



VRAAGSPECIFICATIE

Reiniging van railvoertuigen, werkplaats en haltes.

Datum : 31 maart 2026

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

1 Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inhoudsopgave..... | 2 |
| 2 | Inleiding..... | 3 |
| 2.1 | Doelstelling..... | 3 |
| 2.2 | Scope | 3 |
| 2.2.1 | Tramvoertuigen | 3 |
| 2.2.2 | Schoonmaakgebied tramhalte | 4 |
| 2.2.3 | Schoonmaakgebied Remise Nieuwegein en P&R Utrecht Science Park | 4 |
| 2.3 | Opdracht | 5 |
| 2.4 | Voorwaarden voor verlenging | 5 |
| 2.5 | Randvoorwaarden | 5 |
| 2.5.1 | Exploitatieperiode..... | 5 |
| 2.5.2 | Onderhoudsvenster | 6 |
| 2.5.3 | Veiligheid | 6 |
| 2.5.4 | Processen | 6 |
| 2.5.5 | Systeemgerichte contractbeheersing | 6 |
| 2.5.6 | Compliance management..... | 7 |
| 2.5.7 | Omgevingsmanagement | 7 |
| 2.6 | Begrippen en afkortingen in dit document | 8 |
| 2.7 | Bindende documenten | 10 |
| 3 | Transitie..... | 11 |
| 3.1.1 | Schoonmaakplan | 11 |
| 3.1.2 | Operationele gereedheid..... | 11 |
| 3.1.3 | Afstemming en acceptatie..... | 11 |
| 4 | Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden | 12 |
| 4.1 | Schoonmaakwerkzaamheden Trammaterieel | 12 |
| 4.2 | Planning en uitvoering schoonmaakwerkzaamheden trammaterieel | 13 |
| 4.3 | Schoonmaakwerkzaamheden Tramhaltes | 14 |
| 4.4 | Schoonmaakwerkzaamheden Werkplaats | 15 |
| 4.5 | Overige schoonmaakdiensten - Graffiti verwijdering, specialistische schoonmaakwerkzaamheden, calamiteiten | 17 |
| 5 | Procesmanagement | 18 |
| 5.1 | Organisatiemanagement..... | 18 |
| 5.2 | Vrijgekomen materialen | 19 |
| 5.3 | Materieel en Materiaal | 20 |
| 5.4 | Opslag | 21 |
| 5.5 | Demobilisatie | 21 |

2 Inleiding

De Provincie Utrecht, Domein Mobiliteit (hierna: Provincie of Opdrachtgever) is verantwoordelijk voor al het tramvervoer in de regio Utrecht. De Provincie heeft een concessie verleend aan een vervoerder die de trams rijdt onder de merknaam U-OV. Het Trambedrijf Beheer en Onderhoud (BRO) beheert en onderhoudt namens de Provincie het totale tramsysteem: van remise tot en met rails en van trams tot en met de ICT.

Het tramsysteem bestaat uit één railinfrastructuur, namelijk de USP-lijn. Dit is de (snel)tramverbinding tussen P+R Science Park Utrecht en Nieuwegein Zuid / IJsselstein Zuid (voorheen SUNIJ- en Uithoflijn). In de onderstaande plattegrond (figuur 1) is een overzicht van het complete tracé weergegeven. Dit gebied betreft het Contractgebied. De Opdrachtgever besteedt het onderhoud van de Trambedrijf assets uit aan derden en heeft dit opgedeeld in materieel, (rail-) Infrastructuur, telematica en gebouwen/haltes. Dit document beschrijft de context, proceseisen en activiteiten die Opdrachtgever opdraagt aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden voor alle trams, tramhaltes, de remise Nieuwegein (Werkplaats) en de P&R Utrecht Science Park.

2.1 Doelstelling

Het doel van dit contract is dat de Opdrachtnemer de in deze overeenkomst beschreven scope op een doelmatige en effectieve wijze schoon en representatief houdt, met inzet van passende middelen en op de juiste momenten.

De uitvoering van de werkzaamheden draagt bij aan het realiseren van de doelstellingen zoals opgenomen in de Beheervisie OV-assets 2025–2029.

Gewenste kwaliteitsbeleving

De kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden wordt mede beoordeeld op basis van de beleving van reizigers, zoals gemeten in de landelijke OV-klantenbarometer. Hierbij gelden de volgende streefwaarden:

- **Reinheid tramvoertuigen**
Reizigers waarderen de reinheid van de tramvoertuigen (interieur en exterieur) met een rapportcijfer van 7,5 of hoger.
- **Reinheid tramhaltes**
Reizigers waarderen de reinheid van de tramhaltes met een rapportcijfer van 7,5 of hoger.

2.2 Scope

Deze paragraaf beschrijft de scope van de opdracht en geeft een nadere afbakening van het contractgebied, zoals weergegeven in figuur 1. De opdracht omvat het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden aan tramvoertuigen, tramhaltes, de tramremise Nieuwegein en P&R Utrecht Science Park, inclusief de daarmee samenhangende werkzaamheden.

De werkzaamheden van de Opdrachtnemer zijn begrensd door de in dit contract vastgestelde eisen.



Figuur 1 Contractgebied

2.2.1 Tramvoertuigen

De scope van de opdracht omvat het reinigen van tramvoertuigen van het type CAF Urbos 100, in de volgende uitvoeringen:

- CAF 33m (27 voertuigen);
- CAF 41m (27 voertuigen).

De tramvoertuigen zijn nader beschreven in **bijlage 1 - Beschrijving CAF-trams**.

Binnen de exploitatie worden de tramvoertuigen in beginsel ingezet als gekoppelde combinaties van een CAF 33m en een CAF 41m, resulterend in een tramstel van circa 75 meter (zie Figuur 2).

De omvang van de vloot kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. De scope van de schoonmaakwerkzaamheden beweegt mee met deze wijzigingen. Eventuele aanpassingen in de omvang van de werkzaamheden worden in verhouding doorgevoerd in de contractuele afspraken.



Figuur 2: Een gekoppeld tramstel van 75 meter (een 41m tram gekoppeld aan een 33m tram)

2.2.2 Schoonmaakgebied tramhalte

Voor de 32 tramhaltes, zoals beschreven in **bijlage 2**, wordt het schoonmaakgebied van de halte afgebakend door de volgende onderdelen:

1. Abri, Perronoverkapping inclusief glasbewassing
2. Zitmeubilair
3. Vuilnisbak
4. In-/Uitcheck paal
5. OV Oplaadautomaat
6. Hekwerk, Leuningen
7. Perron
8. (Licht)masten tot ooghoogte
9. Het reinigen en/of leegmaken van de ACO-drains ten behoeve van de afvoer van hemelwater

De volgende onderdelen maken geen onderdeel uit van het reguliere schoonmaakonderhoud:

1. DRIS-borden (Dynamisch Reizigers Informatie Systeem), met uitzondering van de masten waaraan de borden zijn bevestigd tot op ooghoogte;
2. Camera's, deze vallen onder het contract Telematica.

2.2.3 Schoonmaakgebied Remise Nieuwegein en P&R Utrecht Science Park

Tramremise Nieuwegein

De tramremise in Nieuwegein omvat opstelsporen en een onderhoudswerkplaats waar tramvoertuigen worden onderhouden. Op de opstelsporen van de tramremise en P&R Utrecht Science Park worden tramvoertuigen gestald wanneer deze niet in exploitatie zijn of niet inzetbaar zijn vanwege een technisch mankement.

Binnen het schoonmaakgebied van de Remise Nieuwegein vallen alle ruimten die aan de Opdrachtnemer ter beschikking staan. Hieronder vallen zowel de hallen van spoor 21 en 22, inclusief tussenruimten, als de gebruiksruidten zoals weergegeven op de demarcatietekeningen (**bijlage 3 demarcatietekeningen**).

Tot het schoonmaakgebied behoren in ieder geval:

- a) zandvulinstallatie;
- b) vulinstallatie voor ruitensproeiervloeistof;
- c) vetvulinstallatie;
- d) roll-over tramwasinstallatie;
- e) opkomruimte met tafel, stoelen, koelkast en magnetron;
- f) was- en kleedruimte met lockers;
- g) gebedsruimte (zelf in te richten);
- h) magazijn/opslagruimte.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van alle ruimten die aan hem ter beschikking staan, inclusief de hallen van spoor 21 en 22 en de bijbehorende tussenruimten.

De schoonmaaklocaties zijn eigendom van de Opdrachtgever. Voor het gebruik van een deel van de tramremise wordt een huurovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (**zie bijlage 4 concept huurovereenkomst**).

Onderhoudspartij van het trammaterieel mag gebruik maken van de sporen 21 en 22 indien er geen schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd.

De Opdrachtnemer behandelt de tramremise en de bijbehorende outillage als een goed huisvader en betaalt een jaarlijkse huursom aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de tramremise en de bijbehorende installaties en verstrekt instructies (mondeling en schriftelijk) voor het gebruik van machines en installaties.

De schoonmaaklocaties kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen binnen de grenzen van het remiseterrein.

P&R Utrecht Science Park (De Uithof)

Binnen het schoonmaakgebied van P&R Utrecht Science Park vallen de volgende voorzieningen:

- a) mobiele zandvulinstallatie of voorziening voor handmatig zand vullen;
- b) magazijn/opslagruimte;
- c) opkomstruimte (was-, kleed-, koffie- en toiletruimte) van de vervoerder;
- d) parkeervoorziening nabij de schoonmaakcontainer.

