

BIJLAGE 4.B PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2 - SPORTACCOMMODATIES

Nr.	Omschrijving					
	Reinheidseisen					
1.1	Het contract heeft als uitgangspunt dat alle aangegeven ruimten schoongemaakt dienen te worden. In bijlage 10 Format Reinheidseisen is het vereiste schoonmaakniveau van de elementen per ruimte aangegeven. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de kwaliteit voldoet aan het beschreven kwaliteitsniveau. Alle in de betreffende ruimte aanwezige elementen dienen op de oplevermomenten te voldoen aan het in de reinheidseisen beschreven kwaliteitsniveau.					
1.2	De oplevermomenten van de locaties zijn in onderstaande tabel weergegeven. Het aantal genoemde meetmomenten impliceert niet het aantal schoonmaakbeurten wat gedaan moet worden. Het is aan de expertise van de opdrachtnemer om op de meetmomenten de gevraagde reinheidseisen te behalen (zo mogelijk met minder schoonmaakbeurten).					
		Naam locatie	Meetmoment (aantal werkbare dagen)	Oplevermoment	Tijden schoonmaak mogelijk	
		1. Gymzalen	445	08.00 uur 16:00 uur	06.00 tot 08.00 uur 15.00 tot 16.00 uur	
		2. Sporthal Trasselt	534	08.00 uur en 16.00 uur	06.00 tot 08.00 uur 15.00 tot 16.00 uur	
		3. Turnhal	623	08.00 uur en 16.00 uur	06.00 tot 08.00 uur 15.00 tot 16.00 uur	
	Onderstaand treft u een toelichting op het aantal meetmomenten in bovenstaande tabel:					
		Sportaccommodatie	Totaal meetmomenten	Dagen per week	2x per dag	Aantal weken per jaar
	Gymzalen	445	5	2	41	
		vakantieperiode	5	1	7	
	Sporthal Trasselt	534	6	2	41	
		vakantieperiode	6	1	7	
	Turnhal	623	7	2	41	
vakantieperiode		7	1	7		
1.3	Opdrachtnemer dient een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden en overige laagfrequente werkzaamheden. Laagfrequentie werkzaamheden voor alle					

	sportaccommodaties zijn 1x per jaar in de zomervakantie de berging schoonmaken. Dit kan in overleg met de sporthalbeheerder gebeuren. Zij kunnen helpen met het leeghalen van de berging. De opdrachtnemer dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen en na goedkeuring van de opdrachtgever uit te voeren. De opdrachtnemer zal zorg dragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtnemer laagfrequente werkzaamheden, zoals aangegeven in zijn planning, wil uitvoeren dient dit tijdig te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever. Enkel na schriftelijke toestemming kunnen laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd. Als de opdrachtgever geen toestemming verleent maakt de opdrachtgever dit schriftelijk bekend aan de opdrachtnemer. Partijen maken afspraken over een nieuwe planning en opdrachtgever bevestigt deze planning schriftelijk aan opdrachtnemer. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking (na akkoord van de opdrachtgever) van de planning mag daarbij zijn: • frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: 1 week; • frequentie minimaal 2 x per jaar: 2 weken; • frequentie minimaal 1 x per jaar: 1 maand. Na uitvoering dient de opdrachtnemer de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de opdrachtgever. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de opdrachtgever de opdrachtnemer een termijn van één week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Het oplevermoment voor laagfrequente werkzaamheden ligt na uitvoeren van deze werkzaamheden. Onder laagfrequente werkzaamheden wordt verstaan: de werkzaamheden die met een frequentie van 1 tot en met 12 x per jaar worden uitgevoerd, dus met een meetmoment van 12 en lager.

