

Bijlage 1. Programma van Eisen

1.	Algemene eisen dienstverlening.....	2
1.1	Openingstijden en ruimtegebruik.....	2
1.2	Medewerkers.....	3
1.3	Wet- en regelgeving en veiligheid.....	4
1.4	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	6
1.5	Materialen, middelen en machines	7
1.6	Extra werkzaamheden	8
1.7	Aanvullende werkzaamheden huurders (op afroep)	8
2.	Samenwerking	8
2.1	Partnerschap en ketensamenwerking	8
2.2	Communicatie.....	9
2.3	Managementrapportage en -dashboard	9
2.4	Mutaties.....	10
2.5	Meldingen.....	10
2.6	KPI's	11
2.7	Herstelprocedures	12
3.	Schoonmaakonderhoud.....	12
3.1	Omschrijving werkzaamheden.....	12
4.	Glasbewassing.....	15
4.1	Omschrijving werkzaamheden.....	15
4.2	Planning	15
5.	Ongediertebestrijding.....	17
5.1	Omschrijving werkzaamheden.....	17
6.	Afvalverwerking	18
6.1	Omschrijving werkzaamheden.....	18
6.2	Operationele eisen.....	18
7.	Sanitaire voorzieningen	19
7.1	Omschrijving werkzaamheden.....	19
7.2	Dispensers.....	19
7.3	Disposables	20
7.4	Montage, demontage en afvoer	20

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

1. Algemene eisen dienstverlening

De eisen omschreven in dit hoofdstuk gelden voor alle onderdelen van de dienstverlening. In de volgende hoofdstukken komen de aanvullende eisen per specifieke dienst aan bod.

1.1 Openingstijden en ruimtegebruik

1. Opdrachtnemer houdt rekening met de volgende openingstijden van het gebouw:

Weekdagen (geen feest- of vakantiedag)		
Openingsronde beveiliging	7.00 uur	Toegang voor personeelsleden met pas
Opening voordeur door beheerder	8.00 uur	Toegang voor studenten en bezoekers
Sluiting voordeur door beheerder	18.00 uur	Gesloten voor studenten en bezoekers
Eindtijd overwerk studenten	22.30 uur	Eindtijd studenten en bezoekers
Sluitronde beveiliging	24.00 uur	Gesloten voor personeel
Zater-, zon-, feest- en vakantiedagen		
Openingsronde beveiliging	7.00 uur	Toegang voor personeelsleden met pas
Sluitronde beveiliging	24.00 uur	Gesloten voor personeel

2. Voor de Opdrachtnemer is het gebouw toegankelijk tussen 7.00 en 24.00 uur. MindLabs is publiek toegankelijk van 8.00 – 18.00 uur.
Op weekdagen van 18.00 tot 22.30 uur zullen met regelmaat medewerkers en studenten overwerken in het MindLabs-gebouw. Van 24.00 uur tot 7.00 uur is het gebouw gesloten en enkel toegankelijk onder begeleiding van een beveiligingsmedewerker. Gedurende vakantiedagen (niet zater-, zon- en feestdagen) zijn er geen studenten of bezoekers aanwezig in MindLabs. Personeelsleden hebben middels een pas wel toegang tot het gebouw. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met eventuele extra vervuiling van de avonden, weekenden en feestdagen in de reguliere werkzaamheden.
3. Gedurende schoolvakanties – te rekenen op 9 weken per jaar – wordt het gebruik van de onderwijsruimten in MindLabs afgeschaald. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in haar dienstverlening.
4. Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de huurders/gebruikers van MindLabs dienen op de gedeeltes van de dag te worden uitgevoerd waarop de bedrijfsvoering zo min mogelijk wordt verstoord. Afspraken hierover dienen gemaakt te worden met de Managing Agent.
5. De logistieke ruimte (ruimte 00.03.23) in MindLabs is zowel de logistieke ruimte voor MindLabs als de naastgelegen LocHal (gebouw openbare bibliotheek Tilburg). In de logistieke ruimte worden zowel de afvalcontainers en schoonmaakmachines van MindLabs als de LocHal geplaatst, waarbij beide gebouwen eigen afvalcontainers respectievelijk schoonmaakmachines plaatsen die niet door het andere gebouw mogen worden gebruikt. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een onbelemmerd gebruik van de logistieke ruimte door de LocHal.
6. De vluchtweg (ruimte 00.02.11), logistieke ruimte (00.03.23) en het digitaal grand café (ruimte 00.01.02) bevatten toegangsdeuren vanuit de naastgelegen LocHal. Deze zijn bedoeld als vluchtdeuren vanuit de LocHal, als toegangsdeur tot de logistieke ruimte en als verbindingsdeur tussen de LocHal en het digitaal grand café. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een onbelemmerd gebruik van de toegangsdeuren door de LocHal.
7. In de centrale hal bevindt zich het Bruisend Hart, een plek met een horecapunt waar ontmoeten centraal staat. De horeca is verantwoordelijk voor de schoonmaak van het uitgiftepunt (met uitzondering van de dieptereiniging) en het afruimen van de tafels. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met intensief gebruik van deze ruimten en bijbehorende vervuiling.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