Buiten de scope

Buiten de scope van de Remise Nieuwegein en P&R Utrecht Science Park vallen:

- a) technische ruimten;
- b) archiefruimten;
- c) kantoren buiten de werkplaatshal;
- d) glasbewassing aan binnen- en buitenzijde.

2.3 Opdracht

Op basis van de beschreven doelstellingen en scope is de opdracht in deze vraagspecificatie onderverdeeld in werkpakketomschrijvingen conform de Work Breakdown Structure (WBS) die voor deze overeenkomst is opgesteld. De onderstaande WBS geeft de inhoudelijke structuur van dit document weer. Het laagste niveau van de WBS bestaat uit de werkpakketten die gezamenlijk de opdracht voor de opdrachtnemer vormen.

1. Transitie– Voorbereidende werkzaamheden die getroffen moeten worden voor start onderhoud
2. Realisatie schoonmaakwerkzaamheden
 - 2.1 Schoonmaakwerkzaamheden Trams
 - 2.2 Schoonmaakwerkzaamheden Tramhaltes
 - 2.3 Schoonmaakwerkzaamheden Werkplaats
 - 2.4 Graffiti verwijdering, specialistische schoonmaakwerkzaamheden
3. Procesmanagement

2.4 Voorwaarden voor verlenging

Na afloop van de initiële looptijd kan de Opdrachtgever besluiten de Overeenkomst te verlengen, conform de in de Overeenkomst vastgelegde verlengingsopties.

Een verlenging wordt uitsluitend overwogen indien de Opdrachtnemer gedurende de voorafgaande contractperiode dusdanig heeft gepresteerd dat Opdrachtgever het vertrouwen heeft in de dienstverlening van Opdrachtnemer. Het evaluatieformulier is bijgevoegd als **bijlage 9**.

2.5 Randvoorwaarden

2.5.1 Exploitatieperiode

De exploitatieperiode is de periode waarin het vervoersysteem door de vervoerder gebruikt wordt om conform dienstregeling reizigers van A naar B te vervoeren. De exploitatieperiode van trams op het Systeem kan worden bepaald uit de dienstregelingen¹. De passagiersexploitatie op het tracé Centraal Station Utrecht naar Nieuwegein en IJsselstein vindt plaats tussen 04:55 tot 01:34 's nachts; De passagiersexploitatie op het tracé Centraal Station Utrecht en P&R Sciencepark vindt plaats tussen 05:55 tot 00:30. Vanaf december 2026 vindt er op P&R sciencepark ook in de weekend passagiersexploitatie plaats op za tussen 09.00 uur-00.30 uur en zo tussen 10:00 uur-00:30 uur

De opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de overeenkomst de dienstregeling wijzigen. Opdrachtnemer dient in staat te zijn op deze wijzigingen in te spelen. De vergoeding voor de werkzaamheden worden hierbij in evenredigheid aangepast.

¹ Zie document LVA-FOR-001 – Exploitatie vrije tijden.

2.5.2 Onderhoudsvenster

Voor het uitvoeren van werkzaamheden is er een regulier onderhoudsvenster waarvoor aanvragen ingediend dienen te worden. Het aanvragen van Werkzaamheden verloopt via de Werkcoördinator zoals beschreven in de KWT². In de onderhoudsperiode kunnen meerdere onderhoudspartijen werkzaamheden uitvoeren.

Werkzaamheden worden dus alleen onder de gedefinieerde veiligheidsregimes, KWT, uitgevoerd. Dit kan betekenen, dat o.b.v. het V&G-U bepaalde werkzaamheden aan tijd gebonden zijn.

In principe is de Infrastructuur buiten de exploitatieperiode beschikbaar voor het uitvoeren van werkzaamheden (Onderhoudsvenster). In verband met tram-overbrengingsritten (en eventuele ijzelritten waarbij de gehele nacht ritten worden uitgevoerd) is het onderhoudsvenster aangepast [LVA-FOR-001 – Exploitatie vrije tijden] is opgenomen om Opdrachtnemer in staat te stellen om de nachtelijke en weekendwerkzaamheden af te stemmen buiten exploitatie.

2.5.3 Veiligheid

De Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden zodanig dat de veiligheid van het tramvervoersysteem, de werkomgeving, het personeel en derden te allen tijde is gewaarborgd. De volgende drie kaders zijn integraal van toepassing en dienen onderling samenhangend te worden toegepast.

2.5.3.1 Veiligheidsbeheersysteem (VBS)

Het veiligheidsbeheersysteem (VBS) van Opdrachtgever vormt het kader waarbinnen de Werkzaamheden moeten worden verricht. Het VBS³ is de systematische beschrijving van de procesgang van Opdrachtgever om de veiligheidsdoelstellingen van het tramvervoersysteem te bepalen en te borgen dat ze worden gerealiseerd. Het VBS is uitgewerkt uit elementen in vijf groepen namelijk:

- 1) Uitgangspunten en kaders- Vormen de basis voor het veiligheidsmanagement;
- 2) Veiligheid in uitvoerende processen - Stuurt de veiligheid in het beheer en onderhoud, aanpassingen en uitbreidingen van het areaal;
- 3) Ondersteunende veiligheidsprocessen - Faciliteren de primaire processen rechtstreeks op veiligheid;
- 4) Voorwaardelijke processen voor veiligheid - Scheppen de organisatorische en personele voorwaarden voor effectieve integratie van veiligheid in alle activiteiten van het Trambedrijf;
- 5) Toetsing en verantwoording - Monitort de resultaten en legt ze vast.

De Opdrachtnemer is verplicht zijn processen af te stemmen op dit systeem. Het kaderdocument (KWT) is leidend; relevante procedures en sjablonen zijn beschikbaar via het e-handboek van de Opdrachtgever

2.5.3.2 Kader Werkzaamheden Tramweg

Het Kader Werken Tramweg (KWT) bevat de uitvoeringsregels voor veilig werken aan, op of nabij de traminfrastructuur. Dit kader beschrijft o.a. werkmethoden, spanningsloos werken, bevoegdheden, rollen en communicatie met de verkeersleiding. De Opdrachtnemer is gehouden aan volledige toepassing van dit kader. Afwijken van de bepalingen is slechts toegestaan na schriftelijke instemming van de opdrachtgever. Waar in de vraagspecificatie wordt verwezen naar de KWT betreft dit een verduidelijking, geen beperking van de volledige reikwijdte.

2.5.3.3 Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan)

Voor alle werkzaamheden met een verhoogd risico stelt de Opdrachtnemer onder meer een V&G-plan op en sluit aantoonbaar aan op het VBS en de KWT. In **Bijlage 5 V&G-eisen** zijn alle eisen opgenomen waar Opdrachtnemer in dit kader verder aan dient te voldoen.

2.5.4 Processen

De processen zijn opgenomen in paragraaf 2.7.

2.5.5 Systeemgerichte contractbeheersing

Beschrijving toetsmethodiek

Opdrachtnemer dient een kwaliteitsmanagementsysteem te hebben ingericht conform de ISO 9001:2015 (of vergelijkbaar) om aan te tonen hoe men de processen beheerst en verbetert. Voorts dient de Opdrachtnemer aan te tonen op welke wijze met een betrouwbaar proces, de producten en diensten worden geleverd die aan de eisen van Opdrachtgever en aan relevante wet- en regelgeving voldoen.

Indien de Opdrachtnemer een werkwijze implementeert dat voldoet aan de eisen, geeft dit de Opdrachtgever in beginsel het vertrouwen dat het eindresultaat aan de gestelde eisen zal voldoen. Om dit vertrouwen te onderbouwen toetst de Opdrachtgever de

² Kader Werkzaamheden Tramweg: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR627364>

³ Zie Document SAF-KAD-004 - Veiligheidsbeheersysteem Trambedrijf Beheer en Onderhoud Provincie Mobiliteit

processen en werkzaamheden van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever toetst in het bijzonder of de Opdrachtnemer werkt volgens zijn kwaliteitsmanagementsysteem en of de vastlegging van informatie behorende bij de onderhoudswerkzaamheden van de compleet en accuraat zijn. Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en productaudits en zal de Opdrachtgever inspecties (laten) uitvoeren op het Contractgebied. De Opdrachtnemer dient desgevraagd het gehele kwaliteitshandboek van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. De Opdrachtnemer heeft een signaleringsfunctie voor mogelijke (kwaliteits)verbeteringen en optimalisaties ten aanzien van de uitvoering van de in opdracht gegeven werkzaamheden.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdrachtnemer middels audits en inspecties te (laten) controleren en dient de Opdrachtgever de gelegenheid te bieden kwaliteitsinspecties uit te (laten) voeren op het uitgevoerde werkzaamheden.

Nadruk op producttoetsen

Gelet op de aard van de werkzaamheden zal de kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden regelmatig getoetst worden door een derde partij in opdracht van de opdrachtgever middel een VSR-KMS meting. Indien de kwaliteit onvoldoende is zal er een nieuwe controle worden uitgevoerd om te toetsen of de kwaliteit is verbeterd. Deze tweede controle zal voor rekening komen van de opdrachtnemer. Dit zal verrekend worden middels de facturatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.