	Nulmeting
2.1	Voorafgaand aan gunning vindt er een nulmeting plaats door een onafhankelijke derde partij. Deze partij voert gedurende de looptijd van het onderhavige contract de externe kwaliteitsmeting uit. Tijdens deze nulmeting beoordelen deze onafhankelijke derde, opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreken de opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in het periodiek schoonmaakonderhoud wordt hersteld. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.
	Kwaliteitscontrole
3.1	De kwaliteitscontrole op de schoonmaakwerkzaamheden vindt in drie stappen plaats: 1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een interne kwaliteitsmeting 2. In overleg met opdrachtnemer enquêteert opdrachtgever haar medewerkers over de beleving en tevredenheid ten aanzien van de schoonmaakwerkzaamheden 3. Tenslotte vindt er een externe kwaliteitscontrole plaats door een onafhankelijk bureau
3.2	De opdrachtnemer dient op elke locatie minimaal één (1) keer per jaar een kwalitatieve controle uit te voeren op minimaal 25% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden. Dit mag verspreid worden over de maanden, zolang in ieder geval jaarlijks alle locaties gecontroleerd worden. De controle dient te worden uitgevoerd met een kwaliteitsmeetsysteem VSR-DKS of vergelijkbaar. De opdrachtnemer dient in de managementrapportage aan te tonen dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop. De opdrachtgever krijgt tevens inzage in de achterliggende rapporten.
3.3	Eén keer per jaar vindt er een medewerkers tevredenheidsonderzoek plaats. Opdrachtnemer maakt een eerste voorstel met enquête vragen en stemt deze af met opdrachtgever die aanvullingen en/of wijzigingsvoorstellen kan doen. Bij akkoord, organiseert opdrachtgever via haar eigen organisatie dat de enquête intern verspreid wordt. De enquête uitslagen gaan direct naar opdrachtnemer, zodat deze de uitslagen kan delen via de managementrapportage.
3.4	Tenslotte laat opdrachtgever de kwaliteit van de uitvoering toetsen door een onafhankelijke externe partij volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR en een daartoe gediplomeerde controleur/inspecteur.

	De opdrachtgever bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. De opdrachtnemer wordt tijdig voor aanvang van de inspectie hiervan in kennis gesteld. Opdrachtnemer wordt vooraf geïnformeerd over het moment van de meting en wordt verzocht aanwezig te zijn. Wanneer blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de opdrachtnemer plaatsvindt tussen het moment van aankondiging en de betreffende kwaliteitsinspectie, zal de opdrachtgever opdracht geven deze inspectie te laten vervallen. De gemaakte kosten voor de vervallen inspectie komen in dat geval voor rekening bij de opdrachtnemer. Na iedere inspectieronde worden de voorlopige resultaten direct bekend gemaakt aan de opdrachtnemer. De opdrachtgever draagt zorg dat na iedere inspectieronde de voorlopige resultaten direct bekend worden gemaakt aan de opdrachtnemer en dat binnen tien werkdagen de definitieve resultaten schriftelijk worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer.
	Het bestek: mutaties en verrekeningen
4.1	In de ruimtestaten treft u alle schoon te maken ruimten aan met vermelding van het aantal meetmomenten dat van toepassing is op de betreffende ruimte. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens de VSR-methodiek. Tevens staat in het bestek vermeld: gebouwaanduiding, gebouwbenaming, etage, ruimtenummer, ruimtebenaming, ruimtecategorieën, oppervlakte (m²) en vloersoort. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer deels spontaan en deels naar aanleiding van specifieke vragen van de opdrachtnemer op de hoogte stellen van veranderingen. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden binnen twee (2) weken na het betreffende bericht van de opdrachtgever aan de veranderingen aan te passen. Door de opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de ruimtestaten dienen binnen vier (4) weken na aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever te worden gemeld. De opdrachtgever zal gemelde afwijkingen, indien nodig, in het bestek verwerken en, de opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen. Na deze periode zal de opdrachtgever slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen in de ruimtestaten verwerken. De opdrachtnemer zal wijzigingen die niet door de opdrachtgever zijn gemeld en wel leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zo spoedig mogelijk melden aan de opdrachtgever.
4.2	Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de opdrachtgever en één keer per maand doorgegeven aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de eventuele financiële

	consequenties van deze mutaties door aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever akkoord gaat met de financiële consequenties zal de opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van ieder kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend.
	Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud
5.1	Algemeen: • 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen. • Spinrag dient altijd en tot alle hoogte verwijderd te worden. • RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product. • Onder randen, richels, plinten en kabelgoten wordt ook verstaan: schilderijen, reproducties, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen. • Onder vlek vrij wordt verstaan: dat alle vlekken zijn verwijderd. • Stoelen en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.
5.2	Vloeren: • Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen worden verwijderd. Daarna dient de opdrachtnemer de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien. • Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de opdrachtnemer. • Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven. • Reiniging van afwijkende vloersoorten houdt in dat deze stof- en vlek vrij worden gemaakt. • Zoals ook aangegeven in bijlage 10 Format Reinheidseisen valt elk bovenstaand en overig vloeronderhoud onder de vooraf afgestemde totaalprijs indien het nodig is om dit vloeronderhoud uit te voeren om te voldoen aan de reinheidseisen. Indien er extra vloeronderhoud wordt gevraagd door opdrachtgever (zonder dat dit benodigd is om aan de reinheidseisen te voldoen), valt dit onder regiewerkzaamheden en wordt dit uitgevoerd tegen het in het prijzenblad overeengekomen tarief. • Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden. • Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing. De sportvloeren dienen te worden schoongemaakt met de door de leverancier voorgeschreven schoonmaakproducten. Voor alle sportaccommodaties geldt op dit moment dat er een Sika-Descol sportvloer aanwezig is.

