik gemaakt van RVS-afwerkmaterialen. De dienstverlener adviseert GVB met welke producten optimaal reinigings- en onderhoudsresultaat wordt bereikt en gebruikt deze producten na goedkeuring door GVB. Er mogen geen producten worden gebruikt die schade veroorzaken aan de rvs-afwerkmaterialen of hinderlijk zijn voor, of schade veroorzaken aan, eigendommen van reizigers. In de Bijlage 07.1.2 Onderhoudsplan RVS is een instructie opgesteld welke de dienstverlener moet volgen.

### 3.6.9 Aftekenlijst sanitaire ruimten

In alle sanitaire ruimten wordt door de dienstverlener een zogenaamde aftekenlijst (inclusief de hiervoor benodigde voorziening) in overleg met GVB opgehangen. Na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt hierop aangegeven wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd, de datum en het tijdstip van uitvoering.

### 3.6.10 Uitvoeringsplanning

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

### 3.6.11 Oplevering

De schoonmaakactiviteiten zijn voor stations, op basis van huidige en toekomstige reizigers aantallen, verdeeld in twee verschillende niveaus. In verschillende beurten. Deze beurten zijn gebaseerd op de reizigers aantallen en de daaraan gerelateerde vervuiling. De volgende onderverdeling is gemaakt:

- Volledige beurt;
- Naloop beurt.

Bij een volledige beurt voldoen alle genoemde elementen aan het vereiste opleverniveau. Bij een naloopbeurt voldoen een beperkt aantal elementen aan het vereiste opleverniveau. De elementen die niet in de naloopbeurt zijn opgenomen worden wel vrijgemaakt van “zichtbare verstoringen”.

Onder zichtbare verstoringen wordt verstaan, de aanwezigheid van afval op plaatsen waar dit de belevingskwaliteit van de reiziger negatief beïnvloed. Dit betreft “opvallende”, in de regel door publiek achtergelaten, aanwezige vervuiling.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Kranten, servetten, blikjes, drinkbekers, drank- en etensresten en andere vervuiling van vergelijkbare omvang op vloeren.
- Drank- en/of etensresten op (glas)wanden, balustradeglas, gates, SOS-, Cicopalen.

Indien vervuiling door lichaamseigen stoffen wordt aangetroffen, wordt dit geregistreerd in GRIP Facility. Aansluitend wordt de vervuiling verwijderd. Calamiteitenreiniging of extreme vervuiling registreren in GRIP Facility en kan op basis van regie worden verwijderd.

### 3.6.12 Periodiek onderhoud stations

Met een frequentie van minimaal éénmaal per jaar worden er periodieke werkzaamheden uitgevoerd door de dienstverlener van de specialistische schoonmaak. De dienstverlener van de specialistische schoonmaak zorgt ervoor dat de dienstverlener van comfort schoonmaak stations te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van de specialistische schoonmaak en comfort schoonmaak frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden. In de managementinformatie wordt een gezamenlijk opgesteld verslag (dienstverlener specialistische schoonmaak en dienstverlener comfort schoonmaak) van de afgestemde punten opgenomen.

## 3.7 LCM

Het pand LCM moet conform de frequentie in het calculatiemodel te voldoen aan de eisen vanuit de opleverstaten. Dienstverlener moet zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Dienstverlener moet zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- Alle ruimten in scope: dagelijks (ma t/m zo), voor of na het piekmoment in de ochtend (Dienstverlener dient zelf in te schatten wat het best passende moment is in relatie tot de vervuiling);

Wanneer bureaus niet leeg zijn, moeten naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van GVB.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Warme drankenautomaten en vending machines, deze worden schoongemaakt door de leverancier van deze voorzieningen;
- Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Beveiligingscamera's;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;

### 3.7.1 Periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden op basis van door GVB voorgeschreven frequentie uitgevoerd conform de afgesproken kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om onder andere schrobwerkzaamheden, spraybeurten, conserveren, etc. Voor deze werkzaamheden dient de dienstverlener een jaarplanning aan te leveren. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de Overeenkomst digitaal

aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door GVB met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