Kwaliteitsnorm

Opdrachtnemer dient bij ieder toetsmoment van de schoonmaakwerkzaamheden te voldoen aan kwaliteitsniveau niveau A, zoals opgenomen in de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte 2023 (KOR). Indien het minimale niveau afwijkt (in positieve of negatieve zin) wordt de toetsfrequentie aangepast.

Voor de schoonmaakkwaliteit binnen de Werkplaats wordt aangesloten bij een acceptabel kwaliteitsniveau (AQL), waarbij aanvullend aan de kwaliteitsnorm geldt dat:

- voor *sanitaire ruimten* maximaal 4% afwijkingen is toegestaan (oftewel minimaal 96% van de gecontroleerde ruimten voldoet aan de kwaliteitsnorm);
- voor *overige ruimten* maximaal 7% afwijkingen is toegestaan (oftewel minimaal 93% van de gecontroleerde ruimten voldoet aan de kwaliteitsnorm).

2.5.6 Compliance management

De Opdrachtnemer is gehouden om te allen tijde te voldoen aan alle in deze aanbesteding genoemde wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, aanbevelingen, beoordelingsrichtlijnen en andere publicaties. De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het identificeren en naleven van alle overige toepasselijke wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, aanbevelingen, beoordelingsrichtlijnen en andere publicaties die niet expliciet in deze aanbesteding zijn opgenomen, maar van belang zijn of van toepassing zijn op de door hem uit te voeren werkzaamheden.

2.5.7 Omgevingsmanagement

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hij de door hem direct en indirect veroorzaakte omgevingshinder beperkt en beheerst. Daarbij moet onder andere gedacht worden aan stof, geluid, licht, verkeer en stank⁴

Het is Opdrachtgever duidelijk dat daar waar onderhoud wordt uitgevoerd omgevingshinder niet is te voorkomen. Wel kan de Opdrachtnemer met een slimme planning en voorbereiding de (nachtelijke) overlast voor de omgeving voor een groot deel beperken. Door het kiezen van het meest geschikte moment van werkzaamheden, een logische werkvolgorde, inzet van het juiste materieel en andere maatregelen is omgevingshinderbeleving bij de uitvoering van werkzaamheden voor een belangrijk deel te verminderen. De Opdrachtnemer is als expert zelf in staat de omgevingshinderbeleving te beïnvloeden en te beperken.

APV

Om tot uitvoering van schoonmaak van de Haltes over te kunnen gaan dient te worden voldaan aan de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van de relevante gemeenten (Utrecht, Nieuwegein en IJsselstein) door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. De APV is per gemeente te downloaden op de website van de betreffende gemeente. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever dusdanig te informeren dat deze kan voldoen aan de APV.

Ontheffing parkeren

Buiten het beheersgebied van de Provincie Utrecht (bijvoorbeeld op, naast haltes gelegen, wegen) moet worden voldaan aan de eisen en voorschriften van de desbetreffende gemeentes. Informatie is te verkrijgen via: <http://www.nieuwegein.nl>, <http://www.ijsselstein.nl> en <http://www.utrecht.nl>. Opdrachtnemer dient rekening te houden met het verkrijgen van een ontheffing om langs de Trambaan op de daar aangewezen locaties te parkeren (**zie bijlage 8 opstelplaatsen voertuigen**).

⁴ Document SAF-WI-002 Hinderprotocol.

2.6 Begrippen en afkortingen in dit document

In de onderstaande tabel zijn de begrippen en definities benoemd, die gehanteerd worden in deze Overeenkomst. Het meervoud of een afgeleide van de definitie is gelijk aan de definitie in enkelvoud. Woorden die met een hoofdletter zijn geduïd worden in de contractdocumenten ook met een hoofdletter gebruikt. Indien hetzelfde woord uit onderstaande lijst in de contractdocumenten wisselend met en zonder hoofdletter is gebruikt, heeft dit toch dezelfde betekenis.

| Nr. | Begrip/afkorting | Betekenis |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1. | Beheerder | Beheerder van de lokale spoorweginfrastructuur die als zodanig is aangewezen op grond van artikel 18, eerste lid, aangevuld met de overige onderdelen van het Tramsysteem. Team Beheer en Realisatie OV-assets (BRO is hiervoor aangewezen door GS); |
| 2. | Beheervisie 2025-2029 | Gedeputeerde staten onderscheidenlijk het dagelijks bestuur stellen ten minste een maal in de vier jaar een visie vast ten aanzien van een kwalitatief goed en doelmatig beheer. De visie is ten minste uitgewerkt in prestatienormen die betrekking hebben op de kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de lokale spoorweginfrastructuur. Daarbij worden tevens de tijdstippen bepaald waarop de verschillende onderdelen van de lokale spoorweginfrastructuur periodiek door de beheerder worden geschoond. |
| 3. | Belanghebbende (= stakeholder) | Een partij die een belang heeft in het Systeem of de eigenschappen van (onderdelen van) het Systeem; deze partij stelt eisen aan of heeft verwachtingen van het Systeem. |
| 4. | BRO | Beheer & Realisatie OV-assets |
| 5. | Contractgebied/ schoonmaakgebied | Het gebied waarbinnen de dienstverlening geografisch is begrensd. |
| 6. | Calamiteit | Calamiteiten betreffen situaties waarbij als gevolg van externe oorzaken, zoals braaksel, vandalisme (waaronder graffiti en gebroken ruiten), moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of de veiligheid te herstellen. |
| 7. | Contractmanager | De door Opdrachtgever aangewezen gevolmachtigde. |
| 8. | Demobilisatie fase | Periode vanaf de mijlpaal start demobilisatie tot het moment waarop de Opdrachtnemer heeft voldaan aan de eisen als neergelegd in deze vraagspecificatie voor het eindigen van de fase heeft voldaan. Deze fase heeft als doel het delen van informatie met de Opdrachtgever en de opvolgende opdrachtnemer bekend laten worden met het systeem. |
| 9. | Documenten/Producten | Documenten welke de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst zal opstellen. |
| 10. | Duurzaamheid | Toestand van de Infrastructuur waarin een economisch optimum wordt bereikt in Life-cycle-costs van onderhoud en vernieuwing. |
| 11. | Exploitatieperiode | Periode waarin het vervoerssysteem door de vervoerder gebruikt wordt om conform dienstregeling reizigers van A naar B te vervoeren |
| 12. | Gebruikers | Een ieder die in de ruimste zin des woords gebruik maakt van de Infrastructuur, waaronder passagiers, onderhoudspersoneel, opdrachtgever, nevenopdrachtnemers, kruisende passanten. |
| 13. | Graffiti | Graffiti betreft alle vormen van opschriften, tekeningen, stickers en affiches die zonder toestemming van de Provincie zijn aangebracht. |
| 14. | Hinder | Verminderde beschikbaarheid en bereikbaarheid van het Systeem. |
| 15. | (Tram)Infrastructuur* | Alle gronden en objecten die Opdrachtgever op grond van de wet, haar beheerconcessie, eigendom of een met een derde gesloten overeenkomst in beheer heeft binnen de grenzen van het Contractgebied. |
| 16. | Inschrijving | Contractdocumenten waarmee Opdrachtnemer te kennen heeft gegeven de Werkzaamheden te willen uitvoeren conform het bepaalde in deze Overeenkomst tegen betaling van de in deze Overeenkomst vastgelegde prijs. De Inschrijving bestaat uit alle documenten die Opdrachtnemer conform het gestelde in de aanbestedingsleidraad heeft geleverd in de aanbestedingsfase. |
| 17. | Incident | Verzamelbegrip van alle soorten ongewenste situaties (zowel spoor, als niet-spoor gerelateerd) binnen het systeem. |
| 18. | Inspectie | Een controle of meting van de actuele staat van het Systeem. |
| 19. | KPI | Kritische Prestatie Indicator |
| 20. | Schoonmaakwerkzaamheden | Alle activiteiten die Opdrachtnemer uitvoert om te kunnen voldoen aan de eisen opgenomen in de Vraagspecificatie. Alle werkzaamheden die ten doel hebben het Systeem in de conditie te houden of te brengen, die voor hun functie nodig wordt geacht en/of in deze Overeenkomst is gëeist. |
| 21. | Schoonmaakplan | Beschrijving op welke wijze de Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden en hoe wordt geborgd dat vanaf de start van de overeenkomst wordt voldaan aan het gestelde kwaliteitsniveau. |
| 22. | Onderhoudspartij | Opdrachtnemer welke verantwoordelijk is voor het onderhoud van de Tramvoertuigen |
| 23. | Opdrachtnemer | De wederpartij van Opdrachtgever. |

| Nr. | Begrip/afkorting | Betekenis |
|-----|---|---|
| 24. | Overeenkomst | De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand gekomen Overeenkomst van opdracht inclusief annexen en overige documenten cf art 3.2 van de Overeenkomst |
| 25. | SAP | Het systeem van OMS Opdrachtgever |
| 26. | Transitie | Vorbereidingsperiode van de Opdrachtnemer tussen ondertekening van de Overeenkomst en start van de schoonmaakwerkzaamheden |
| 27. | TVP | Tramvrije periode, een periode waarin op een bepaald deel van de Infrastructuur geen tramexploitatie plaatsvindt ten behoeve van het verrichten van werkzaamheden. |
| 28. | V&G | Veiligheid & Gezondheid. |
| 29. | Vraagspecificatie | De Vraagspecificatie is het document waarin de opdrachtgever de eisen en uitgangspunten vastlegt waaraan de opdracht moet voldoen. Waar in de Overeenkomst wordt verwezen naar de Vraagspecificatie, worden tevens de bijlagen die onderdeel uitmaken van de Vraagspecificatie geacht van toepassing te zijn. |
| 30. | VTW | Verzoek tot Wijziging. |
| 31. | Werkzaamheden / schoonmaakwerkzaamheden | Alle activiteiten die Opdrachtnemer uitvoert om te kunnen voldoen aan de eisen en bepalingen opgenomen in de Overeenkomst en Vraagspecificatie. |
| 32. | Aanbestedingsdocumenten | Alle documenten die Opdrachtgever en de Opdrachtnemer over en weer hebben uitgewisseld in de aanbestedingsprocedure. |

* Systeem bevat Traminfrastructuur (fysiek subset) ligt binnen Contractgebied (geografische afbakening) met daarin Beheergrens (operationele afbakening voor dagelijks beheer en onderhoud).