1.2 Medewerkers

8. Onder een medewerker van de Opdrachtnemer wordt tevens verstaan een medewerker van een onderaannemer die door de Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de werkzaamheden.
9. De Opdrachtnemer dient zelf een inschatting te maken van de mogelijke functionarissen die voor MindLabs worden ingezet. Hierbij dient een goede balans te zijn in uitvoerend personeel, leidinggevend personeel, meewerkend leidinggevend personeel, inzet jeugd, etc.
10. Elke medewerker van de Opdrachtnemer aanwezig in MindLabs dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
11. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels en ordemaatregelen van MindLabs. Ten tijde van de samenstelling van voorliggende algemene eisen zijn deze huisregels nog niet vastgesteld. De Opdrachtnemer dient in dat kader te rekenen op huisregels die redelijkerwijs in een (semi-)publiek bedrijfsverzamel-/onderwijsgebouw verwacht kunnen worden. Zodra (nieuwe) huisregels zijn vastgesteld, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat zijn medewerkers bekend zijn met deze huisregels.
12. Medewerkers van de Opdrachtnemer gebruiken geen radio of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van werkzaamheden in MindLabs.
13. Roken in MindLabs is niet toegestaan.
14. De Opdrachtnemer werkt zoveel als mogelijk met een vaste pool van medewerkers en vaste vervangers voor MindLabs.
15. Sleutels dienen (dagelijks) door de medewerkers opgehaald en ingeleverd te worden (door middel van inschrijven en uitschrijven) en dienen te allen tijde in MindLabs te blijven. Bij beschadiging van een sleutel (bijvoorbeeld breuk) moet dit meteen gemeld worden bij de Managing Agent en krijgt men met inlevering van de beschadigde sleutel een nieuwe sleutel. Bij verlies van een looper dient men dit direct na constatering te melden bij de Managing Agent zodat de Managing Agent passende maatregelen kan nemen. De kosten voor verlies van een looper en eventuele gevolgschade (denk hierbij aan het vervangen van cilinders) zullen bij de Opdrachtnemer in rekening gebracht worden. Onder sleutels en lopers wordt hier tevens verstaan elektronische toegangsmiddelen. In overleg kan na gunning besloten worden om vaste sleutels uit te geven op naam van de medewerkers van de Opdrachtnemer.
16. Bij misbruik of diefstal van middelen of materialen (bijvoorbeeld sleutels) van de Opdrachtgever en/of huurders/gebruikers en/of andere dienstverleners van MindLabs is de Opdrachtnemer verantwoordelijk. De Opdrachtnemer wordt hiervoor ook aansprakelijk gesteld.
17. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij de Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.
18. Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau of de Engelse taal te beheersen. Daarnaast dient de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie de Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen.
19. Medewerkers van de Opdrachtnemer die verblijven binnen het gebouw van de Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van de Opdrachtgever. Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden dient de Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV-opvolging voor het eigen personeel.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

20. De Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient de Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
21. Alle medewerkers die specialistisch werk verrichten hebben een daarvoor bestemde specialistische opleiding gevolgd en aantoonbaar met succes afgerond.
22. De volgende eisen gelden aanvullend voor het personeel ten behoeve van schoonmaakonderhoud:
 - 22.1. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen voor aanvang van de werkzaamheden een (interne) basisinstructie resultaatgericht schoonmaken te hebben gevolgd.
 - 22.2. De Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers werkzaam in MindLabs in het bezit zijn van een diploma Basisopleiding Schoonmaken.
 - 22.3. Leidinggevend en/of objectleiders schoonmaak dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig).
 - 22.4. Alle medewerkers (ook tijdelijke) die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen te beschikken over een geldig VOG, maximaal 12 maanden oud. De kosten voor het aanvragen van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer. De controleplicht ten aanzien van de VOG's ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kan een audit op dit proces uitvoeren.
 - 22.5. De Opdrachtnemer dient 1 uur per dag een schoonmaakmedewerker beschikbaar te stellen voor ad hoc werkzaamheden, kleine calamiteiten en het schoonmaken van eyecatchers. De taak van deze medewerker kan worden gecombineerd met een reguliere taak, echter het oplossen van calamiteiten dient te allen tijde voorrang te krijgen op de reguliere taak. Daarnaast heeft deze medewerker een voorbeeldfunctie en dient op de dag aanwezig te zijn. Deze persoon is eerste aanspreekpunt bij calamiteiten en dient dan ook te beschikken over relevante vaardigheden zoals verantwoordelijkheid, proactief handelen en communicatief sterk.
 - 22.6. MindLabs betreft een nieuw gebouw. De Opdrachtnemer hoeft geen personeel over te nemen van een oude schoonmaakleverancier.
23. De volgende eisen gelden aanvullend voor het personeel ten behoeve van glasbewassing:
 - 23.1. Alle medewerkers (ook tijdelijke) die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen te beschikken over een geldig VOG, maximaal 12 maanden oud. De kosten voor het aanvragen van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer. De controleplicht ten aanzien van de VOG's ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kan een audit op dit proces uitvoeren.

1.3 Wet- en regelgeving en veiligheid

24. De Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften - zoals (Nen-normen), ARBO- en hygiënewetgeving - die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit Aanbestedingsdocument betrekking op heeft.
25. De Opdrachtnemer is in het bezit van alle wettelijke verplichte vergunningen voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening.
26. Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

27. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van aansprakelijkheid door derden in verband met schade die ontstaan is door het niet naleven van milieu- of Arbowetgeving.
28. Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan de Managing Agent/ Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid de Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
29. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen met gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden gewassen, die niet voorzien konden worden in de aanbestedingsfase, dient de Inschrijver hiervan een onderbouwing te geven. Deze onderbouwing bestaat uit de argumentatie waarom dit bij bestudering van de tekeningen van MindLabs door de Opdrachtnemer niet is signaleerd, wat de technische reden is en wat de financiële impact is.
30. Ten aanzien van ongediertebestrijding geldt aanvullend het volgende:
 - 30.1. Bij de werkzaamheden worden uitsluitend bestrijdingsmiddelen gebruikt die door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (IM) zijn toegelaten. De Opdrachtnemer conformeert zich aan een deskundig gebruik van bestrijdingsmiddelen en garandeert naleving van de relevante wetgeving.
 - 30.2. Het gebruik van bestrijdingsmiddelen voor Ongedierte is gereguleerd. Daarbij wordt gestreefd naar dodingsmethoden waarbij onnodig lijden zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hierbij wordt ook het doel dat de bestrijding dient meegewogen. Het lijden van Ongedierte dient een redelijk doel indien het bewaren van de openbare veiligheid in het geding komt.
31. De Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid. Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:
 - Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
 - Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantooruren;
 - Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
 - Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
 - Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
 - Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
 - Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
 - Overige relevante procedures;
 - De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
 - Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
 - Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
 - Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
 - Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

32. Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

1.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

33. Ecosysteem MindLabs is een samenwerkingsverband van vooraanstaande kennisinstellingen, overheden, bedrijven en maatschappelijke instellingen die actief willen inspelen op duurzaamheidsontwikkelingen en een voorbeeld willen zijn voor hun omgeving. Huidige en toekomstige generaties dienen, in nauwe samenwerking, te worden opgeleid om proactief bij te dragen aan een duurzame samenleving, bijvoorbeeld door de Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties een centrale plek te geven in het onderwijs, onderzoek en de bedrijfsvoering, maar ook in het dagelijks handelen op het gebied van energie, klimaat, gezonde gebouwen en verantwoorde inkoop.
- Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een actief MVO-beleid voert, zowel binnen de eigen organisatie als binnen MindLabs. Daartoe signaleert hij actief mogelijkheden op het vlak van arbeid, inclusiviteit, circulariteit en energieneutraliteit om de schoonmaakprocessen in MindLabs (verder) te verbeteren.
34. Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:
- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
 - Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
 - Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
 - Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
 - Een helder ziekteverzuimbeleid.
35. De Opdrachtnemer kan voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). De Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. Meer informatie is opgenomen in *Bijlage 1C Invulling Social Return-verplichting*.
36. De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.
37. De Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.
38. In deze opdracht worden de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) gevolgd voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;

- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

39. De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. De Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van de Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan de Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient de Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

1.5 Materialen, middelen en machines

40. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines (bijvoorbeeld: bij het plaatsen van een hoogwerker, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met het soort ondergrond en de staat ervan (bevroren, modderig. De Opdrachtnemer dient voorzieningen te treffen, zodat de hoogwerker stevig bevestigd staat op de ondergrond).
41. Indien machines worden ingezet gedurende kantoortijden en/of onderwijsactiviteiten dienen deze geluidsarm te zijn.
42. Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Namens de Opdrachtgever wordt één stellingkast geplaatst in de werkkasten. Werkkasten dienen verder door de Opdrachtnemer te worden ingericht.
43. Emballage, verpakkingsmaterialen en door Opdrachtnemer veroorzaakte verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd. Opdrachtnemer voert deze zelf af op milieuvriendelijke wijze.
44. Elektrisch materieel (niet de gevelonderhoudsinstallaties van de Opdrachtgever die ter beschikking zijn) en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Opdrachtnemer dient, indien de Managing Agent of Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

1.6 Extra werkzaamheden

45. Regie- en/of specialistische werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet in de vaste aanneemsom zitten maar als extra opdracht opgedragen kunnen worden.
46. Regiewerkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van de vooraf overeengekomen regietarieven (inclusief toezicht en leiding).
47. Specialistische werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen. Een werkorder of inkoopopdracht voor specialistische werkzaamheden kan alleen verstrekt worden na het aanbieden van een offerte.
48. Regie- en specialistische werkzaamheden en kunnen enkel worden uitgevoerd op aanvraag van een bevoegde medewerker van de Managing Agent. Een verzoek tot regie- of specialistische werkzaamheden dient middels een werkorder of inkoopopdracht aangevraagd te worden. De Opdrachtnemer dient hiervoor, indien gewenst, een offerte te verstrekken.
49. De Opdrachtnemer stelt na gunning binnen 6 maanden, en vervolgens jaarlijks in januari van ieder jaar, een keuzecatalogus voor de geadviseerde specialistische werkzaamheden op, inclusief een advies betreft de frequentie. Vanuit het budget dat hiervoor is gereserveerd, wordt in samenspraak met de Managing Agent jaarlijks aan het begin van het kalenderjaar bekeken welke werkzaamheden in opdracht worden gegeven. Binnen twee weken na akkoord van de Managing Agent levert Opdrachtnemer een definitieve planning van de specialistische werkzaamheden aan bij de Managing Agent.
50. De werkorders worden per maand gebundeld waarna de Opdrachtnemer de regie- en/of specialistische werkzaamheden factureert conform overeengekomen regietarieven respectievelijk akkoord bevonden offerte inclusief een digitale kopie van de originele werkorder. Facturen zonder werkorders worden niet in behandeling genomen.

1.7 Aanvullende werkzaamheden huurders (op afroep)

51. Aanvullende werkzaamheden huurders zijn werkzaamheden die niet in de vaste aanneemsom zitten maar op afroep als extra opdracht verstrekt kunnen worden door of namens een of meerdere huurders/ gebruikers. Deze werkzaamheden kunnen enkel worden uitgevoerd en gefactureerd worden op aanvraag van een bevoegde medewerker van de Managing Agent. Een werkorder of inkoopopdracht voor aanvullende werkzaamheden voor huurders kan alleen verstrekt worden na het aanbieden van een offerte.
52. Op verzoek van de Managing Agent levert de Opdrachtnemer offertes aan voor de gevraagde aanvullende werkzaamheden voor dat kalenderjaar. Na akkoord van de Managing Agent levert de Opdrachtnemer een definitieve planning aan binnen twee weken na akkoord.

2. Samenwerking

2.1 Partnerschap en ketensamenwerking

53. De basisdienstverlening dient te allen tijde op orde te zijn, waarbij ruimte ontstaat om in samenwerking te bouwen aan een professioneel partnerschap. Daar moet de focus op liggen in de gesprekken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
54. De Opdrachtnemer bevestigt dat hij de visie ten aanzien van partnerschap volledig ondersteunt. Verder stelt de Opdrachtnemer zich als een professioneel partner op jegens de Managing Agent. Deze eisen gelden op gelijke wijze voor eventuele onderaannemers die door de Opdrachtnemer

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

worden ingezet, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de correcte naleving door de onderaannemers.