### 3.8 Eindpunt voorzieningen, Personeelsverblijfsruimtes en Service en Tickets locaties

Voor de Eindpuntvoorzieningen, personeelsverblijfsruimte en Service en Ticket locatie moet conform de frequentie in het calculatie model te voldoen aan de eisen vanuit de opleverstaten. Dienstverlener moet zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Dienstverlener moet zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- Alle ruimten in scope: dagelijks (ma t/m zo), voor of na het piekmoment in de ochtend (Dienstverlener dient zelf in te schatten wat het best passende moment is in relatie tot de vervuiling);
- Alle ruimten in scope: dagelijks een naloopronde (ma t/m zo), na het piekmoment in de middag.

Wanneer bureaus niet leeg zijn, moeten naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van GVB.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Warme drankenautomaten en vending machines, deze worden schoongemaakt door de leverancier van deze voorzieningen;
- Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Beveiligingscamera's;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking. Uitzondering zijn de Service en Tickets ruimtes, het LCM-gebouw de EPV Noord, Isolatorweg, Amstelveenseweg, Gaasperplas en Gein.

### 3.8.1 Periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden op basis van door GVB voorgeschreven frequentie uitgevoerd conform de afgesproken kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.20 meter, schrobwerkzaamheden, spraybeurten, conserveren, etc. Voor deze werkzaamheden dient de dienstverlener een jaarplanning aan te leveren. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de Overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Op verzoek van GVB of dienstverlener kan in overleg een aanpassing gedaan worden in de jaarplanning.

De volgende oplevermomenten gelden voor de periodieke werkzaamheden:

- Kantoorruimtes, verkeersruimtes en overige ruimtes: 12x per jaar;

De dienstverlener dient er rekening mee te houden dat het conserveren van vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er geen medewerkers aanwezig zijn (buiten kantoor/exploitatietijden). Dit betreft uitsluitend in de nacht, tussen 1:30 en 5:00 uur. Dienstverlener dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling. In de ruimtestaat (onderdeel van bijlage Calculatiemodel) kan de dienstverlener specificaties vinden van de vloeren.

### 3.9 Gladheidsbestrijding

Het primaire proces van GVB komt in acuut gevaar indien zich plotseling sneeuw- en/of ijzelvorming voordoet. Het verwijderen van sneeuw en/of ijzel is een activiteit die conform de bijlage 07.7

Procedure gladheidsbestrijding door de dienstverlener wordt uitgevoerd.

Conform de bijlage Calculatiemodel geeft de dienstverlener beurtprijzen voor het aanbrengen van gladheidsbestrijdingsmiddelen.

Het verwijderen van sneeuw vindt plaats op basis van regie. 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 het verwijderen van sneeuw.

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

### 3.10 Sanitaire voorzieningen

#### 3.10.1 Scope

De dienstverlener wordt verantwoordelijk gesteld voor het voorzien in sanitaire verbruiksartikelen. Dit omvat het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen.

Het betreft onder andere de volgende sanitaire verbruiksartikelen:

- handdoekrollen;
- toiletpapier;
- handzeep;
- toiletborstel;
- toiletbrilreiniger (desinfectie);
- luchtverfrisservulling;
- afvalzakken;
- schoonloopmatten.

Opslagruimte is hiervoor aanwezig. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer. Per locatie is altijd een voldoende voorraad aanwezig met een maximale stock voorraad voor één maand.

In bijlage calculatiemodel staat de huidige afname van sanitaire verbruiksartikelen weergegeven. De aantallen zijn een indicatie.

De dienstverlener levert in de managementinformatie een overzicht aan van het verbruik op locatieniveau.

De aanwezige dispensers zijn eigendom van GVB.

#### 3.10.2 Specifieke minimeisen sanitaire middelen

In het calculatiemodel staan de huidige middelen beschreven, inschrijver biedt deze of een soortgelijk middel aan.

#### 3.10.3 Schoonloopmatten

Dienstverlener dient schoonloopmatten aan te bieden en minimaal één keer per vier weken te vervangen door schone matten. De matten moeten logovrij te zijn en donker van kleur. De matten zijn voorzien van een methode waarmee schuiven wordt voorkomen zonder dat bevestiging aan de vloer nodig is, bijvoorbeeld een antislipmat. De matten moeten een vocht- en vuil opnemende werking te hebben. In bijlage Calculatiemodel is opgenomen hoeveel en welke maat schoonloopmatten benodigd zijn.