2.7 Bindende documenten

Opdrachtgever verklaart een aantal documenten bindend. Dat betekent dat Opdrachtnemer tevens verplicht is te voldoen aan de bepalingen die zijn opgenomen in de betreffende documenten.

| Type | Titel | Code | Versie | Organisatie |
|------|---|-------------|--------|-------------------|
| | Kaderdocument - Uitvoeringsregels meeliftregeling KWT | SAF-KAD-002 | 001 | Provincie Utrecht |
| | Kaderdocument - Veiligheidsbeheersysteem Trambedrijf Beheer en Onderhoud Provincie Mobiliteit | SAF-KAD-004 | 008 | Provincie Utrecht |
| | Procedure - Werkvergunning & Planning | SAF-PRO-004 | 008 | Provincie Utrecht |
| | Procedure - Houden van toezicht | SAF-PRO-005 | 002 | Provincie Utrecht |
| | Procedure - Vergunningen loket TBO | OTW-PRO-005 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Hinderprotocol | SAF-WI-002 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Borgen Veilige Berijdbaarheid | IHA-KAD-004 | 002 | Provincie Utrecht |
| | Kaderdocument - Elektrotechnisch Veiligheids Handboek | IHA-KAD-005 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Bedieningsinstructie - Krukken, handmatig omleggen en klemmen van eendelige wissels | IHA-BDI-001 | 005 | Provincie Utrecht |
| | Veilige Berijdbaarheid | IHA-PRO-005 | 004 | Provincie Utrecht |
| | Taken en verantwoordelijkheden in storingen, incidenten en calamiteiten | IHA-WI-003 | 0042 | Provincie Utrecht |
| | Veiligheidsinstructie Tramwerkplaats Nieuwegein | IHA-WI-006 | 002 | Provincie Utrecht |
| | Algemeen - Exploitatie vrije tijden | LVA-FOR-001 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Gebruiksdoossier - Werkprocessen OCC | LVA-WI-001 | 009 | Provincie Utrecht |
| | Regelgeving - Tramseinreglement | LVA-KAD-001 | 6.0 | Provincie Utrecht |
| | Plan - V&G plan Ontwerpfase voor beheer- en onderhoudswerkzaamheden Uithoflijn | SAF-PLN-003 | 001 | Provincie Utrecht |
| | Plan - V&G plan Ontwerpfase Baan SUNIJ | 2012-00715 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Plan - V&G plan Ontwerpfase haltes SUNIJ | 2012-00714 | 003 | Provincie Utrecht |
| | Voorschrift toelating Railmachines | VS-TRM-02 | 2.0 | Provincie Utrecht |

3 Transitie

De transitiefase heeft als doel dat de Opdrachtnemer aan het einde van deze fase volledig operationeel is en de schoonmaakwerkzaamheden kan aanvangen, conform de in dit contract gestelde eisen en kwaliteitsniveau.

In deze fase richt de Opdrachtnemer zijn organisatie, processen, middelen en voorzieningen zodanig in dat een beheerste, veilige en ononderbroken start van de schoonmaakwerkzaamheden is geborgd.

De transitiefase omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om te komen tot een operationele start, waaronder het uitwerken van plannen, het organiseren van personeel en middelen, het inrichten van werkprocessen en het borgen van veiligheid en kwaliteit.

3.1.1 Schoonmaakplan

E3.1.1 De Opdrachtnemer stelt een schoonmaakplan op. Dit plan beschrijft op welke wijze de Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden en hoe wordt geborgd dat vanaf de start van de overeenkomst wordt voldaan aan het gestelde kwaliteitsniveau.

Het schoonmaakplan wordt opgesteld in afstemming met de Opdrachtgever en omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. de inrichting van de projectorganisatie, inclusief het benoemen van sleutelrollen en de communicatiestructuur met de Opdrachtgever;
2. het opstellen en afstemmen van het mobilisatieplan, waarin de fasering en planning richting een operationele start zijn uitgewerkt;
3. het verkrijgen en organiseren van toegang tot het schoonmaakgebied, de assets, beheersystemen (waaronder OMS en SAP) en relevante documentatie;
4. de inrichting van werkprocessen en kwaliteitsborging, conform de contractuele eisen en bindende documenten;
5. de inzet en beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel, inclusief benodigde opleidingen, alsmede materieel, meetmiddelen en voertuigen;
6. de inrichting van magazijn- en logistieke voorzieningen, waaronder opslag en beheer van middelen;
7. de uitwerking en afstemming van veiligheids- en V&G-voorzieningen, inclusief het verkrijgen van benodigde vergunningen (zoals genoemd in paragrafen 1.6), en de aansluiting op het Veiligheidsbeheersysteem (VBS) en het Kader Werken Tramweg (KWT).

3.1.2 Operationele gereedheid

E3.1.2 De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan het einde van de transitiefase alle randvoorwaarden zijn ingevuld om de schoonmaakwerkzaamheden zonder verstoring te kunnen starten.

Dit houdt in dat in ieder geval:

1. de organisatie is ingericht en bemenst;
2. personeel aantoonbaar is opgeleid en geïnstrueerd;
3. middelen, materieel en voorzieningen beschikbaar en inzetbaar zijn;
4. werkprocessen en kwaliteitsborging zijn ingericht en geïmplementeerd;
5. veiligheidsvoorzieningen zijn ingericht en goedgekeurd;
6. benodigde vergunningen en toegangen zijn verkregen.

3.1.3 Afstemming en acceptatie

Gedurende de transitiefase vindt periodieke afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de voortgang en de inhoud van de op te leveren plannen. De transitiefase wordt als afgerond beschouwd wanneer:

1. het schoonmaakplan is opgesteld en afgestemd met de Opdrachtgever;
2. de Opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan de voorwaarden voor operationele gereedheid;
3. de Opdrachtgever heeft vastgesteld dat de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden kan aanvangen.

4 Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden

4.1 Schoonmaakwerkzaamheden Trammaterieel

De schoonmaakwerkzaamheden aan het trammaterieel omvatten het reinigen en gebruiksgereed maken van de tramvoertuigen, uitgevoerd volgens verschillende onderhoudsintervallen en werkprocessen.

De werkzaamheden worden uitgevoerd op zowel de tramremise Nieuwegein als op het opstelterrein van P&R Utrecht Science Park, waarbij rekening wordt gehouden met de operationele inzet van de voertuigen.

De schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de volgende processen:

- E4.1.1 De Opdrachtnemer dient zwerfvuil dat tijdens de ochtendspits in de tramvoertuigen is achtergebleven te verwijderen. Deze werkzaamheden dienen na de ochtendspits te worden uitgevoerd op de halterende voertuigen op het traject Utrecht Science Park.
- E4.1.2 De Opdrachtnemer dient de tramvoertuigen dagelijks gereed te maken voor inzet in de exploitatie op de volgende dag. Hiertoe dient de Opdrachtnemer:
- De schoonmaker rijdt de trams gekoppeld naar binnen;
 - De schoonmakers voeren de werkzaamheden uit behorende tot de dagelijkse Schoonmaak;
 - De schoonmakers registreren de uitgevoerde activiteiten;
 - De schoonmaker rijdt na toestemming van de Verkeersleiding de gekoppelde trams naar de toegewezen opstelplek.
- E4.1.3 De Opdrachtnemer dient de tramvoertuigen op het traject Utrecht Science Park dagelijks gereed te maken voor inzet in de exploitatie op de volgende dag. Hiertoe dient de Opdrachtnemer:
- De schoonmakers nemen contact op met de verkeersleiding voor het opvragen van de voertuignummers waarbij zand dient te worden bijgevoerd;
 - De schoonmakers voeren de werkzaamheden uit behorende tot de dagelijkse Schoonmaak;
 - De schoonmakers registreren de uitgevoerde activiteiten
 - De schoonmakers melden de tram gereed in SAP.
- E4.1.4 De Opdrachtnemer dient de tramvoertuigen periodiek grondig te reinigen op de tramremise. Hiertoe dient de Opdrachtnemer:
- Middels de weekplanning dienen de voertuigen ingepland te worden voor de periodieke schoonmaakbeurten;
 - De schoonmaker neemt contact op met de verkeersleiding;
 - De schoonmaker rijdt de trams gekoppeld naar binnen;
 - De schoonmakers voeren de werkzaamheden uit behorende tot de dagelijkse schoonmaak;
 - De schoonmakers registreren de uitgevoerde schoonmaakactiviteit;
 - De schoonmaker rijdt na toestemming van de verkeersleiding de gekoppelde trams naar de toegewezen opstelplek

Opstelterreinen en capaciteit

- E4.1.5 De Opdrachtnemer dient rekening te houden met twee opstelterreinen:
- maximaal 16 tramvoertuigen op P&R Utrecht Science Park;
 - minimaal 38 tramvoertuigen op de tramremise;
 - waarbij deze verdeling in de praktijk kan afwijken.