	Materialen, middelen en machines
6.1	Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Op elke locatie van de opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De opslagruimte wordt door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer dient deze steeds netjes en schoon achter te laten. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van de opdrachtnemer.
	Sanitaire verbruiksartikelen
7.1	• Toiletpapier: toilethouders voorzien van voldoende toiletpapier voor dagelijks gebruik. • Zeep (schuim/ navulling/ vloeibaar): dispensers dagelijks voorzien van voldoende voorraad. • Dispensers aanvullen met de disposables die de opdrachtgever gebruikt. • De opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren en verwerken van verpakkingsmateriaal van de benodigde producten. • Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het leveren van de sanitaire verbruiksartikelen. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de voorraad en geeft bestellingen door aan de externe leverancier van sanitaire verbruiksartikelen. • Opdrachtgever stemt met de externe leverancier van sanitaire verbruiksartikelen een basis voorraadniveau af. • Opdrachtnemer draagt zorg voor minimale overlast en verstoring van het proces van de opdrachtgever. • De opdrachtnemer meldt storingen – technisch of anderszins – die hij constateert en die de uitvoering van het werk belemmeren of onmogelijk maken, onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Dit geldt ook voor incidenten, tekortkomingen én schades.
	Communicatie
8.1	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever ten aanzien van de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, wordt gebruik gemaakt van één logboek per locatie en één of enkele gebouwinformatieboeken. Opdrachtnemer instrueert zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en draagt zorg dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen

	worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld, net als alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens wordt in het logboek melding gemaakt van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. In overleg met de opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek en gebouwinformatieboek. Opdrachtgever is voornemens om de volgende informatie in het gebouwinformatieboek op te nemen: • Bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.); • Productinformatie- en veiligheidsbladen; • Ruimtestaten; • Planningen laagfrequente werkzaamheden; • BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer; Een definitieve versie van het gebouwinformatieboek wordt na gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen vijf (5) werkdagen een schriftelijke verslag van een overleg digitaal beschikbaar wordt gesteld aan de opdrachtgever.
8.2	Naast de dagelijkse communicatie via het logboek en het contact tussen de voorvrouw(man) van de opdrachtnemer en de dagelijkse contactpersoon van de opdrachtgever, zal er minimaal één keer per kwartaal overleg zijn tussen de leidinggevende (rayon manager) van de opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. De volgende onderwerpen worden dan in ieder geval besproken: • De managementrapportage; • Facturering; • Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst; • Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen. Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.
8.3	Eén keer per kwartaal levert opdrachtnemer managementinformatie digitaal aan bij opdrachtgever. Daarin staat per maand en getotaliseerd per kwartaal en tevens gesorteerd per locatie, de volgende informatie:

	• Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verloopperscentage); • Analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht); • Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen; • Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar; • Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten (extra werkzaamheden op regiebasis, evenementenschoonmaak, e.d.); • Uitslagen en data van de door de opdrachtnemer gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • Rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten; • Overzicht status van de kwalitatieve gunningscriteria; • Resultaten van alle kwaliteitsmetingen; • In de managementrapportage van het vierde kwartaal worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers van opdrachtgever gepresenteerd. De opdrachtnemer dient deze informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken en dient het voorstel voor de opzet van de managementinformatie na gunning met de opdrachtgever af te stemmen. De opdrachtnemer dient in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar te maken. De opdrachtgever kan verbetervoorstellen doen.
	Personeel en organisatie
9.1	De opdrachtnemer draagt zorg dat alle door of namens hem ingezette medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk (in het logboek) te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer. De nieuwe medewerker dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring omtrent Het Gedrag (VOG) en indien van toepassing een geldige werkvergunning die ingeleverd dient te zijn bij de opdrachtgever voordat hij/zij te werk gesteld wordt door de opdrachtnemer. Opdrachtgever trekt de gegevens van de persoon na en na goedkeuring door de