55. In het kader van facilitaire ketensamenwerking conformeert de Opdrachtnemer zich minimaal viermaal per jaar aan deelname aan het contractpartneroverleg. De Opdrachtnemer dient de dedicated accountmanager af te vaardigen ten behoeve van deze overlegmomenten. Naast deze vier momenten vinden er naar behoefte overleggen plaats in subgroepen en/of met de Managing Agent. Van de Opdrachtnemer wordt een actieve bijdrage verwacht. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

2.2 Communicatie

56. De door de Opdrachtnemer in te zetten accountmanager is gedurende kantoortijden telefonisch bereikbaar. Telefoonnummer en e-mailadres worden aan de Opdrachtgever en Managing Agent voorafgaand aan de opdracht bekendgemaakt. In geval van afwezigheid van de contactpersoon wordt een capabele, vaste vervanger ingezet waarvoor dezelfde voorwaarden en uitgangspunten van toepassing zijn.
57. De Opdrachtgever of de Managing Agent namens de Opdrachtgever plant jaarlijks een strategisch overleg in tussen de contactpersoon op strategisch niveau van de Opdrachtnemer, de Managing Agent en de Opdrachtgever.
58. De dedicated accountmanager van de Opdrachtnemer plant de eerste zes maanden maandelijks een tactisch overleg in met de contractmanager van de Managing Agent. Na zes maanden kan de overlegfrequentie in overleg afgeschaald worden.
59. Eenmaal per twee weken vindt er op locatieniveau operationeel overleg plaats tussen de aangewezen contactpersoon van de Managing Agent en de operationeel contactpersoon van de Opdrachtnemer.
60. De Opdrachtnemer dient van alle overlegmomenten een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren bij gesprekspartner de Opdrachtgever c.q. de Managing Agent.

2.3 Managementrapportage en -dashboard

61. Na de eerste zes contractmaanden dient in gezamenlijk overleg een format voor de managementrapportage te worden vastgesteld, goedgekeurd en ondertekend door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. De onderwerpen in de rapportage hebben onder andere betrekking op kwaliteit, professionaliteit, communicatie, ketensamenwerking, duurzaamheid, medewerkerstevredenheid (MTO) en innovatie. De rapportage wordt (4x per jaar) besproken met Accountmanager van de Opdrachtnemer en de Managing Agent.
62. Opdrachtnemer dient in de rapportage minimaal de volgende informatie beschikbaar te stellen in het kader van ongediertebestrijding:
 - 62.1. Meldingen van de Opdrachtgever dienen te worden gerapporteerd met de datum waarop de melding is opgelost.
 - 62.2. Een ongedierte-activiteitsrapport. Het ongedierte-activiteitenrapport geeft het soort en niveau van ongedierteactiviteit weer die zijn waargenomen.
 - 62.3. Aanbevelingsrapport. Het aanbevelingsrapport geeft iedere aanbeveling tot in detail weer, inclusief het soort, de status en prioriteit (indien van toepassing). Dit rapport kan gebruikt worden om in kaart te brengen welke preventieve maatregelen (bijv. bouwkundige aanpassingen) de Opdrachtgever dient te nemen.
 - 62.4. Bezoekprestatierapport. Bezoekprestaties rapporten laten de verschillende soorten bezoektipes zien die hebben plaatsgevonden, inclusief een samenvatting van iedere

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

ongedierteactiviteit, aanbeveling en gebruikte preparaten. Een bezoekprestatierapport wordt binnen één werkdag na uitvoering opgeleverd.

63. Opdrachtnemer dient in de rapportage minimaal de volgende informatie beschikbaar te stellen in het kader van afvaldienstverlening:
- 63.1. De uitgevoerde diensten, met onderscheid tussen vaste werkzaamheden en werkzaamheden op afroep, allen met vermelding van datum en tijdstip.
 - 63.2. De totale hoeveelheden ingezamelde en verwerkte afvalstoffen, gespecificeerd per afvalstroom.
 - 63.3. De in gebruik zijnde inzamelmiddelen per afvalstroom;
 - 63.4. Opdrachtnemer beheert de begeleidingsbrieven voor ontdoener en draagt die ieder half jaar gebundeld, en digitaal, over aan de Managing Agent. Begeleidingsbrieven die nog niet zijn overgedragen worden op eerste verzoek de Managing Agent digitaal aangeleverd. Deze administratie bevat per afvalstroom de naam, hoeveelheid, herkomst, Eural-code, en het afvalstroomnummer.

2.4 Mutaties

64. De Managing Agent draagt zorg voor het beheer van de ruimtestaat met informatie over de ruimte, oppervlakte, bezetting en aard van het gebruik. Mutaties op de ruimtestaat worden geadministreerd door de Managing Agent en afgestemd met de Opdrachtnemer.
65. Per kwartaal stelt de Opdrachtnemer een financieel overzicht op van alle mutaties en legt dit voor aan de Managing Agent. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door de contractmanager van de Managing Agent ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Eenmaal per jaar uiterlijk in de maand juli wordt het prijzenblad opnieuw vastgesteld middels een addendum.
66. Indien en voor zover zich leegstand voordoet in MindLabs heeft de Opdrachtgever het recht om de dienstverlening van de Opdrachtnemer ten behoeve van de leegstaande ruimten af te schalen of te staken. Eventuele leegstand wordt door de Managing Agent geregistreerd in de ruimtestaat.
67. Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van de Managing Agent. Vanuit kostenbeheersing is echter een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.

2.5 Meldingen

68. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Gebruikers van MindLabs kunnen klachten en storingen melden via het FMIS (Facilitor) van de Managing Agent. Meldingen worden door de Managing Agent doorgestuurd aan de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze in overleg gekoppeld worden aan het systeem van de Managing Agent op kosten van de Opdrachtnemer.
69. Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.
70. Verstoringen van, of klachten dienen op werkdagen (ma t/m vr) binnen 24 uur hersteld te zijn. Als op het moment van de verstoring of klacht nog een medewerker van de Opdrachtnemer op locatie is, dient deze de klacht/verstoring indien mogelijk direct te verhelpen.
71. De status van alle ontvangen verstoringen en/of klachten op werkdagen dienen binnen 24 uur via het FMIS teruggekoppeld te zijn aan de Managing Agent.
72. Indien een dispenser niet of niet naar behoren functioneert als gevolg van een technische storing aan de dispenser, dient na melding binnen 24 uur de storing te worden verholpen of wordt een nieuwe dispenser geplaatst.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

2.6 KPI's

73. De Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:
- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
 - Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
 - Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
 - Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.
74. Gedurende de gehele contractperiode dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.
75. Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:
76. De volgende KPI's worden gehanteerd:

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever - Managing Agent - Opdrachtnemer	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door de Opdrachtnemer te bepalen in overleg met de Managing Agent eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
2.	Klanttevredenheid gebruikers	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door de Managing Agent eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met de Managing Agent</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. De Managing Agent heeft de wens om deze activiteiten centraal te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een (informeel) gesprek aan gaan met de gebruiker.
3.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal vier keer per contractjaar
4.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door de Managing Agent en de Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

	KPI	Norm	Meetmethodiek
5.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door de Managing Agent of een onafhankelijke derde
6.	Social Return	Conform Inschrijving	Rapportage door de Opdrachtnemer

2.7 Herstelprocedures

De volgende herstelprocedures worden gehanteerd wanneer de norm niet wordt gehaald:

77. KPI 1, 2 en 5: de Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Managing Agent en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

78. KPI 3:

- Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten van de Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
- Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten van de Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
- Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever is gerechtigd 25% over het maandbedrag in te houden. Tevens heeft de Opdrachtgever recht tot opzeggen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer.