Werkzaamheden per locatie

- E4.1.6 De Opdrachtnemer dient schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren op zowel de tramremise als P&R Utrecht Science Park.
- E4.1.7 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de werkpakketten per locatie verschillen.

Doorwisseling voertuigen

- E4.1.8 De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een doorwisseling van tramvoertuigen, waarbij voertuigen op P&R Utrecht Science Park uiterlijk binnen drie (3) dagen worden gewisseld met voertuigen op de tramremise.
- E4.1.9 De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden zodanig in te richten dat deze doorwisseling wordt ondersteund.

Gekoppelde voertuigen

- E4.1.10 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren op gekoppelde tramvoertuigen.
- E4.1.11 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat:
- het koppelen en ontkoppelen uitsluitend door de Onderhoudspartij wordt uitgevoerd;
 - installaties (zoals vetvulinstallatie, zandvulinstallatie, etc) zijn ingericht op behandeling van gekoppelde voertuigen.

Rangeerwerkzaamheden

- E4.1.12 De Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke rangeerwerkzaamheden uit te voeren op de opstelterreinen. De Opdrachtnemer dient hierbij zorg te dragen voor:
- het ophalen van voertuigen tijdens het inrukproces;
 - het verplaatsen en positioneren van voertuigen;
 - het wegzetten van voertuigen voor stalling.

- d) De Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden uitsluitend uit te laten voeren door personeel met een geldig tramrijbewijs rangeren.

Exploitatiebeperking

- E4.1.13 De Opdrachtnemer dient geen tramvoertuigen aan de exploitatie te onttrekken ten behoeve van schoonmaakwerkzaamheden.
E4.1.14 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren nadat de inzet van de voertuigen is beëindigd.

Schoonmaakactiviteiten en werkinstructies

- E4.1.15 De Opdrachtnemer dient de voorgeschreven schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren zoals opgenomen in **Bijlage 6**.
E4.1.16 De Opdrachtnemer dient werkinstructies op te stellen voor het eigen personeel.
E4.1.17 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de door de Opdrachtgever verstrekte instructies voor machines en installaties.

Uitval wasinstallatie

- E4.1.18 De Opdrachtnemer dient, indien de tramwasinstallatie langer dan drie (3) dagen niet beschikbaar is, over te gaan op handmatige reiniging van de buitenzijde van de tramvoertuigen.
E4.1.19 De Opdrachtnemer dient bij handmatige reiniging:
a) beide koppen en beide zijanten en
b) volledig van boven tot onder te reinigen.

4.2 Planning en uitvoering schoonmaakwerkzaamheden trammaterieel

Algemeen trammaterieel

- E4.2.1 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden te plannen en uit te voeren binnen de overeengekomen tijdvensters⁵.
E4.2.2 De Opdrachtnemer dient voldoende en geschikte capaciteit in te zetten ter waarborging van de exploitatie van de trams.
E4.2.3 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van zowel weekplanningen als jaarplanningen, afhankelijk van het type werkzaamheden.

Weekplanning trammaterieel

- E4.2.4 De Opdrachtnemer dient wekelijks een detailplanning op te stellen voor de schoonmaak van het trammaterieel.
E4.2.5 De Opdrachtnemer dient deze planning:
a) op te stellen op basis van de voorgeschreven schoonmaakintervallen;
b) zodanig op te stellen dat de voorgeschreven toleranties niet worden overschreden;
c) voorafgaand aan de uitvoeringsweek te delen met de Opdrachtgever.

Uitvoering werkzaamheden

- E4.2.6 De Opdrachtnemer dient de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren nadat de tramvoertuigen uit de dienstregeling zijn binnengekomen.
E4.2.7 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat tramvoertuigen binnenkomen op:
a) de tramremise Nieuwegein;
b) P&R Utrecht Science Park.
E4.2.8 De Opdrachtnemer mag periodieke schoonmaakwerkzaamheden combineren met dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden, mits wordt voldaan aan de gestelde frequenties (E4.2.10) en kwaliteitsnorm (2.5.5).

Exploitatiebeperking

- E4.2.9 De Opdrachtnemer dient geen tramvoertuigen aan de exploitatie te onttrekken ten behoeve van het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.

Frequenties schoonmaak trammaterieel

- E4.2.10 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakwerkzaamheden aan tramvoertuigen uit te voeren volgens onderstaande frequenties en toleranties:

| Omschrijving | | Frequentie per voertuig | Tolerantie |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------|------------|
| Dagelijkse schoonmaak | Keerpunt schoonmaak | Dagelijks | - |
| | Dagelijkse schoonmaak | Dagelijks | - |
| Periodieke schoonmaak | Wekelijkse schoonmaak | Wekelijks | 1 dag |
| | 2 maandelijkses schoonmaak | 2 maandelijks | 5 dagen |
| | Jaarlijkse schoonmaak | Jaarlijks | 30 dagen |

- E4.2.12 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat deze frequenties structureel worden gehaald en dat toleranties niet worden overschreden.

⁵ Zie 2.5.1 en 2.5.2

Jaarplanning trammaterieel

- E4.2.13 De Opdrachtnemer dient aan het begin van ieder kalenderjaar een jaarplanning aan te leveren aan de Opdrachtgever.
- E4.2.14 De Opdrachtnemer dient de jaarplanning zodanig op te stellen dat:
- c) alle voorgeschreven schoonmaakactiviteiten en frequenties worden geborgd;
 - d) de spreiding van werkzaamheden over het jaar inzichtelijk is;
 - e) controle op de uitvoering door de Opdrachtgever mogelijk is.

4.3 Schoonmaakwerkzaamheden Tramhaltes

Outputgericht schoonmaken

- E4.3.1 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakwerkzaamheden aan de tramhaltes outputgericht uit te voeren.
- E4.3.2 De Opdrachtnemer dient uitsluitend die onderdelen te reinigen die niet meer voldoen aan de voorgeschreven kwaliteitsnorm. Onderdelen die nog voldoen aan de kwaliteitsnorm, bijvoorbeeld doordat deze niet of beperkt gebruikt zijn, dienen niet onnodig te worden gereinigd.

Planning tramhaltes

- E4.3.3 De Opdrachtnemer dient de reguliere schoonmaakwerkzaamheden van tramhaltes uit te voeren gedurende zeven (7) dagen per week.
- E4.3.4 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren gedurende 7 dagen per week, binnen de passagiersexploitatie zoals opgenomen in paragraaf 2.5.1.
- E4.3.5 De Opdrachtnemer dient de speciale schoonmaakwerkzaamheden aan tramhaltes minimaal vier (4) keer per jaar uit te voeren:
- a) perronvloeren;
 - b) dakplaten vanabri's;
 - c) overkapping IJsselstein Zuid;
 - d) overige onderdelen boven ooghoogte.
- E4.3.6 De Opdrachtnemer dient per tramhalte een planning op te stellen voor de uitvoering van glasbewassing.

Beperken hinder en geluidsnormen

- E4.3.7 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden zodanig uit te voeren dat de exploitatie van de Opdrachtgever geen hinder ondervindt.
- E4.3.8 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren met minimale overlast voor reizigers en omgeving.
- E4.3.9 De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende geluidsnormen conform het Activiteitenbesluit:
- overdag (07:00 – 19:00): maximaal 50 dB(A) binnen / 70 dB(A) buiten;
 - avond (19:00 – 23:00): maximaal 45 dB(A) binnen / 65 dB(A) buiten;
 - nacht (23:00 – 07:00): maximaal 40 dB(A) binnen / 60 dB(A) buiten.

Weers- en gebruiksinvloeden

- E4.3.10 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat reguliere weersinvloeden en standaard vervuiling als gevolg van gebruik en omgevingsactiviteiten geen aanleiding vormen voor aanvullende werkzaamheden of verrekening.
- E4.3.11 De Opdrachtnemer dient rekening te houden met variaties in vervuiling als gevolg van onder meer:
- woon-, werk- en recreatieverkeer;
 - koopavonden en koopzondagen;
 - uitgaansleven;
 - evenementen (zoals Jaarbeursactiviteiten, voetbalwedstrijden, Koningsdag, culturele evenementen en vergelijkbare activiteiten).

Variabele inzet

- E4.3.12 De Opdrachtnemer dient in te spelen op wisselende bezetting en vervuilingsgraad van de tramhaltes.

Reguliere schoonmaak

- E4.3.14 De Opdrachtnemer dient de reguliere schoonmaak uit te voeren op alle zichtbare onderdelen van het schoonmaakgebied vanuit staande positie.
- E4.3.15 De Opdrachtnemer dient de schoonmaak outputgericht uit te voeren conform de meest recente versie van het VSR-kwaliteitmeetsysteem (VSR-KMS) van de Provincie.
- E4.3.16 Opdrachtnemer dient voor alle elementen, inclusief steunelementen en hekwerken, te voldoen aan de kwaliteitsnorm

Speciale schoonmaak

E4.3.17 De Opdrachtnemer dient de speciale schoonmaak uit te voeren op onderdelen die vanuit staande positie niet zichtbaar zijn, waaronder in ieder geval:

- de binnenzijde van afvalbakken;
- de onderzijde van zitvoorzieningen;
- de bovenzijde van abri's en overkappingen;
- overige onderdelen boven ooghoogte.