	opdrachtgever kan de persoon de werkzaamheden aanvangen. Indien daartoe naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren. Ongeacht de verantwoordelijkheden van opdrachtgever zal alle schade die ontstaat door de inzet van medewerkers die niet aan de wettelijke vereisten (VOG en werkvergunning) voldoen worden verhaald op opdrachtnemer. Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen. Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer zal te allen tijde minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toepassen voor het schoonmaakpersoneel. Daar waar de opdrachtnemer medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen zal opdrachtnemer dit expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.
9.2	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. Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
9.3	De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen. Het dragen van bekleding waarbij het gezicht onherkenbaar is, is niet toegestaan.
9.4	Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken anders dan in de daarvoor bestemde ruimten, indien aanwezig. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
9.5	De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst.
9.6	De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden

	te borgen.
	Klachtenregistratie en -afhandeling
10.1	Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden door de opdrachtnemer dienen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden. Klachten met een structureel/terugkerend karakter als ook de overige klachten die door de opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, dienen onafhankelijk van het tijdstip van melden, met onmiddellijke ingang, doch uiterlijk binnen één uur (binnen de reguliere schoonmaaktijden), te worden verholpen. Overige tekortkomingen dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkoming te worden verholpen.
	Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever
11.1	Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de opdrachtgever. Eventuele kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.
	Calamiteiten
12.1	Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één uur ter plekke te kunnen zijn. Indien van toepassing heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
	Alarm en sleutelbeheer
13.1	Indien ten gevolge van onzorgvuldigheid door het personeel van de opdrachtnemer het brandalarm wordt geactiveerd, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren en mag de kosten verrekenen met een volgend maandbedrag. De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers. De opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de opdrachtgever

	als ook bij de personeelsleden van de opdrachtnemer, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de opdrachtgever. Bij het uitreiken van de sleutels door opdrachtgever aan de medewerkers opdrachtnemer, dienen zij persoonlijk te tekenen voor ontvangst van de sleutel. Bij verlies of diefstal worden door opdrachtgever hiervoor kosten in rekening gebracht.
	Veiligheid
14.1	De opdrachtgever verstrekt direct na gunning de voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, alsmede de huisregels die van toepassing zijn op de locaties van de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht deze voorschriften na te leven en zal zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueren en begeleiden bij de toepassing van deze voorschriften. Daarnaast zal de opdrachtnemer de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving naleven. Indien de medewerkers van de opdrachtnemer zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfagen. De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De opdrachtnemer dient de arbo-wetgeving na te leven tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld in paragraaf 1.20.
	Milieu
15.1	Opdrachtgever vereist het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu. Opdrachtnemer besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting en zorgt voor de borging en naleving van de betreffende milieuwetgeving. De opdrachtnemer garandeert dat de te gebruiken producten door de samenstelling, de wijze van productie, de verpakking, het gebruik en de afvalopbrengst het milieu niet sterker belast dan in de aanbieding is aangegeven. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich inspant de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen. De opdrachtnemer verplicht zich om het 'Verpakkingenbesluit' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal de

	opdrachtnemer deze naleven. De opdrachtnemer dient te werken met: • Energiezuinige elektrische apparaten en machines; • Microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden, daar waar dit mogelijk is; • Producten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het ECO-label, de Nederlandse milieukeur of de Duitse Blaue Engel; • Producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten, die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (EURAL); • Geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen en doseersystemen; • Schoonmaakmiddelen die voor minimaal 90% biologisch afbreekbaar zijn; • Gebruikte afvalzakken voldoen aan de milieueisen en zijn geschikt voor recycling; • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil naar de daarvoor bestemde containers. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorlichting aan het schoonmaakpersoneel omtrent het milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen, verpakkingen, energiegebruik en hulpmiddelen. De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. De opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.
	Code Verantwoordelijk Marktgedrag
16.1	Deelnemers aan deze aanbesteding dienen de 'Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche' te hebben ondertekend of zijn bereid dit te doen. Aanbestedende dienst is zich bewust van haar verantwoordelijkheid voor duurzame marktcondities in de schoonmaakbranche. Zij vraagt dit ook van de nieuwe leverancier, in de vorm van ondertekening van de 'Code Verantwoordelijk Marktgedrag'. Een kopie daarvan dient na selectie door geselecteerde partij te worden aangeleverd.
	Eindmeting
17.1	Aan het eind van het contract zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen

	dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. De bevindingen van deze 100% meting worden vastgelegd in een adviesrapport. De opdrachtnemer krijgt een redelijke termijn de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer. Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door de opdrachtgever bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude opdrachtnemer.
	Reservebank overeenkomst
18.1	Opdrachtgever heeft het recht indien opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen van de onderhavige opdracht, de overeenkomst op te zeggen en over te stappen naar de Inschrijver die tijdens de aanbesteding als nummer 2 in de rangorde is geëindigd. Met deze tweede opdrachtnemer wordt een reservebank overeenkomst aangegaan.