

## Programma van Eisen Glasbewassing

Nr	Eis
<b>Algemeen</b>	
1.	<p>Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting van stof en vuil e.d. met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• glas binnen- en buitenzijde en de bijbehorende;</li> <li>• kozijnen en vensterbanken binnen- en buitenzijde;</li> <li>• separatieglas binnen;</li> <li>• Call, Chat en Meet cellen.</li> </ul> <p>Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken, kozijnen en boeiborden maken hier tevens deel van uit.</p>
2.	<p>Onder vuil wordt onder andere verstaan: plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag, mos, verwerking en methodefouten w.o. lekstrepen, vegen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Deze opsomming is niet limitatief.</p>
3.	<p>Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of anderszins de dienstverlening niet kan worden uitgevoerd, dient opdrachtnemer dit vooraf of tijdens de uitvoering aan opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken. Binnen 1 week dient de uitvoering van de dienstverlening alsnog uitgevoerd te worden (indien de weersomstandigheden dit toelaten).</p>
4.	<p>Indien er sleutels/alarmcode(s) nodig zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, loopt de aanvraag hiervan via de gebouwenbeheerder (of contactpersoon bij overige locaties) voor aanvang van de werkzaamheden. Tijdens de implementatieperiode wordt een verdere toelichting hierop gegeven.</p>
<b>Werkwijze, regels en houding op locatie</b>	
5.	<p>De glasbewassing vindt periodiek plaats op basis van frequenties (handelingsbasis) op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 en 17.00 uur. Bij de sporthallen vindt de glasbewassing tussen 08:00 – 16:30 plaats. Voor de Smalle Haven 109 (Mercado) en het Stadhuisplein 1 heeft opdrachtnemer een vergunning nodig om toegang te krijgen tot het binnenstadsgebied. Zonder deze vergunning is de locatie na 11:00 niet meer te bereiken of te verlaten. Het Van Abbemuseum is op maandag gesloten voor bezoekers en dient daarom zo veel mogelijk op die dag te worden schoongemaakt. Door de opdrachtgever vastgestelde collectieve vrije dagen evenals algemeen erkende feestdagen uitgesloten.</p>
6.	<p>Bij uitvoering van de dienstverlening zal opdrachtnemer rekening houden met de bedrijfsvoering en draagt zorg voor minimale verstoring van het primaire proces per locatie.</p>
7.	<p>Opdrachtnemer werkt volgens de op de locaties geldende huisregels van opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase wordt deze door opdrachtgever verstrekt.</p>
8.	<p>Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de dienstverlening vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.</p> <p>Opdrachtgever heeft het recht om medewerkers van opdrachtnemer te laten vervangen door andere werknemers indien deze niet voldoen aan de in deze eis benoemde kwaliteit zoals door opdrachtgever gevraagd.</p>
9.	<p>De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden te borgen.</p>