E4.3.18 De Opdrachtnemer dient deze onderdelen volledig stof- en vlek vrij te reinigen, inclusief onderdelen boven 3 meter hoogte.

Glasbewassing en regelgeving

E4.3.21 De Opdrachtnemer dient de glasbewassing als onderdeel van de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren.

E4.3.22 De Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder:

- a) de Arbowet;
- b) het Document Gevelonderhoud;
- c) het Convenant Gevelonderhoud;
- d) geldende normen en richtlijnen;
- e) Europese richtlijn 2001/45/EG inzake tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

E4.3.23 De Opdrachtnemer dient zelf verantwoordelijkheid te dragen voor:

- a) het treffen van (veiligheids)maatregelen voorafgaand aan de werkzaamheden om storingen en risico's voor derden te voorkomen;
- b) het signaleren en melden van technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties aan de contactpersoon, inclusief schriftelijke rapportage;
- c) het melden en onderbouwen van niet uitgevoerde werkzaamheden, waarbij minderwerk dient te worden verrekend.

E4.3.24 De Opdrachtnemer dient na uitvoering zorg te dragen voor het laten aftekenen van opdrachtbonnen door de contactpersoon van de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon dient te worden toegevoegd aan de factuur.

4.4 Schoonmaakwerkzaamheden Werkplaats

Outputgericht schoonmaken

E4.4.1 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakwerkzaamheden in de Werkplaats outputgericht uit te voeren.

E4.4.2 De Opdrachtnemer dient uitsluitend die onderdelen te reinigen die niet meer voldoen aan de voorgeschreven kwaliteitsnorm. Onderdelen die nog voldoen aan de kwaliteitsnorm, bijvoorbeeld doordat deze niet of beperkt gebruikt zijn, dienen niet onnodig te worden gereinigd.

Planning werkplaats

E4.4.3 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakwerkzaamheden op de Werkplaats uit te voeren op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van nationale feestdagen.

E4.4.4 De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden uit te voeren op tijdstippen die per locatie worden afgestemd, waaronder ochtend-, middag- en avonden.

E4.4.5 De Opdrachtnemer dient geen schoonmaakwerkzaamheden in de nacht uit te voeren, tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever.

E4.4.6 De Opdrachtnemer dient voor de werkplaatsruimten een jaarplanning op te stellen en te baseren op vaste schoonmaakintervallen

E4.4.7 De Opdrachtnemer dient de schoonmaak van de werkplaatsvloer uitsluitend uit te voeren op momenten dat onderhoudssporen niet in gebruik zijn.

E4.4.8 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakplanning van de werkplaatsvloer af te stemmen op de onderhoudsplanning van Onderhoudspartij.

Variabele vervuiling

E4.4.9 De Opdrachtnemer dient in te spelen op wisselende vervuiling van de werkplaats.

Reikwijdte schoonmaakwerkzaamheden

E4.4.10 De Opdrachtnemer dient alle elementen binnen de volgende ruimten schoon te houden:

- a) kantoren binnen de werkplaats;
- b) sanitaire ruimten;
- c) kantine- en pantryruimten;
- d) de werkplaats.

E4.4.11 De Opdrachtnemer dient tevens de buitenzijde van vast opgestelde machines en installaties te reinigen, waaronder in ieder geval schakelkasten, hefinstallaties en vergelijkbare objecten.

E4.4.12 De Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden uitsluitend uit te voeren voor zover de betreffende elementen vrij toegankelijk zijn voor schoonmaak, waarbij geldt dat werkplekken voldoen aan de geldende clean desk policy.

Frequenties schoonmaakwerkzaamheden

E4.4.13 De Opdrachtnemer dient dagelijks de volgende werkzaamheden uit te voeren in de kantoren binnen de werkplaats:

- a) het legen van afvalbakken en vervangen van afvalzakken;
- b) het reinigen van bureaus met een vochtige doek;
- c) het reinigen van deurbeslag, kastdeuren en lichtschakelaars;
- d) het reinigen van aanrechten in pantry- en koffieruimten;
- e) het stofzuigen van vloeren;
- f) het reinigen van sanitaire ruimten.

E4.4.14 De Opdrachtnemer dient dagelijks de volgende werkzaamheden uit te voeren in de werkplaats:

- a) het legen van afvalbakken en papierbakken;
- b) het verwijderen van zwerfvuil;
- c) het vegen van vloeren op de begane grond, inclusief W-ruimte en magazijn;
- d) het vegen van vloeren op de eerste verdieping, inclusief E-ruimte;
- e) het verwijderen van vlekken op palen en zijwanden;
- f) het reinigen van werkbanken met een vochtige doek;
- g) het reinigen van ombouwen van verwarmingsverdelers;
- h) het reinigen van sanitaire ruimten;
- i) het reinigen van deuren en deurbeslag;
- j) het leegzuigen van de groefrail van het interieurreinigingsspoor (spoor 22).

E4.4.15 De Opdrachtnemer dient wekelijks de volgende werkzaamheden uit te voeren in de kantoren:

- a) het reinigen van kasten, inclusief bovenzijden;
- b) het reinigen van leuningen;
- c) het reinigen van vensterbanken.

E4.4.16 De Opdrachtnemer dient wekelijks de volgende werkzaamheden uit te voeren in de werkplaats:

- a) het schrobben van vloeren op de begane grond en eerste verdieping met een schrobmachine;
- b) het reinigen van kasten, inclusief bovenzijden;
- c) het reinigen van leuningen;
- d) het reinigen van bedieningspanelen van hefinstallaties en klapbordessen met een droge doek;
- e) het leegzuigen van groefrails van overige sporen;
- f) het reinigen van vensterbanken;
- g) het reinigen van de bovenzijde van hefinstallaties;
- h) het reinigen van vloerplaten van hefinstallaties.

E4.4.17 De Opdrachtnemer dient maandelijks de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- a) het reinigen van de gehele werkplaats, inclusief kantoren en sanitaire ruimten;
- b) het reinigen van deuren;
- c) het reinigen van plafonds;
- d) het reinigen van zijwanden;
- e) het uitvoeren van glasbewassing aan de binnenzijde.

Locatiebeheer

E4.4.18 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het elektrische toegangssysteem voor de Werkplaats

E4.4.19 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van op naam verstrekte toegangspassen en sleutels voor afgesloten ruimten.

E4.4.20 De Opdrachtnemer dient verlies of vermoedelijk verlies van toegangspassen en/of sleutels onverwijld te melden aan de Opdrachtgever.

E4.4.21 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat:

- a) bij verlies een boete van €125 per sleutel in rekening wordt gebracht;
- b) bij constatering van oneigenlijk gebruik toegangspassen en/of sleutels worden ingenomen door de Opdrachtgever.

4.5 Overige schoonmaakdiensten - Graffiti verwijdering, specialistische schoonmaakwerkzaamheden, calamiteiten

De Opdrachtnemer dient, naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden aan trams, haltes en werkplaats, zorg te dragen voor:

- het verwijderen van graffiti;
- het inrichten en uitvoeren van een calamiteitendienst.
- het uitvoeren van specialistische schoonmaakwerkzaamheden;

Graffitiverwijdering

- E4.5.1 De Opdrachtnemer dient graffiti te verwijderen van tramvoertuigen en alle vaste objecten behorende tot de tramlijnen SUNIJ-lijn en Uithoflijn, waaronder haltes, geluidsschermen, viaducten en spoorbakken.
- E4.5.2 De Opdrachtnemer dient graffiti te verwijderen voor zover dit kan plaatsvinden zonder dat specifieke veiligheidsmaatregelen of speciaal klimmaterieel benodigd zijn. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het reguliere schoonmaakproces.
- E4.5.3 De Opdrachtnemer dient alle graffiti binnen 36 uur te verwijderen, als onderdeel van het reguliere schoonmaakproces. De termijn van 36 uur gaat in vanaf het moment van constatering door de Opdrachtnemer of na melding door de Provincie.
- E4.5.4 De Opdrachtnemer dient een proactieve houding aan te nemen in het signaleren en verwijderen van graffiti.
- E4.5.5 De Opdrachtnemer dient niet-verwijderbare graffiti schriftelijk te melden aan de Provincie.
- E4.5.6 De Opdrachtnemer dient, indien de Provincie hierom verzoekt, aan te tonen dat de graffiti niet verwijderbaar is.
- E4.5.7 De Opdrachtnemer dient in geval van niet-verwijderbare graffiti, in afstemming met de Provincie, een plan van aanpak op te stellen.
- E4.5.8 De Opdrachtnemer dient graffiti aan de buitenzijde van tramvoertuigen en op objecten waarvoor specifieke veiligheidsmaatregelen of speciaal klimmaterieel benodigd zijn, na opdracht van de Provincie uit te voeren op basis van regie. Opdrachtnemer dient:
- a) na ontvangst van de opdracht binnen 24 uur een afspraak te maken met de Provincie over het moment van uitvoering.
 - b) de werkzaamheden binnen 24 uur na opdracht uit te voeren.
 - c) indien het niet mogelijk is de werkzaamheden binnen één werkdag af te ronden, dit bij aanvang van de werkzaamheden te melden bij technisch beheer.