79. KPI 4:

- De werkzaamheden worden afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- Indien eenmaal in een contractjaar de werkzaamheden worden afgekeurd is de Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien tweemaal in een contractjaar de werkzaamheden worden afgekeurd is de Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien de werkzaamheden binnen één contractjaar meer dan tweemaal worden afgekeurd heeft de Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan de Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

80. KPI 6: de Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan de Managing Agent en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient de Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan de Opdrachtgever.

3. Schoonmaakonderhoud

3.1 Omschrijving werkzaamheden

81. De Opdrachtgever wenst het schoonmaakonderhoud uit te laten voeren op basis van output, met in achtneming van minimale frequenties. De doelstelling van het outputgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft - omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet - wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, behoeft niet schoongemaakt te worden. De Opdrachtnemer dient in

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

te spelen op wisselende bezetting en vervuiling van ruimten. Er wordt geen onnodig schoonmaakonderhoud gedaan. Van alles wat onder de reikwijdte van de aanbesteding valt, mag verwacht worden dat het schoon is en voldoet aan de vooraf gestelde eisen. Uitgangspunt van het outputgerichte schoonmaakonderhoud is het voorkomen van discussies over wat wel en niet is opgenomen in het Programma van Eisen.

82. Voor alle ruimten in MindLabs gelden onderstaande minimale schoonmaakfrequenties:

Functie	Frequentie
Onderwijs (collegezalen, lokalen, labs, studio's)	Dagelijks
Bruisend Hart	Dagelijks
Pantry's	Dagelijks
Kantooromgeving (commercieel en onderwijs)	Om de dag
Huiskamer en ruimte studentenvereniging Raak	Om de dag
Sanitair/natte ruimten (toiletten, douches, EHBO, BHV-ruimte, kolfruite)	Dagelijks
Verkeersruimte	Dagelijks
Installatie- en opslagruimte	Niet (in regie)
Koelkasten (6 stuks) en magnetrons (3 stuks)	Koelkasten 1x per week leeghalen en schoonmaken Magnetrons 1x per week schoonmaken
Fietsenstalling en dakterras	Wekelijks

83. In de schoolvakanties worden de schoonmaakactiviteiten voor de onderwijs gerelateerde ruimten in MindLabs teruggebracht naar 30% van de reguliere ureninzet. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de bezetting van algemene ruimten ook beperkter is gedurende schoolvakanties.

84. Sanitaire middelen dienen continue aangevuld te worden. De levering van sanitaire middelen is separaat uitgewerkt.

85. De Opdrachtgever eist dat de ruimten tijdens onderstaande tijden worden schoongemaakt:

- Onderwijsruimten en kantooromgeving DPG Media: voor 8.30 uur
- Kantooromgeving Uitgeverij Zwijsen: voor 8.30 uur of na 16.30 uur
- Sanitair algemene ruimten: voor 9.00 uur
- Alle andere ruimten: tussen 8.00 en 18.00 uur

86. Ruimten dienen opgeleverd te worden zoals is opgenomen in de opleverstaat opgenomen als *Bijlage 1D Opleverstaat schoonmaakonderhoud*. De AQL-normen zijn: bureaunkamers en leslokalen 7%, verkeersruimten 7% en sanitaire ruimten 4%.

87. De Opdrachtgever verwacht dat overdag een naloopronde van de toiletten wordt uitgevoerd. In deze naloopronde dienen de ruimtes stof-, vlek-, kalk- en vetvrij en vrij van losliggende vervuiling te worden opgeleverd en dienen de sanitaire middelen te worden bijgevuld. Hiervoor geldt dezelfde opleverstaat als voor de reguliere schoonmaakbeurt.

88. Ter bevordering van de schoonmaakbeleving dient elke schoonmaakbeurt per toiletgroep afgetekend te worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken en vervangen van deze lijsten.

89. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van afval uit alle ruimten. De Opdrachtnemer is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor aanschaf van alle afvalzakken. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van blauwe en zwarte afvalzakken voor de verschillende afvalstromen. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het vervoeren van de papierstroom vanaf werkplekken naar de decentrale afvalpunten. De Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het vervoeren van de decentrale afvalpunten/papierklo's naar de centrale afvalcontainers van het gebouw.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

90. De laagfrequentie periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren (zie *Bijlage 1D Opleverstaat schoonmaakonderhoud*). Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:
- 1x per jaar: Bureaukamers, verkeersruimten (met uitzondering van horeca-uitgiftepunt, pantry's), leslokalen en overige ruimten;
 - 2x per jaar: sanitaire ruimten, horeca-uitgiftepunt en pantry's;
 - Het verwijderen van kauwgom aan de onderzijde van het meubilair behoort tot de periodieke werkzaamheden en dient minstens één keer per jaar te gebeuren;
 - Het grondig schoonmaken van het te beschrijven gedeelte van de whiteboards gedurende de vakanties.
91. De Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na start de planning aan voor de laagfrequente periodieke werkzaamheden voor resterend kalenderjaar 2022. Vanaf kalenderjaar 2023 levert de Opdrachtnemer de planning voor laagfrequente periodieke werkzaamheden uiterlijk 1 maand voorafgaand aan het volgende kalender jaar aan.
92. De Opdrachtnemer plant laagfrequente periodieke werkzaamheden zoveel mogelijk buiten openingstijden zodat de overlast voor gebruikers zoveel mogelijk wordt beperkt. Dat wil zeggen buiten werktijden (in de avond of nacht) en voor onderwijsruimten eventueel in schoolvakanties. Uiterlijk 1 augustus van ieder jaar verstrekt de Managing Agent aan de Opdrachtnemer een rooster met de schoolvakanties van het dan startende schooljaar.
93. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opleverschoonmaak in het MindLabs-gebouw. Hierbij dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de kwaliteitseisen zoals opgenomen in *Bijlage 1E Eisen opleverschoonmaak*. De opleverschoonmaak wordt in overleg met de Managing Agent gepland. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de opleverschoonmaak gefaseerd plaatsvindt. Tevens dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat er de eerste fase van ingebruikname mogelijk extra vervuiling is door bijvoorbeeld inloop van zand of bouwstof. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