10.	Medewerkers van opdrachtnemer dragen representatieve en herkenbare bedrijfskleding. Wanneer hier niet aan wordt voldaan mag de toegang worden geweigerd.
11.	Het personeel dient zelfstandig de werkzaamheden uit te kunnen voeren zonder hulp van het personeel van opdrachtgever. Indien het personeel niet bekend is in de gebouwen van opdrachtgever dient opdrachtnemer hier begeleiding in te bieden en zo opdrachtgever te ontzorgen.
12.	Het personeel van opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
13.	Het in te zetten personeel dient zich aan te melden voor aanvang van de werkzaamheden, alléén conform planning, bij de gebouwenbeheerder van het betreffende gebouw. Als de glasbewassing op de betreffende dag niet op de planning staat wordt hij of zij naar huis gestuurd.  Het personeel dient zich na de werkzaamheden ook weer af te melden bij de gebouwenbeheerder.
14.	De opdrachtnemer dient op elk gewenst moment op verzoek van de opdrachtgever een actueel overzicht van het in de locaties van de opdrachtgever tewerkgestelde personeel over te leggen aan de opdrachtgever.
15.	Indien de uitvoering van de opdracht leidt tot calamiteiten treedt het personeel van opdrachtnemer handelend op. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de gebouwenbeheerder van opdrachtgever te informeren over verdere acties uit het vastgestelde nood- en ontruimingsplan van opdrachtnemer.
16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van instructie van de protocollen en richtlijnen (w.o. milieurichtlijnen) en over de dienstverlening die verricht dient te worden aan haar medewerkers.  Indien een medewerker zich niet houdt aan deze protocollen en richtlijnen is opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.
17.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de gevraagde dienstverlening en draagt zorg voor adequate vervanging van ziek personeel zowel van de uitvoerende als leidinggevende medewerker(s).
18.	Voor iedere dag waarop wordt schoongemaakt bij opdrachtnemer wordt onder de aanwezige medewerkers van opdrachtnemer ook een aanspreekpunt/coördinator aangewezen.
19.	Bij inzet van jeugdigen (t/m 21 jaar) dient opdrachtnemer een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vak volwassen medewerkers.
<b>Planning</b>	
20.	Opdrachtnemer dient jaarlijks een planning van terugkerende werkzaamheden in. In de planning zijn de weeknummers, betreffende ruimtes en gebouwen aangegeven. Wanneer wordt afgeweken van de planning geeft opdrachtnemer dit uiterlijk 2 weken voorafgaande aan de start van de werkzaamheden door. Indien wordt afgeweken van de planning voor werkzaamheden waarbij groot klimmateriaal of hoogwerkers gebruikt worden dient opdrachtnemer dit uiterlijk 4 weken voorafgaande aan de start van de werkzaamheden door te geven.
21.	Uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de dienstverlening dient opdrachtnemer opdrachtgever (gebouwenbeheerder en procesmanager voor dienstgebouwen en overige contactpersonen van overige locaties) schriftelijk (email) in kennis te stellen van de exacte uitvoeringsdatum.

22.	De uitvoering per glasbewassingsbeurt dient per gebouw in een aaneengesloten periode zonder onderbreking binnen 5 werkdagen plaats vinden. Een eventuele onderbreking van de uitvoering moet overlegd en onderbouwd worden met opdrachtgever, alvorens de dienstverlening gestopt of van afgeweken wordt.
23.	Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na schriftelijke goedkeuring (e-mail) van opdrachtgever.
<b>Oplevering en kwaliteit glasbewassing</b>	
24.	Na uitvoering dient de opdrachtnemer de uitgevoerde werkzaamheden van die dag direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbbon te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de opdrachtgever (de gebouwenbeheerder of locatieverantwoordelijke).
25.	Opdrachtnemer dient op de opdracht-/werkbbon exact aan te geven waar ze die dag met de werkzaamheden zijn gestopt en waar ze de volgende dag de werkzaamheden vervolgen. Net als welke ramen niet bewasbaar zijn, zowel binnen als buiten inclusief reden.
26.	Indien er geen afgetekende opdracht-/werkbbon bij de factuur zit, wordt er niet betaald door de opdrachtgever. In het betaalsysteem van opdrachtgever kan de afgetekende opdracht-/werkbbon als bewijsstuk worden ingediend.
27.	Ten aanzien van de kwaliteit van de glasbewassing en de wijze van kwaliteitsbeheer door opdrachtnemer heeft opdrachtgever onderstaande uitgangspunten gedefinieerd.  De uitvoerder van opdrachtnemer en de gebouwbeheerder van opdrachtgever toetsen na iedere uitvoeringsdag de resultaten. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen;</li> <li>• het zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de kozijnen;</li> <li>• het schoon opleveren van vensterbanken en boeiboorden/delen;</li> <li>• het afnemen van alle sponningen en omlijsting;</li> <li>• het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;</li> <li>• het verwijderen van het lekwater;</li> <li>• het verwijderen van overig vuil, zoals hierboven vermeld.</li> </ul>
28.	Indien bij de beoordeling door de gebouwbeheerder blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient opdrachtnemer dit meteen te corrigeren. Dit dient te worden herhaald, totdat aan bovenstaande is voldaan en opdrachtgever akkoord is. Betaling door opdrachtgever vindt pas plaats na het correct uitvoeren van de gehele opdracht (per locatie conform planning) van de dienstverlening glasbewassing.
29.	Indien partijen geen overeenstemming bereiken over het resultaat kan, op verzoek van opdrachtgever, de controle door een onafhankelijke derde worden verricht. Indien opdrachtgever in het gelijk wordt gesteld, betaald opdrachtnemer voor de eventuele kosten van het herstel en het inschakelen van de derde. Indien de opdrachtnemer in het gelijk wordt gesteld betaald de opdrachtgever de gemaakte kosten.
30.	Het is aan de opdrachtnemer een veilige werkwijze te hanteren om de moeilijk bereikbare ramen te wassen. Hieronder nog een aantal extra opmerkingen:  <b>Van Abbemuseum;</b> Bepaalde onderdelen dienen vanuit het water gewassen te worden met behulp van een tucker.  <b>Zwembaden;</b> Als de zwembaden en de sporthallen geopend zijn kan er binnen niet met een hoogwerker schoongemaakt worden.