Calamiteitendienst

- E4.5.9 De Opdrachtnemer dient een calamiteitendienst in te richten voor het afhandelen van calamiteiten.
- E4.5.10 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de calamiteitendienst:
- a) 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar en inzetbaar is;
 - b) wordt aangestuurd via de meldkamer van de Provincie.
- E4.5.11 De Opdrachtnemer dient binnen één uur na melding ter plaatse te zijn en gereed te zijn om te starten met de werkzaamheden.
- E4.5.12 De Opdrachtnemer dient bij aankomst te beschikken over de benodigde apparatuur en middelen om de calamiteit adequaat te verhelpen.
- E4.5.13 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat een tramvoertuig na een calamiteit binnen 36 uur vrij is van de betreffende vervuiling, waaronder graffiti.

Specialistische werkzaamheden

- E4.5.14 De Opdrachtnemer dient, naast de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, op verzoek van de Opdrachtgever specialistische schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de prijzen zoals opgenomen in het prijzenblad.
- E4.5.15 De Opdrachtnemer dient aanvullende (specialistische) werkzaamheden uitsluitend uit te voeren volgens de onderstaande procedure:
- a) De Opdrachtnemer dient, na een aanvraag van de Opdrachtgever, een offerte op te stellen voor de uitvoering van de werkzaamheden;
 - b) De Opdrachtnemer dient een gespecificeerde offerte digitaal te verstrekken, gebaseerd op de contractueel vastgestelde verreken- en uurtarieven;
 - c) De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden pas uit te voeren nadat de Opdrachtgever de opdracht digitaal heeft verstrekt;
 - d) De Opdrachtnemer dient een opdrachtnummer te ontvangen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden.
 - e) De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat opdrachten uitsluitend rechtsgeldig zijn na schriftelijke verstrekking door de Opdrachtgever, zijnde per e-mail of op papier.
- E4.5.16 De Opdrachtnemer dient specialistische werkzaamheden direct na uitvoering op te leveren aan het technisch beheer van de Provincie.
- E4.5.17 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de werkzaamheden worden gecontroleerd door het technisch beheer.
- E4.5.18 Indien de werkzaamheden akkoord worden bevonden, dient de Opdrachtnemer de opdracht te laten ondertekenen door de technisch beheerder en een kopie van de getekende opdracht te ontvangen.

5 Procesmanagement

5.1 Organisatiemanagement

Organisatie en communicatie

De Opdrachtnemer dient de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening te borgen door middel van structurele communicatie met de Opdrachtgever, waaronder managementrapportages.

E5.1.0 De Opdrachtnemer dient periodiek overleg te voeren met de Opdrachtgever, met een frequentie van minimaal éénmaal per kwartaal. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat bij dit overleg in ieder geval aanwezig zijn:

- a) de leidinggevende van de Opdrachtnemer;
- b) de Contactpersoon van de Opdrachtgever
- c) de verantwoordelijke contactpersonen voor de verschillende locaties.

E5.1.1 De Opdrachtnemer dient éénmaal per kwartaal, uiterlijk vóór het einde van de daaropvolgende maand, een managementrapportage aan te leveren wat ten minste de volgende onderdelen bevat:

- a) het verloop van de werkzaamheden;
- b) afwijkingen en bijzonderheden;
- c) relevante wijzigingen die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening.

E.5.1.1a Opdrachtnemer dient wekelijks een rapportage in voor de uitgevoerde schoonmaakactiviteiten inclusief afwijkingen en/of verbeteringen.

E5.1.2 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat:

- a) het management (vanaf het niveau van aansturing van uitvoerende medewerkers) de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk beheerst.
- b) De Opdrachtnemer dient alle communicatie met de verkeersleiding in de Nederlandse taal te voeren.
- c) De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat uitvoerende medewerkers de Nederlandse taal voldoende beheersen om begrijpelijk te kunnen communiceren met de verkeersleiding.

E5.1.3 De Opdrachtnemer dient een proactieve houding te tonen waarbij:

- a) continu te streven naar verbetering van de dienstverlening en
- b) actief verbetervoorstellen te signaleren en, waar relevant, af te stemmen met de Opdrachtgever.

Termijnstaat

E5.1.4 De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een termijnstaat op te stellen en ter acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever.

E5.1.4a De Opdrachtnemer dient de termijnstaat zodanig op te stellen dat:

- a) de planning van activiteiten en mijlpalen duidelijk is weergegeven;
- b) de relatie met de overeengekomen planning (jaar- en weekplanning) wordt geborgd;
- c) de voortgang en betaling van de werkzaamheden op basis van de termijnstaat kan worden gevolgd.

E5.1.4b De Opdrachtnemer dient de termijnstaat gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel te houden en wijzigingen tijdig af te stemmen met de Opdrachtgever.

Administratieve handelingen

E5.1.5 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle administratieve handelingen die behoren bij het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden waarbij:

- a) het gerealiseerde prestatieniveau inzichtelijk te maken en actueel te houden;
- b) wekelijks te rapporteren over de realisatie van de detailweekplanning van de voertuigen;
- c) de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden gereed te melden in het systeem SAP.

E5.1.6 De Opdrachtnemer dient een duidelijke, inzichtelijke en digitale registratie bij te houden van alle verwijderde graffiti. De Opdrachtnemer dient per geval vast te leggen:

- a) foto's van de situatie vóór verwijdering;
- b) foto's van de situatie na verwijdering;
- c) de omvang van de graffiti (in m²);
- d) de locatie en/of het betreffende voertuig.
- e) De Opdrachtnemer dient deze registratie op een voor de afdeling technisch beheer van de Provincie toegankelijke locatie beschikbaar te stellen.

E5.1.7 De Opdrachtnemer dient, in overleg met de afdeling technisch beheer, aftekenlijsten te plaatsen in alle sanitaire ruimtes van de werkplaats op de Remise en P&R Utrecht Science Park. De Opdrachtnemer dient na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden per ruimte vast te leggen:

- a) de naam van de uitvoerende medewerker;
- b) de datum;
- c) het tijdstip van uitvoering.

Personeel en middelen

- E5.1.8 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het eigen personeel.
- E5.1.9 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat het personeel beschikt over:
- a) passende werkinstructies;
 - b) de vereiste opleidingen;
 - c) geschikte werkkleding;
 - d) de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).
 - e) Persoonlijke beschermingsmiddelen
- E5.1.10 De Opdrachtnemer dient het personeel te voorzien van de volgende persoonlijke beschermingsmiddelen:
- a) veiligheidsschoenen met CE-markering, die voldoen aan de norm NEN-EN 345 klasse S3;
 - b) een oranje hesje of jas met CE-markering, die voldoet aan de norm NEN-EN 20471.
- E5.1.11 Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat het personeel beschikt over de juiste kwalificaties en bewijzen om de werkzaamheden uit te voeren.
- E5.1.12 De Opdrachtnemer dient personeel, indien nodig, op te leiden om aan deze eisen te voldoen.
- E5.1.13 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat voldoende personeel beschikt over het Tramrijbewijs Rangeren om rangeerwerkzaamheden op de remise uit te voeren.
- E5.1.14 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat:
- a) de kosten voor het behalen van het Tramrijbewijs Rangeren (circa € 7.500 per medewerker) door de Vervoerder aan de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht;
 - b) Alle (tramvoertuig)schoonmakers dienen te beschikken over het Tramrijbewijs Rangeren;
 - c) als onderdeel van de rijopleiding een bedieninstructie van de tramvoertuigen wordt verstrekt.
- E5.1.15 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle medewerkers die schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren beschikken over een geldig Bewijs van Toegang (BVT), te verkrijgen via: <https://www.trambedrijfutrecht.nl/>
De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het Bewijs van Toegang een geldigheidsduur heeft van één (1) jaar. Overname personeel (CAO)
- E5.1.16 De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de bepalingen uit de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, artikel 38 (overgang van personeel). De Opdrachtnemer het recht om personeel van voorgaand Opdrachtnemer over te nemen indien.
- a) langer dan 1,5 jaar werkzaam is bij de huidige schoonmaakpartij; en
 - b) werkzaamheden verricht aan de te reinigen assets;
- De Opdrachtnemer dient voor nadere informatie gebruik te maken van Bijlage 7 – Personeelsinformatie.

5.2 Vrijgekomen materialen

Vuilafvoer tramhaltes

- E5.3.1 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het verzamelen en afvoeren van restafval afkomstig van de schoonmaakwerkzaamheden op tramhaltes.
- E5.3.2 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat voor tramhaltes geen faciliteiten beschikbaar zijn voor afvalafvoer.
- E5.3.3 De Opdrachtnemer dient het afval zelfstandig af te voeren, waarbij het verzamelen en afvoeren van afval onderdeel uitmaakt van de opleverkwaliteit van de tramhaltes.

Vuilafvoer trams, remise en P&R Utrecht Science Park

- E5.3.4 De Opdrachtnemer dient afvalstromen afkomstig van de schoonmaakwerkzaamheden van trams, remise en P&R Utrecht Science Park gescheiden te verzamelen en te deponeren in de daarvoor bestemde afvalcontainers.
- E5.3.5 De Opdrachtnemer dient de volgende afvalstromen te scheiden:
- a) papier en karton;
 - b) hout;
 - c) plastic;
 - d) metaal;
 - e) rubber;
 - f) chemisch afval;
 - g) elektronisch afval.
- E5.3.6 De Opdrachtnemer dient de afvalstromen op de daarvoor aangewezen locaties buiten te deponeren.

