

Deze nota van inlichtingen is opgesteld op basis van de gestelde vragen in het kader van de **Europese Aanbesteding**

“Levering van Schoonmaakdiensten EOA.2018.BD-fac.14 ”

Deze nota van inlichtingen bestaat uit **51** vragen.

LET OP: SLUITINGSTIJD INSCHRIJVING IS VERSCHOVEN NAAR 13.30 UUR.(IPV 12.00 UUR)

Vragen:

Nr.	Vraag
1.	Wij dienen Bijlage 3 Model referentielijst in te vullen, deze bijlage is echter alleen in PDF beschikbaar gesteld. Kan deze bijlage in Word beschikbaar gesteld worden zodat wij de bijlage kunnen invullen?
Antwoord	Ja, het bestand is toegevoegd aan Tendered.
Nr.	Vraag
2.	In Bijlage 3 Model referentielijst staan 2 sterretjes (*). Waar verwijzen deze naar?
Antwoord	Deze sterretjes dient u te negeren.
Nr.	Vraag
3.	Kunt u aangeven hoeveel de kosten bedragen voor de 0-meting aan het einde van het contract?
Antwoord	De kosten voor de 0-metingen zijn: Sibemaweg € 545,00 Arendstraat € 474,50 Milaanstraat € 450,00 Valkenburgerweg € 774,23 Schandelermolenvweg € 279,44 Totaal excl. BTW € 2.523,17
Nr.	Vraag
4.	Op Bladzijde 1 onder Oplevermomenten staat dat Arendstraat 4, Bergmansweg en Rijksweg zuid 5 oplevermomenten per week hebben voor het sanitair. Op bladzijde 4 onder Schoonmaak sanitair staat vermeld dat alle locaties behalve Honigmannstraat en Prins Hendriklaan een naloopronde sanitair hebben. Kunt u aangeven of Arendstraat 4, Bergmansweg en Rijksweg Zuid wel of geen naloopronde sanitair hebben?
Antwoord	Arendstraat 4, Bergmansweg en Rijksweg Zuid hebben geen naloopronde t.b.v. het sanitair.
Nr.	Vraag
5.	Er zijn twee ruimtestaten gepubliceerd, welke dienen we te gebruiken?
Antwoord	U dient Bijlage 9 Ruimtestaat te gebruiken (en niet Bijlage 9 Nieuwe ruimtestaat)
Nr.	Vraag
6.	Inkoopvoorwaarden: Artikel 7.3: Klopt het dat de kosten voor de VOG voor rekening van Opdrachtgever zijn?
Antwoord	Nee
Nr.	Vraag
7.	Artikel 11.2: is Opdrachtgever bereid (een) door vakorganisaties/-bonden georganiseerde staking(en) onder het overmachtbegrip te scharen?
Antwoord	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 12.

Nota van inlichtingen

Nr.	
8.	Bladzijde 20 Offerteaanvraag. Mogen we een separate implementatieplanning op A3-formaat aanleveren.
Antwoord	Dit is akkoord, zie antwoord op vraag 16.
Nr.	
9.	Gebruiken de locaties op dit moment een FMIS-systeem
Antwoord	Op de grotere locaties (Sibemaweg, Arendstraat, Milaanstraat, Valkenburgerweg, Schandelermolenvweg) is op dit moment Topdesk aanwezig. Op de overige locaties wordt op termijn Topdesk geïntroduceerd.
Nr.	Bestek/beschrijvend document
10.	M ² Arendstraat 12, ruimte A128 hiervoor staan 620m ² met de opmerking dat dit niet correct is, kunnen wij van 62m ² uitgaan?
Antwoord	A128 is een verzameling van ruimte A109, A136 en A128. In totaal 92 m2. Gelieve dit te hanteren in uw calculatie. Eventuele meer en minder m2-ers worden na gunning verrekend.
Nr.	Bestek/beschrijvend document
11.	Zijn er gedurende de beperkte openstelling grootschalige activiteiten waar rekening mee gehouden dient te worden (tentamens/inhalen/hertentames/bijeenkomsten)?
Antwoord	In de beperkte openstelling vinden er nauwelijks lesactiviteiten plaats. Dit wil echter niet zeggen dat in de panden gedurende deze periode geen activiteiten plaatsvinden. Het is aan de inschrijver, als expert en specialist, om op basis van deze informatie de resultaatgerichte schoonmaakwerkzaamheden dusdanig in te richten dat op basis van de juiste middelen, materialen en methoden het vastgestelde kwaliteitsniveau wordt gerealiseerd.
Nr.	
12.	Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten, artikel 11.2: U schaaft stakingen niet onder het begrip overmacht. Het is inschrijver bij wet echter niet toegestaan om als werkgever stakingen te beïnvloeden c.q. te breken. Bent u bereid om door vakorganisaties georganiseerde stakingen wel onder het overmachtsbegrip te scharen?
Antwoord	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 7.
Nr.	
13.	Wordt er op dit moment ook al een belevingsonderzoek uitgevoerd? Zo ja, wat zijn de laatste resultaten van dit onderzoek?
Antwoord	In 2018 zijn geen belevingsonderzoeken uitgevoerd.
Nr.	
14.	"Indien gedurende een VSR-KMS 2 maal opeenvolgend onvoldoende resultaat wordt behaald, zal de opdrachtgever 12,5% in mindering brengen van de totale maandfactuur van de betreffende locatie." In het geval van een hierop volgende onvoldoende levert dit zelf een boete op van 50%. Ondanks dat deze situatie in de praktijk nauwelijks voorkomt, lopen inschrijvers hier in onze ogen een onnodig hoog risico. Gaat u ermee akkoord de boetes te verlagen naar 5% (2e maal) en 20% (3e maal onvoldoende) van de totale maandfactuur van de betreffende locatie?