31.	Opdrachtnemer is akkoord dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een locatie kan worden verwijderd of toegevoegd door wijzigingen in het huisvestingsbeleid van opdrachtgever.
32.	Indien gewenst mag de opdrachtnemer het aantal m2 nameten op eigen kosten.
33.	Naast persoonlijke veiligheid dient er aandacht te worden besteed aan de omgevingsveiligheid. Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de reinigingswerkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen. Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden naar beneden valt. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen.
34.	Indien blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is wordt in overleg met opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden.
35.	Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. Opdrachtnemer dient het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon te houden van afval, materiaalresten e.d.
36.	Chemisch afval dient opdrachtnemer voor eigen rekening af te voeren.
37.	Bij felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is opdrachtgever gerechtigd de glasbewassing gedurende een bepaalde periode te staken dit in verband met het te snel opdrogen van de residuen. Bij temperaturen onder het vriespunt mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden.
38.	Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door opdrachtgever op opdrachtnemer verhaald.
<b>Materialen, middelen en machines</b>	
39.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle materialen, middelen en machines die nodig zijn voor de gevraagde dienstverlening van opdrachtgever. Dit geldt ook voor de middelen/machines die door opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
40.	Schoonmaak met een behulp van een Tucker vindt alleen bij uitzondering plaats en wordt alleen gedaan op plekken waar geen andere mogelijkheid is.
41.	Indien blijkt dat er voor locaties extra voorzieningen nodig zijn, dan dient de opdrachtnemer dat van tevoren aan opdrachtgever te melden (middels de van tevoren op te stellen RI&E) en kosten hiervoor te verrekenen.
42.	Inzet van materialen, middelen en machines dienen te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines van opdrachtnemer én opdrachtgever. (bijvoorbeeld: bij het plaatsen van een hoogwerker, dient de opdrachtnemer rekening te houden met het soort ondergrond en de staat ervan (bevroren, modderig). De opdrachtnemer dient voorzieningen te treffen, zodat de hoogwerker stevig bevestigd staat op de ondergrond).
44.	Personeel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmede te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten die men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.
45.	Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker dan mag deze alleen bediend worden door personeel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één

	geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.
<b>Schade</b>	
46.	Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan op opdrachtnemer worden verhaald. De kosten voor het onnodig verbreken van de verzegelingen van brandblusapparatuur door een medewerker van opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtnemer.
47.	Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer, direct te melden aan opdrachtgever (gebouwbeheerder).
<b>Wijzigingen</b>	
48.	Wijzigingen in het aantal m2 glasreiniging per gebouw kunnen pas worden doorgevoerd na overleg en schriftelijk akkoord met opdrachtgever.
49.	Wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van het gebouwenbestand, dienen in de gebouwenstaten te worden verwerkt door opdrachtnemer. De kostenconsequenties van de wijzigingen worden na een mutatie doorgerekend op basis van de kengetallen waarop de calculatie van opdrachtnemer is gebaseerd. Blijvende wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na overleg met opdrachtnemer in de overeenkomst opgenomen.
50.	Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van beide partijen. Ook vanuit kostenbeheersing is echter een proactieve rol van opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.
51.	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de mutaties verwerkt in de gebouwen staten en de nieuwe ruimtestaat gegevens aanlevert aan opdrachtgever in Excel.
52.	Technische aanpassingen in/aan de gebouwen die nodig zijn voor een correcte en veilige uitvoer van de opdracht zijn alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.
<b>Klachten</b>	
53.	<p>Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een klachtenprocedure. Tijdens de implementatiefase dient opdrachtnemer deze aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en in gezamenlijk overleg wordt deze voor gemeente Eindhoven als opdrachtgever specifiek gemaakt, waarbij onderstaande minimaal wordt opgenomen:</p> <p>Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het glasbewassingsproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verstoringen van óf klachten over het normale glasbewassingsproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;</li> <li>• bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;</li> <li>• daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur nadat de klacht is opgelost, te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;</li> <li>• alle klachten en verstoringen die schriftelijk of in een formeel overleg door opdrachtgever worden gemeld dienen door opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.</li> </ul>
<b>Wet- en regelgeving</b>	