#### 3.10.4 Service en onderhoud

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het melden wanneer een dispenser defect is.

### 3.11 Graffiti

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

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op elementen en afwerkmaterialen, zonder toestemming van GVB. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc. Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle metrovoertuigen stations, haltes en eindpuntvoorzieningen en in de ruimtestaat vermelde personeelsverblijfsruimtes, stations en bij behorende ruimten.

#### 3.11.1 Graffiti reiniging metrovoertuigen

Verwijdering van graffiti aan de binnenzijde van de metrovoertuigen vindt plaats op de tailtracks en op de emplacementen Zuid, Isolatorweg en Amstel (LCM) en de tailtracks Noord, Gein en Gaasperplas tijdens de dagelijkse – en periodieke reiniging. Het verwijderen van graffiti aan de buitenkant van metrovoertuigen dient binnen 24 uur na het aanbrengen te gebeuren op de locaties Emplacement Amstel (LCM) in de QS-hal, of op Isolatorweg in de washal. Metrovoertuigen voor het graffiti-reinigingsproces worden in overleg met de GVB-voertuigplanner van de GVB Verkeersleiding aangeleverd. Voor aanvang maakt men foto's van de aangebrachte graffiti en na de reiniging maakt men weer foto's van het gereinigde metrovoertuig. De foto's worden opgenomen in het digitaal dossier ten behoeve van het doen van aangifte. In de schoonmaakovereenkomst zijn 7000 M<sup>2</sup> opgenomen, meer vierkante meters vallen onder regiewerk.

#### 3.11.2 Graffiti reiniging stations

Graffiti tot het formaat van 30x30 cm buiten PVR vallen onder de comfortschoonmaak. Bij graffiti buiten het PVR wordt de verwijdering uitgevoerd door de dienstverlener. Uitgezonderd zijn de zuurtags en/of UV graffiti's. Indien er meerdere kleine graffiti's binnen 1 m<sup>2</sup> zijn aangebracht, wordt dit bij elkaar opgeteld om de omvang vast te stellen en gezien als één graffiti. Bij graffiti buiten het PVR die groter is dan 30x30 cm geldt dat deze wel wordt verwijderd door de dienstverlener van de comfortschoonmaak, echter worden deze separaat inzichtelijk gemaakt en gefactureerd aan GVB.

Zit de graffiti binnen het PVR of op plaatsen zit waar specifieke machines of veiligheidsmaatregelen voor nodig zijn, of is het een zuurtag of UV-graffiti wordt dit digitaal (in GRIP Facility), inclusief een foto, gemeld bij de dienstverlener van de specialistische schoonmaak. De dienstverlener van de specialistische schoonmaak zorgt ervoor dat de graffiti binnen de gestelde termijnen wordt verwijderd en meldt dit af in GRIP Facility.

#### 3.11.3 Verwijderingstermijn

Alle graffiti wordt binnen 24 uur, na aanmelding door GVB of constatering door de dienstverlener, verwijderd door de dienstverlener. Voor metro's met graffiti aan de buitenzijde worden de metro's door de VKL-metro aangeboden op de locaties washal Isolatorweg, Quick servicehal emplacement en washal Amstel. Indien er naar de mening van de dienstverlener sprake is van niet verwijderbare graffiti meldt de dienstverlener dit in GRIP Facility aan GVB. Bij aanstootgevende teksten, leuzen of tekens dient de inschrijver binnen 2 uur op locatie te zijn om het schoon te maken.