4. Glasbewassing

4.1 Omschrijving werkzaamheden

94. De te reinigen vierkante meters zijn opgenomen in het prijzenblad.
95. De Opdrachtnemer verricht de volgende werkzaamheden ten behoeve van reiniging van het glas (binnen- en buitenzijde):
- Het volledig wassen (vlek vrij, stofvrij en vrij van methodefouten) van zowel de binnenzijde als buitenzijde van het glas, de gevelkozijnen, ramen (lijstwerk) en deuren (metaal, hout, kunststof of anderszins), inclusief panelen en ventilatieroosters;
 - Het verwijderen van spinrag op en rond het glas;
 - Het verwijderen van plakband, stickers, overtollig kit en ander gehecht vuil;
96. De Opdrachtnemer verricht optioneel gevelreiniging en reiniging van zonnepanelen. Het staat de Opdrachtgever vrij deze werkzaamheden bij derden te beleggen.
97. Tot de reguliere glasbewassing behoort niet de reiniging van de binnen- en buitenzijde van de 'lantaarn' (monumentale lichtstraat boven het Bruisend Hart). De reiniging van de lantaarn is optioneel in scope; het staat de Opdrachtgever vrij deze werkzaamheden bij derden te beleggen. De reiniging van de lantaarn dient te geschieden met behulp van specialistische bereikbaarheidsmiddelen. Glasbewassing van de lantaarn wordt uitgevoerd als 'specialistische werkzaamheden' (op afroep) op basis van een vooraf door de Opdrachtnemer opgestelde offerte.
98. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een kostenefficiënte inspanning verricht om op professionele wijze, binnen de vigerende regelgeving zo veel mogelijk glas te wassen zonder de inzet van onnodige bereikbaarheidsmiddelen.
99. Alleen water dat gebruikt is voor de reiniging mag worden afgevoerd via de hemelwaterafvoeren, het lozen van reinigingsmiddelen op de hemelwaterafvoeren is niet toegestaan.
100. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gebreken aan de gevel, die tijdens de schoonmaakwerkzaamheden geconstateerd worden, meldt bij de Managing Agent.

4.2 Planning

101. De Opdrachtnemer levert uiterlijk in december van elk jaar een planning aan voor de werkzaamheden van het daarop volgende kalenderjaar. De planning dient te worden afgestemd met de Managing Agent.
102. De Opdrachtnemer dient in de planning rekening te houden met het uitvoeren van gevelreiniging voorafgaand aan de glasbewassing. Een extra glasbewassingsbeurt mag niet in rekening worden gebracht.
103. Het glas dient minimaal 1x en maximaal 2x per jaar gewassen te worden. De tweede keer is optioneel waarbij de Managing Agent beslist of deze tweede beurt wordt aangevraagd waarbij het mogelijk is te kiezen voor gedeeltelijke bewassing. De Opdrachtgever is niet verplicht twee beurten per jaar in opdracht te geven.
104. Gevelreiniging dient één keer in de drie jaar plaats te vinden.
105. Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tussen 8:00 en 18:00 uur. In samenspraak met de Managing Agent kan hiervan worden afgeweken. De Opdrachtnemer dient voor de werkzaamheden in het pand rekening te houden met hetgeen vermeld in eis 85.
106. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het informeren middels bureaukaartjes voorafgaand aan de glasbewassingsbeurt zodat vensterbanken tijdig zijn leeggeruimd.
107. De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige beschikking van vergunningen, ontheffingen of dergelijke beschikkingen met betrekking tot (hijs)werkzaamheden. Hiertoe verleent de Opdrachtgever volledige medewerking.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

108. Na iedere wasbeurt vindt er een controlerende plaats (steekproefsgewijs) in aanwezigheid van de vaste contactpersoon schoonmaak op locatie en optioneel in bijzijn van een aangewezen contactpersoon van Managing Agent/Opdrachtgever.