54.	Opdrachtnemer dient bij de inzet van medewerkers te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, zoals de Arbowetgeving, Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht, de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan relevante instanties en/of overige wetgeving die van belang is voor de gevraagde dienstverlening.
55.	De door opdrachtnemer te verrichtte dienstverlening dient conform de 'Schoonmaak- en glasbewassing CAO' te gebeuren.
56.	Na gunning dient door opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) opgesteld te worden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen.
57.	Uitgangspunt is dat de RI&E uiterlijk twee weken voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Opdrachtgever digitaal ter beschikking wordt gesteld. Indien de RI&E niet is aangeleverd, mag er geen glasbewassing dienstverlening worden uitgevoerd. Indien opdrachtnemer hier wel toe overgaat, zal aan opdrachtnemer niet worden betaald.
58.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er te allen tijde en zeker bij veranderende situaties een actueel RI&E in het bezit van opdrachtgever is. De kosten voor het opstellen van een RI&E dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven van opdrachtnemer.
59.	Personeel dat de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert dient in het bezit te zijn van een VCA-certificaat.
60.	Alle opgedragen dienstverlening dient te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen (o.a. voor parkeervergunningen voor voertuigen en eventuele hoogwerkers). Dit dient in het tarief te zijn opgenomen.
61.	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.
62.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever bevoegd de opdrachtverlening met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen. Nadat opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal opdrachtgever daartoe geëigende controle-instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op opdrachtnemer.
63.	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat het personeel de werkzaamheden uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging.
64.	<i>Machines en elektrische veiligheid</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.
65.	<i>Machines en elektrische veiligheid</i> De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende gecertificeerde personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.
66.	<i>Machines en elektrische veiligheid</i> Elektrisch materieel (niet de gevelonderhoudsinstallaties van opdrachtgever die ter beschikking zijn) en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden

	gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt 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. Opdrachtnemer dient, indien opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van opdrachtnemer.
<b>Duurzaamheid</b>	
67.	De te gebruiken reinigers voldoen aan de eisen van het <a href="#">EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken</a> (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
68.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
<b>Communicatie</b>	
69.	<p><i>Operationeel overleg (frequentie naar inzicht)</i></p> <p>In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse glasbewassingswerkzaamheden bij opdrachtgever.</p> <p><u>Overleg tussen:</u> teamleider opdrachtnemer, proces manager facilitair opdrachtgever of locatieverantwoordelijke.</p> <p><i>Tactisch overleg (frequentie 2x per jaar)</i></p> <p>In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• managementrapportage;</li> <li>• kwaliteit dienstverlening;</li> <li>• kwaliteit inzet personeel;</li> <li>• samenwerking;</li> <li>• evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder communicatie, flexibiliteit en facturatie;</li> <li>• eventuele klachten, registratie en behandeling;</li> <li>• optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen;</li> <li>• nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie.</li> </ul> <p><u>Overleg tussen:</u> vertegenwoordiger opdrachtnemer, proces manager facilitair/ andere locatieverantwoordelijke en contractmanager.</p> <p><i>Strategisch overleg (bij escalatie)</i></p> <p>In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en glasbewassing, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet en behaalde efficiency.</p> <p><u>Overleg tussen:</u> vertegenwoordiger opdrachtnemer, contractmanager en contracteigenaar.</p>
70.	Tijdens de implementatiefase vindt iedere twee weken overleg plaats met de vertegenwoordiger van opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever over de algemene voortgang en de kwaliteit van de dienstverlening, flexibiliteit, personele