#### 3.11.4 Inzet materialen en middelen graffiti

Vrijwel alle geveldelen en elementen zijn voorzien van een coating of zijn eenvoudig te reinigen. Alle voertuigen zijn voorzien van folie. De dienstverlener zet, in overleg en na goedkeuring van GVB, voor het verwijderen van graffiti daarvoor geëigende materialen en middelen in die het milieu minimaal belasten en de aangebrachte coatings niet beschadigen. Indien de dienstverlener voor het verwijderen van graffiti gebruik wil maken van hogedrukreinigers, houdt de dienstverlener er rekening mee dat de waterdruk -en temperatuur beperkt wordt om schade aan de coatings te voorkomen. Daarnaast neemt de dienstverlener maatregelen om de restproducten en afvalwater bij het verwijderen van de graffiti op te vangen en verantwoord af te voeren. Indien voor het verwijderen van graffiti chemische verwijderingsproducten worden gebruikt, waarvan de voorschriften aangeven dat deze alleen met adembescherming mogen worden toegepast, vinden de werkzaamheden buiten de exploitatie tussen 01.00 en 05.00 plaats.

#### 3.11.5 Uitvoering

Vóór het uitvoeren van de werkzaamheden heeft de dienstverlener alle noodzakelijke beschermende maatregelen genomen. Tevens worden onderstaande uitgangspunten in acht genomen:

- Objecten welke onder spanning staan dan wel welke inwendig elektra bevatten, 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 voor elektrocutie.
- Recent aangebrachte graffiti (niet ouder dan 24 uur) mag middels hogedruk (geen chemische ondersteuning) gereinigd worden mits dit geen schade toebrengt aan de ondergrond.
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat materialen niet worden geëst c.q. gaan corroderen dan wel dat een beschermend patina (edel/koper roest) wordt verwijderd
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat een verruwing van het oppervlak wordt voorkomen.
- Door het reinigen mag geen kalkuitbloei ontstaan. Evenmin mag aantasting van het materiaal plaatsvinden. Door de gebruikte materialen mogen geen zouten worden gevormd die leiden tot aantasting van de ondergrond c.q. het materiaal.
- Graffiti wordt zodanig verwijderd dat vanaf een afstand van 5 meter geen resten meer zichtbaar zijn op het object.
- Indien door het verwijderen van graffiti een zogenoemd "fotonegatief" effect ontstaat, wordt een rechthoekig gebied (gesloten vlak) gereinigd die minimaal de uiterstenpunten van de te verwijderen graffiti omvat. Met fotonegatief wordt bedoeld dat als gevolg van het verwijderen van graffiti na het reinigen een contrasterend beeld zichtbaar is op het gereinigd object.
- Gedeelten of onderdelen van de constructie die niet vervuild of beschadigd mogen worden, worden afgeschermd. Na het gereedkomen van het reinigingswerk wordt de afscherming en het eventueel daarbij gebruikte bevestigingsmateriaal verwijderd.
- Voor de voertuigen is het van belang dat na het verwijderen van de graffiti het voertuig een volledige wasbeurt krijgt om aantasting van niet van folie voorziene delen te voorkomen.

#### 3.11.6 Registratie

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

Registratie vindt plaats in het GRIP Facility systeem.

## 3.12 Glasbewassing

### 3.12.1 Glasbewassing

Glasbewassing van het LCM gebouw en de eindpuntvoorzieningen zitten in de scope. Glasbewassing op de stations wordt uitgevoerd door de dienstverlener van de specialistische schoonmaak. De dienstverlener van de specialistische schoonmaak zorgt ervoor dat de dienstverlener van de comfortschoonmaak te allen tijde kan beschikken over een actuele, door GVB goedgekeurde, planning van werkzaamheden. Tevens houden de dienstverleners van de specialistische schoonmaak en comfortschoonmaak frequent structureel overleg over de afstemming en voortgang van de werkzaamheden.

#### 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 dubbelzijdig 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.

#### 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 contractjaarprijs uit. GVB Metro behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert GVB Metro 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 Metro ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

De RI&E wordt aangeleverd bij GVB, GVB is gerechtigd om deze te delen met derden.

#### 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 Metro over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt GVB Metro 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 Metro.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan GVB Metro. 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 Metro kan worden afgeweken van de planning.

### **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 Metro en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

GVB Metro stelt 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.

### **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 Metro voor het personeel dat op locatie(s) 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 Metro 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 Metro gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan GVB Metro opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

**Oplevering glasbewassing**

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

Na oplevering wordt een werkbond 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 voorziet GVB Metro de werkbond van zijn naam en handtekening.