Afvoer door Opdrachtgever (facilitering)

- E5.3.7 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de Opdrachtgever zorgdraagt voor de afvoer van afvalstromen die in de daarvoor bestemde containers zijn aangeboden.
- E5.3.8 De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat:
- a) de afvoerfrequentie nader wordt vastgesteld;
 - b) bepaalde afvalstromen op afroep worden opgehaald.

Eigen verantwoordelijkheid afvalverwerking

- E5.3.9 De Opdrachtnemer dient verantwoordelijk te zijn voor de afvoer van afval dat niet via de door de Opdrachtgever gefaciliteerde afvalstromen wordt afgevoerd.
- E5.3.10 De Opdrachtnemer dient hiervoor een overeenkomst af te sluiten met een erkende afvalverwerker.
- E5.3.11 De Opdrachtnemer dient geen afval te deponeren in containers van de Opdrachtgever of de onderhoudspartij, tenzij dit expliciet is toegestaan.
- E5.3.12 De Opdrachtnemer dient eigen afvalcontainers, indien van toepassing, te plaatsen op de overeengekomen locaties op het remiseterrein en P&R Utrecht Science Park.

5.3 Materieel en Materiaal

Algemeen

- E5.4.1 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de inzet van benodigde schoonmaakmaterialen en -middelen voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- E5.4.2 De Opdrachtnemer dient, voor zover niet anders voorgeschreven, zelf de keuze te maken voor de in te zetten middelen en materialen.

Schoonmaakmiddelen tramvoertuigen

- E5.4.3 De Opdrachtnemer dient voor de schoonmaak van tramvoertuigen uitsluitend gebruik te maken van de volgende voorgeschreven middelen:
 - a) binnenzijde: Friendly allesreiniger;
 - b) Buitenzijde Acidopoon plus, Railclean 545
 - c) graffiti verwijderen: Diversey Graffiti E4d.
- E5.4.4 De Opdrachtnemer dient zelf te voorzien in:
 - a) schoonmaakgereedschap;
 - b) aanvullende schoonmaakmiddelen (voor zover niet voorgeschreven);
 - c) plastic zakken voor afvalbakjes in trams;
 - d) plastic zakken voor afvalafvoer.
 - e) Installaties en verbruiksartikelen

Tramwasinstallatie

- E5.4.4 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van door de Opdrachtgever geleverde middelen voor de volgende installaties:
 - a) schoonmaakmiddelen voor de roll-over tramwasinstallatie worden door de Opdrachtgever geleverd;
 - b) de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de voorraadbewaking van deze middelen;
- E5.4.5 De Opdrachtnemer dient:
 - a) signalen van laag remzandniveau te melden aan de Opdrachtgever;
 - b) signalen van lage voorraad ruitensproeiervloeistof te melden aan de Opdrachtgever.

Duurzaamheid en regelgeving

- E5.4.6 De Opdrachtnemer dient schoonmaakmiddelen en materialen voor tramhaltes in te kopen conform het principe van duurzaam inkopen.
- E5.4.7 De Opdrachtnemer dient bij gebruik van bestrijdingsmiddelen op verhardingen te werken volgens de meest recente versie van de DOB-methodiek (Duurzaam Onkruidbeheer op verhardingen).

Wet- en regelgeving schoonmaakmiddelen

- E5.4.8 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle gebruikte schoonmaakmiddelen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder:
 - a) Detergentenverordening (EG) nr. 648/2004;
 - b) REACH-verordening (EG) nr. 1907/2006;
 - c) Richtlijn verpakkingen (94/62/EG en 97/129/EG);
 - d) PGS 15 (opslag gevaarlijke stoffen).

Elektrisch materieel

- E5.4.9 De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat elektrisch materieel:
 - a) voldoet aan NEN-EN 50110 en NEN 3140;
 - b) voor eigen rekening wordt ingezet en onderhouden.
- E5.4.10 De Opdrachtnemer dient materieel in te zetten met:
 - a) een zo laag mogelijk energieverbruik;
 - b) een zo laag mogelijk geluidsniveau, waarbij beschikbare duurzamere alternatieven worden toegepast.

Gebruik en aansprakelijkheid

- E5.4.11 De Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijzen af te stemmen op de afwerkmaterialen waarop deze worden toegepast.
- E5.4.12 De Opdrachtnemer dient bij twijfel de Opdrachtgever te raadplegen over onderhoudsvoorschriften.
- E5.4.13 De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan materialen, eigendommen van de Opdrachtgever of derden als gevolg van het gebruik van onjuiste middelen of apparatuur.

Sanitaire middelen

- E5.4.13 De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het leveren en aanvullen van sanitaire middelen binnen de werkplaats, waaronder:
- a) toiletpapier;
 - b) zeep;
 - c) werkplaatszeep;
 - d) handbeschermingsmiddelen.

Materialen en middelen voor graffitiwijdering

- E5.4.14 De Opdrachtnemer dient, in overleg en na goedkeuring van de Opdrachtgever, geschikte materialen en middelen in te zetten voor graffitiwijdering.
- E5.4.15 De Opdrachtnemer dient middelen te gebruiken die:
- a) het milieu zo min mogelijk belasten;
 - b) bestaande coatings niet beschadigen.
- E5.4.16 De Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om restproducten en afvalwater bij graffitiwijdering op te vangen en verantwoord af te voeren.
- E5.4.17 De Opdrachtnemer dient hierbij gebruik te maken van geschikte voorzieningen, zoals waterrecyclesystemen.
- E5.4.18 De Opdrachtnemer dient, indien chemische middelen worden gebruikt waarvoor adembescherming vereist is, de werkzaamheden uit te voeren buiten de exploitatie, tussen 02:00 en 04:00 uur.
- E5.4.19 De Opdrachtnemer dient bij gebruik van hogedrukreinigers de waterdruk en temperatuur zodanig te beperken dat schade aan coatings wordt voorkomen.

5.4 Opslag

- E5.5.1 De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de door de Provincie Utrecht beschikbaar gestelde afsluitbare opslagruimten voor schoonmaakmiddelen, materialen en systemen.
- E5.5.2 De Opdrachtnemer dient verantwoordelijk te zijn voor het beheer, de opslag en de registratie van gevaarlijke stoffen in schoonmaakmiddelen.
- E5.5.3 De Opdrachtnemer dient:
- a) een registratie bij te houden van voorraad, uitgifte en afvoer van gevaarlijke stoffen;
 - b) deze registratie op verzoek beschikbaar te stellen aan de Provincie Utrecht.

5.5 Demobilisatie

De demobilisatie heeft als doel het beheerst beëindigen van de werkzaamheden, waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd en de werkzaamheden zonder onderbreking worden overgedragen aan de Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer. De overdracht omvat alle relevante fysieke, digitale en organisatorische onderdelen van de dienstverlening en wordt uitgevoerd conform het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer, zoals bedoeld in §2.5.5.

- E5.6.1 De Opdrachtnemer dient de demobilisatie zodanig uit te voeren dat de continuïteit van de schoonmaakwerkzaamheden volledig gewaarborgd blijft en geen verstoring optreedt in de exploitatie.
- E5.6.2 De Opdrachtnemer dient minimaal drie (3) maanden voor het einde van de overeenkomst te starten met de demobilisatie en deze af te stemmen met de Opdrachtgever.
- E5.6.3 De Opdrachtnemer dient alle relevante informatie over te dragen die noodzakelijk is voor de voortzetting van de schoonmaakwerkzaamheden, waaronder:
- a) plannings (jaar-, periode- en weekplanningen);
 - b) werkinstructies en schoonmaakmethodieken;
 - c) registraties en rapportages (incl. SAP);
 - d) kwaliteitsmetingen en inspectieresultaten.
- E5.6.4 De Opdrachtnemer dient een overdrachtsplan op te stellen en uit te voeren, waarin minimaal zijn opgenomen:
- a) planning en fasering van de demobilisatie;
 - b) overdracht van werkzaamheden en kennis;
 - c) afstemming met de opvolgende opdrachtnemer.
- E5.6.5 De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een zorgvuldige overdracht aan de opvolgende opdrachtnemer, waaronder het geven van toelichting op:
- a) werkprocessen;
 - b) plannings;
 - c) inzet van middelen en personeel.
- E5.6.6 De Opdrachtnemer dient alle door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde middelen en faciliteiten in goede staat op te leveren, waaronder:
- a) ruimtes in de remise en P&R Utrecht Science Park;

- b) installaties en voorzieningen;
 - c) opslagruimten.
- E5.6.7 De Opdrachtnemer dient alle verstrekte toegangsmiddelen in te leveren, waaronder:
 - a) toegangspassen;
 - b) sleutels;
 - c) digitale toegangen en accounts.
- E5.6.8 De Opdrachtnemer dient alle eigen middelen, materialen en afval van de locaties te verwijderen, tenzij anders overeengekomen.
- E5.6.9 De Opdrachtnemer dient het contractgebied schoon en opgeleverd achter te laten conform de overeengekomen kwaliteitsnorm
- E5.6.10 De Opdrachtnemer blijft tot het einde van de overeenkomst volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden conform de contractuele eisen.
- E5.6.11 De Opdrachtnemer dient afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen opleverstaat te signaleren, vast te leggen en te voorzien van een herstelvoorstel.