	aspecten, communicatie en samenwerking en overige onderwerpen die van belang zijn, zoals hierboven vermeld.
71.	Opdrachtnemer neemt het initiatief om overleggen in te plannen. Overleg vindt plaats op locatie van opdrachtgever.
72.	De verslaglegging inclusief de actiepunten worden binnen een week na het overleg door de contractmanager van opdrachtgever aangeleverd.
73.	Indien naar het oordeel van opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer melden. De door de opdrachtnemer te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor rekening opdrachtnemer.
74.	Alle medewerkers die worden ingezet ter uitvoering van de opdracht beheersen de Nederlandse of Engelse taal.
75.	Opdrachtnemer biedt één vast en één vervangend contactpersoon als accountverantwoordelijke voor opdrachtgever aan die verantwoordelijk is voor het overleg op strategisch en tactisch niveau. Deze persoon (vertegenwoordiger) heeft inzicht in de gehele dienstverlening van opdrachtgever en is het eerste aanspreekpunt voor de contracteigenaar. Mogelijke vertragingen in de voortgang van de dienstverlening worden direct door de vertegenwoordiger van opdrachtnemer gemeld aan de contracteigenaar van opdrachtgever.
<b>Managementinformatie</b>	
76.	<p>Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken na ieder half jaar (ook tijdens het eerste jaar) en cumulatief na afronding van ieder jaar digitaal en schriftelijk managementinformatie over het totale contract en per locatie gespecificeerd t.a.v. de contractmanager aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren dienstverlening;</li> <li>• Overzicht van de uitgevoerde extra dienstverlening (regie opdrachten);</li> <li>• Facturatieoverzicht in combinatie met een up-to-date locatieoverzicht inclusief m2;</li> <li>• Kwaliteit dienstverlening;</li> <li>• Ingezette uren en percentages t.o.v. het totaal van jeugdigen en uitzendkrachten;</li> <li>• Inzet Social return;</li> <li>• Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht)*;</li> <li>• Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen;</li> <li>• Overeengekomen KPI's;</li> <li>• Overzicht van eventuele incidenten, (bijna) ongevallen en calamiteiten;</li> <li>• Verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen;</li> <li>• Rapportage milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten;</li> <li>• Overzicht status gunningscriteria.</li> </ul>
77.	Opdrachtnemer levert deze gegevens op eigen initiatief, minimaal 5 dagen voor het tactisch en strategisch overleg, digitaal, in pdf-formaat aan. Ook tussentijds levert opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever deze gegevens aan.

78.	Bovengenoemde informatie is bedoeld voor sturing van de overeenkomst van de dienstverlening inclusief de bijbehorende leveringen c.q. optimalisatie van de overeenkomst.
<b>Financieel</b>	
79.	<p>Alle facturen bevatten de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBAN-rekeningnummer van de leverancier</li> <li>• Factuuradres van de gemeente: Gemeente Eindhoven, Postbus 90150, 5600 RB, Eindhoven</li> <li>• Een recente factuurdatum (niet ouder dan 5 dagen)</li> <li>• De afdeling (of naam) van de opdrachtgever binnen de gemeente</li> <li>• Het inkoopordernummer van de gemeente</li> </ul> <p>Facturen worden verzonden naar: factuurportal@eindhoven.nl</p>
80.	De facturering van de werkzaamheden vindt maandelijks achteraf per gebouw plaats. Opdrachtnemer voegt de desbetreffende afgetekende opdracht-/werkbon toe aan de factuur.
81.	Facturatie komt overeen met de in het prijzenblad opgenomen tarieven.
82.	Opdrachtnemer dient voor de prijs uit te gaan van de bij de aanbestedingsleidraad, de schouw en bijbehorende bijlagen aangeleverde gegevens. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de door opdrachtgever verstrekte aantal m <sup>2</sup> .
83.	<p>Alle genoemde (m2) prijzen liggen vast tot en met 31-12-<del>2027</del>2026.</p> <p>De prijs kan maximaal een keer per jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager, voor het eerst per 01-01-<del>2028</del>2027, inflatiecorrectie volgens: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) conform onderstaande link:</p> <p><a href="#">StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)</a></p>
84.	<p>De te hanteren formule is als volgt:</p> $\left( \frac{\text{cbs prijsindex maand 3}^{\text{e}} \text{ kwartaal jaar N} - \text{cbs prijsindex 3}^{\text{e}} \text{ kwartaal jaar N-1}}{\text{cbs prijsindex 3}^{\text{e}} \text{ kwartaal jaar N-1}} \times 100 \right)$
85.	<p><u>Afzien van prijsindexering</u></p> <p>Indien in een jaar afgezien is van prijsindexering, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.</p>
86.	De voorgenomen indexering met onderbouwing dient uiterlijk 2 maanden voor ingangsdatum aan de contractmanager kenbaar gemaakt te worden. Eventuele aanpassingen van de prijs gaan pas in na schriftelijk akkoord van de contractmanager.
<b>Voorschriften voor het gebruik van de hoogwerker</b>	
87.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vergunning voor het plaatsen van de hoogwerker. Conform art. 2.10 APV is een vergunning 'Tijdelijk Gebruik Openbare Ruimte' (VOR-vergunning) nodig. Als de hoogwerker door heel Eindhoven wordt ingezet, kan gekozen worden voor een 'parapluvergunning'.</li> <li>• De inzet van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.</li> <li>• Het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen</li> </ul>