5. Ongediertebestrijding

5.1 Omschrijving werkzaamheden

109. De Opdrachtnemer garandeert dekking voor de uitvoering van de dienstverlening voor MindLabs gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van MindLabs door het voorkomen en bestrijden van Ongedierte (huismuizen, bruine ratten, kakkerlakken, wespen(nesten), zilvervisjes, papiervisjes, fruitvliegjes en zwarte mieren). Dit betekent dat hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers, transportmaterieel en uitrusting om aan gestelde eisen te voldoen. Dit geldt voor in en om het gebouw (tot 1 meter buiten de gevel).
110. Opdrachtnemer verricht 6 x per jaar een inspectie/preventieronde ter voorkoming en bestrijding van het ongedierte. Per jaar wordt in overleg met de Managing Agent, een planning afgesproken.
111. Indien voor een afdoende bestrijding van het ongedierte (huismuizen, bruine ratten, kakkerlakken, wespen(nesten), zilvervisjes, papiervisjes, fruitvliegjes en zwarte mieren) extra werkzaamheden zijn vereist, in aanvulling op de acht inspectie/ preventierondes, dan zal de Opdrachtnemer deze - voor eigen rekening - uitvoeren (met uitzondering van vangacties naar aanleiding van een muizenplaag). Vangacties naar aanleiding van een muizenplaag door de Opdrachtnemer vinden plaats op afroep. Hiertoe dient de Opdrachtnemer aan de Managing Agent een nader gespecificeerde marktconforme offerte te verstrekken.
112. De bestrijding van overig ongedierte vindt plaats op afroep. Hiertoe dient de Opdrachtnemer aan de Managing Agent een nadere gespecificeerde marktconforme offerte te verstrekken. De Opdrachtgever is niet verplicht tot afname van de bestrijding van overig ongedierte bij de Opdrachtnemer.
113. De Opdrachtnemer verricht werkzaamheden tijdens reguliere werkdagen en -tijden (08:00 en 17:00). In geval van calamiteiten/uitbraken is de Opdrachtnemer bereikbaar en in staat werkzaamheden te verrichten buiten de reguliere werkdagen en -tijden.
114. Op basis van een melding van overlast door ongedierte door de Managing Agent of Opdrachtgever dient uiterlijk de opvolgende werkdag een medewerker van de Opdrachtnemer ter plaatse te zijn die de benodigde handelingen verricht om de geconstateerde overlast te verhelpen.
115. De Opdrachtnemer zorgt zelf voor de in te zetten middelen op het gebied van de beheersing en bestrijding van ongedierte, en houdt het eigendom en beheer hierover. Na beëindiging van de Overeenkomst worden de middelen kosteloos door de Opdrachtnemer verwijderd.
116. De Opdrachtnemer dient alle uitgezette bestrijdingsmiddelen zoals vallen, lokdoosjes en detectiemateriaal digitaal op plattegronden bij te houden. De plattegronden worden door de Opdrachtgever aangeleverd. De plattegronden dienen, wanneer ingevuld, up-to-date en beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
117. De communicatie over de ingezette bestrijdingsmiddelen wordt bij de Managing Agent aangeleverd, zodat indien nodig medewerkers en overige gebruikers voorgelicht kunnen worden over de ingezette middelen.
118. Bouwkundige gebreken (en de benodigde maatregelen om deze op te lossen) dienen direct te worden gecommuniceerd aan de Managing Agent. Alvorens het bouwkundige gebrek is opgelost, dient de Opdrachtnemer de benodigde maatregelen te treffen ter voorkoming/bestrijding van het ongedierte. Gaten kleiner dan 2,5 cm dient de Opdrachtnemer zelf te dichten, hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht.

6. Afvalverwerking

6.1 Omschrijving werkzaamheden

119. De afvalinzameling en verwerking mag niet leiden tot overlast in en om de gebouwen (denk aan stank, ongedierte, geluidsoverlast enz.) verstoringen van werk- en onderwijsprocessen in MindLabs.

120. De Opdrachtnemer plaatst onderstaande rolcontainers en verzorgt de periodieke lediging:

Afvalfractie	Omvang rolcontainer	Leegfrequentie
Bedrijfsafval	1 x 1.100 liter	Wekelijks
Papier	2 x 1.100 liter	Wekelijks
PMD	1 x 1.100 liter	Wekelijks

121. Andere fracties worden vooralsnog niet (centraal) ingezameld in MindLabs. Mocht de Opdrachtgever hier in de toekomst wijzigingen in aanbrengen, wordt de Opdrachtnemer gevraagd hier proactief in mee te denken en haar dienstverlening op aan te passen.

122. Incidentele opdrachten zoals het plaatsen van containers voor sloop- en bouwafval maken geen onderdeel uit van de werkzaamheden. Indien deze opdrachten bij de Opdrachtnemer geplaatst worden kan dit enkel door de Managing Agent via een aparte order.

123. De Opdrachtnemer blijft eigenaar van de rolcontainers en draagt zorg voor beheer, onderhoud en herstel van de rolcontainers. De kosten voor het beheer, onderhoud, herstel en vervanging van de rolcontainers maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer, behoudens gevallen waarin schade aan de containers door de Opdrachtgever of derden is veroorzaakt.

124. De rolcontainers worden door de Opdrachtnemer geplaatst in de logistieke ruimte (ruimte 00.03.23) van MindLabs. De logistieke ruimte beschikt over een overheaddeur en is vanaf de openbare weg toegankelijk voor vrachtverkeer. Het verplaatsen van de containers van hun opstelplaats in de logistieke ruimte naar de vrachtwagen en het weer terugplaatsen op hun opstelplaats maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever draagt zorg voor een ongehinderde passagemogelijkheid voor de containers in de logistieke ruimte.

125. In de logistieke ruimte worden tevens ca. vijf rolcontainers van de naastgelegen LocHal geplaatst. Het plaatsen en periodiek legen van de containers van de LocHal maakt geen onderdeel uit van de opdracht.

6.2 Operationele eisen

126. Alle activiteiten van de Opdrachtnemer met betrekking tot de verwijdering van afval of onderhoud, vervanging en wisselen van inzamelmiddelen dienen plaats te vinden op werkdagen. De tijdstippen waarop werkzaamheden kunnen worden verricht dienen in overleg met de Managing Agent te worden vastgelegd

127. Tijdens belading gemorste afvalstoffen op het terrein van de Opdrachtgever zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer en dienen terstond verwijderd te worden.

128. De inzamelmiddelen dienen na lediging op een vooraf afgesproken plek teruggeplaatst te worden.

129. Storingen aan inzamelmiddelen mogen nooit leiden tot verstoring van werkprocessen aan de zijde van de Opdrachtgever.

7. Sanitaire voorzieningen

7.1 Omschrijving werkzaamheden

130. De Opdrachtnemer plaatst, onderhoudt en vervangt op basis van een all-in huurovereenkomst de volgende sanitaire voorzieningen in MindLabs:

- Toiletroldispensers;
- Zeepdispensers;
- Handdoekdispensers;
- Hygiënezakjesdispensers;
- (Dames)hygiëneboxen;
- Toiletborstels;
- Luchtverfrissers;
- Afvalbakken;

131. De werkzaamheden omvatten de volgende onderdelen:

131.1. Het leveren en installeren van nieuwe dispensers;

131.2. Het repareren of vervangen van niet of niet goed functionerende dispensers gedurende de looptijd van de overeenkomst;

131.3. Het op verzoek van de Opdrachtgever bijplaatsen of verwijderen van dispensers;

131.4. Het leveren van disposables;

131.5. Het voorraadbeheer van op locaties aanwezige voorraden van disposables;

131.6. Het periodiek vervangen van capsules/dispensers/batterijen/andersoortige items ten behoeve van de dispensers;

131.7. Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen.