	<p>welke door opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden.</li> <li>• Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.</li> <li>• Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.</li> <li>• Voor het werken met een hoogwerker op de openbare weg is een vergunningsplicht, de Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk hiervoor.</li> </ul>
--	---

**Voorschriften voor het gebruik van de gevelinstallatie**

88.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanwezige gevelinstallaties mogen niet worden gebruikt indien de weersomstandigheden dit niet toelaten. De voorschriften van de leverancier van de gevelinstallatie zijn hierbij leidend.</li> <li>• Het onderhoudsbedrijf wil 1 maal na gunning voor gebruikers een gebruikersinstructie geven.</li> <li>• Bij gebruik van de gevelinstallatie dient vooraf het logboek te worden getekend, storingen dienen direct te worden gemeld, schade door ondeskundig gebruik of moedwillige vernieling worden, indien aantoonbaar, verhaald op de gebruiker. Voordat de opdrachtnemer gebruik maakt van de aanwezige installaties, dient samen met opdrachtgever de aanwezige situatie aangaande toegang en gebruik te worden beoordeeld.</li> <li>• De gevelinstallatie mag pas worden betreden na akkoord van de daartoe bevoegde functionaris van opdrachtgever. Gebruik van de gevelinstallatie mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers worden uitgevoerd, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.</li> <li>• Bij het verlaten van de gevelinstallatie dient deze in de start- c.q. rustpositie op het dak te worden teruggeplaatst. De sleutels mogen nooit in de installatie achter blijven. Daarnaast dient de stroom te worden afgekoppeld, de kabels te worden opgeruimd en de gondels te worden vergrendeld aan de rails (indien deze voorziening aanwezig is).</li> <li>• Het verplaatsen van de gevelinstallatie met als doel de bereikbaarheid te vergroten door middel van het afzetten aan de gevel is ten strengste verboden.</li> <li>• De keuringsrapporten van alle gevelinstallaties zijn ter inzage bij opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht preventief onderhoud en periodieke keuringen te laten uitvoeren; klachten en/of verstoringen worden na melding van opdrachtnemer direct aan onderhoudende partij gemeld met de vraag deze zo snel mogelijk te laten verhelpen.</li> <li>• Bij gebruik van de gevelinstallatie dient iedere uitvoerende individueel geborgd te zijn aan de daarvoor aangebrachte borgingspunten op het dak. Dit dient plaats te vinden met goedgekeurde vallijnen, persoonlijke harnasgordels en bevestigingshaken.</li> <li>• Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte en werkt conform de bedienings- en veiligheidsvoorschriften die gelden voor het gebruik van de gevelinstallaties. De registers liggen ter inzage bij opdrachtgever. Sleutels voor de installatie zijn bij de gebouwenbeheerder af te halen. De sleutels dienen aan het einde van elke werkdag weer te worden ingeleverd bij de gebouwbeheerder.</li> </ul>
-----	--