132. Het bijvullen van de dispensers met disposables en het reinigen van dispensers maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer en is nader uitgewerkt in het onderdeel 'Schoonmaakonderhoud' van dit document.

133. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanhouden en bijhouden van voldoende voorraad disposables. De voorraad is voor risico en rekening van de Opdrachtnemer.

7.2 Dispensers

134. Een volledig overzicht van de dispensers voor MindLabs is opgenomen in het prijzenblad. Dit betreft een indicatie van de gewenste dispensers. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De Opdrachtnemer dient voor zijn Inschrijving uit te gaan van deze aantallen. De definitieve aantallen worden vastgesteld na een inventarisatie, direct na gunning kosteloos uit te voeren door de Opdrachtnemer in overleg met de Managing Agent.

135. De dispensers hebben een minimale levensduur van 8 jaar, nadat de Opdrachtnemer deze geplaatst heeft.

136. Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor de Opdrachtgever.

137. Alle soorten dispensers dienen gedurende de contractperiode van eenzelfde lijn te zijn.

138. Alle te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten.

139. Alle dispensers zijn wit, zilver of grijs. Andere kleuren en kleurencombinaties mogen enkel na goedkeuring van de Opdrachtgever worden gebruikt.

140. Alle dispensers dienen degelijk, gebruiksvriendelijk, lekvrij, hufterproof en representatief te zijn.

141. Alle dispensers dienen afgesloten te zijn en enkel door het schoonmaakpersoneel (met uitzondering van de luchtverfrissers) eenvoudig te openen.

142. Alle dispensers en disposables zijn duurzaam gefabriceerd.

143. Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden.

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

144. Dameshygiëneboxen dienen voorzien te zijn van een bacteriedodende en geur neutraliserende stof, dienen geurdicht te zijn, dienen volledig te worden omgewisseld (box voor box), dienen bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk).
145. Voor het ophalen en vervangen van de dameshygiëneboxen (lees: all-in ontzorging van de Opdrachtgever) stelt de Opdrachtnemer in overleg met de Managing Agent een jaarplanning op. De planning moet erop gericht zijn zo min mogelijk tussentijdse vervangingen te laten plaatsvinden. De Opdrachtgever gaat uit van een normale vervangingscyclus van eenmaal per vier weken. Indien nodig is er altijd de mogelijkheid om dameshygiëneboxen tussentijds te laten wisselen.
146. Toiletborstels (betreft een koopartikel zonder enige afnameverplichting) dienen hangend bevestigd te kunnen worden. Toiletborstels moeten ook zonder lekbak af te nemen zijn.
147. Afvalbak voor bij de wastafel (betreft een koopartikel zonder afnameverplichting) dient te passen bij de lijn van de overige dispensers, heeft een inhoud voor minimaal 1 dag afval onder normale omstandigheden, en moet de mogelijkheid hebben om te kunnen worden opgehangen/bevestigd aan de muur.
148. Indien in de werkelijke situatie meer dan 5% van de dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. In de managementrapportage dient de Opdrachtnemer op te nemen hoeveel dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door de Managing Agent.

7.3 Disposables

149. De Opdrachtnemer is vrij om binnen de kaders van dit Programma van Eisen de soort/aard/invulling van de disposables te bepalen.
150. De Opdrachtgever kiest voor papier om handen te drogen, dus niet voor handdrogers of textiel.
151. Aangeboden papier is van 100% gerecycled tissue/papier, is aantoonbaar biologisch afbreekbaar, het papier is sterk én zacht, is milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt, heeft de kleur wit die niet door bleking, dan wel de toevoeging van optische witmakers is verkregen. Papier ten behoeve van het drogen van de handen is van dien aard dat het bij de aparte afvalstroom "papier" kan.
152. Het toiletpapier is tweelaags;
153. Aangeboden navullingen van luchtverfrissers dienen geen drijfgassen zoals Cfk's te verspreiden en dienen niet schadelijk voor de gezondheid van de gebruikers te zijn.
154. De aangeboden navulling voor zeep/foam:
- dient huidvriendelijk te zijn;
 - moet dierproefvrij geproduceerd zijn;
 - dient 100% biologisch afbreekbaar te zijn;
 - dient PH neutraal te zijn;
 - dient licht geparfumeerd te zijn, en op verzoek ook leverbaar in een antibacteriële variant.
155. De Opdrachtgever wenst naar een vaste prijs per maand voor de sanitaire disposables toe te werken. De Opdrachtnemer krijgt de eerste zes maanden de gelegenheid om in kaart te brengen wat het verbruik is per dispenser en dient vervolgens een voorstel te doen voor een vaste prijs per maand.

7.4 Montage, demontage en afvoer

156. De plaatsing van de dispensers bij aanvang van de Overeenkomst dient in verband met het voorkomen van overlast plaats te vinden voor oplevering (rekening te houden met 2^e helft juli 2022).

Aanbesteding Schoonmaak MindLabs

157. De Opdrachtnemer begint met een proefplaatsing. Nadat de proefplaatsing is goedgekeurd door de Managing Agent, start de Opdrachtnemer met de montage. Voor deze proefplaatsing kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
158. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
159. Na plaatsing vindt een oplevering plaats. Eventuele gebreken dienen daarbij binnen twee (2) werkdagen verholpen te worden.
160. Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/-resten op de vloer.
161. De Opdrachtnemer zal de nieuwe boorgaten zoveel mogelijk in de voegen plaatsen. Eventuele boorgaten mogen na demontage niet zichtbaar blijven.
162. De dispensers evenals de (dames)hygiëneboxen dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes aan de wand gemonteerd te worden, in overleg met de Managing Agent.
163. Alle verpakkingsmaterialen van de dispensers alsmede alle overig afval met betrekking tot de installatie wordt door de Opdrachtnemer zelf afgevoerd.
164. Bij beëindiging van de Overeenkomst gaat het eigendom van de dispensers over naar MindLabs.