Antwoord	Niet akkoord. Uw interpretatie is niet correct. Bij een twee maal onvoldoende resultaat zal de opdrachtgever 12,5% in mindering brengen op de totale maandfactuur van de betreffende locatie. Indien alle vier de ruimtecategorieën bij deze tweede maal onvoldoende resultaat, dan brengt de opdrachtgever 50% in mindering op de totale maandfactuur van de betreffende locatie. Indien een derde maal een onvoldoende resultaat wordt behaald, dan is dezelfde mindering op de maandfactuur van toepassing, met toevoeging dat de opdrachtnemer een wanprestatie heeft geleverd.
Nr.	
15.	"Meewerkend voorwerk(st)ers dienen minimaal aantoonbare cursussen leidinggeven te hebben gevolgd en dienen te beschikken over minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring". Voldoen de huidige meewerkend voorwerk(st)ers hieraan?
Antwoord	Voor zover aanbestedende dienst hier inzicht in heeft, voldoen de meewerkend voorwerkers welke aangeboden zijn ter overname, aan deze eis. Indien blijkt dat deze aanneme niet correct is, dan dient u ervoor te zorgen dat de overgenomen medewerkers gedurende het contract de cursussen alsnog volgen. Eventuele meerkosten worden na gunning verrekend.
Nr.	
16.	Mogen wij bij vraag 1 een bijlage toevoegen van maximaal 1 A3 met hierop een grafische weergave van ons implementatieplan?
Antwoord	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 8.
Nr.	
17.	Tussen het versturen van de definitieve gunningsbeslissing zit ruim een maand, waarvan één week zelfs binnen de meivakantie valt. De Code Verantwoordelijk Marktgedrag schrijft echter een implementatietermijn van 2 maanden voor. Ziet u een mogelijkheid om de gunningsbeslissing op een eerdere datum bekend te maken?
Antwoord	Aanbestedende dienst zal alles in het werk stellen om zo snel als mogelijk de voorlopige gunning bekend te maken. Gezien de nieuwe situatie m.b.t. de fusie heeft aanbestedende dienst een slag om de arm genomen t.b.v. de besluitvorming.
Nr.	
18.	Het inkoopteam bestaat onder andere uit een consultant adviesbureau schoonmaakdienstverlening. Speelt deze consultant ook een directe rol in de besluitvorming?
Antwoord	Nee, zie hfd. 5.5 offerte aanvraag.
Nr.	
19.	De CBS index totale reiniging is niet altijd dekkend ten op zichte van de CAO verhoging. Inschrijver stelt voor om incidenteel af te mogen wijken van de index indien er een significant verschil is tussen index en CAO. Dit met een maximum van 1,5 procentpunt. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	In het in te vullen prijzenblad kan geanticipeerd worden op de reeds bekende cao verhogingen. Verder kunt u conform aanbestedingsleidraad na het 2 ^{de} contractjaar de eerste prijsverhoging doorvoeren. Vanaf de optie jaren van het contract kunt u in overleg met aanbestedende dienst (afdeling inkoop) treden over afwijkingen met een max. van 1,5 procentpunt. U dient dan te overleggen dat de CBS index stijging niet dekkend ten opzichte van een CAO verhoging.
Nr.	

20.	U geeft hier aan dat inschrijvers voor de beantwoording lettergrootte 10.5 dienen te hanteren. Is het toegestaan om voor koppen een groter lettertype te gebruiken?
Antwoord	Akkoord
Nr.	
21.	"KPI's Jaarlijks vindt er een digitaal kwaliteitsbelevingsonderzoek plaats waarbij de gebouwgebruikers de schoonmaakdienstverlening met minimaal het rapportcijfer 7 dienen te beoordelen. 1. Gaat dit kwaliteitsbelevingsonderzoek specifiek over de schoonmaak? 2. Zo nee, op welke wijze bepaalt u wat de invloed van de schoonmaak is op het belevingscijfer? 3. Welke vragen over de schoonmaak legt u de gebouwgebruikers voor in dit onderzoek?"
Antwoord	1. Correct. 2. N.v.t. 3. Facility Care en de opdrachtnemer komen gezamenlijk tot een voor alle partijen acceptabel belevingsonderzoek.
Nr.	
22.	"Vloeronderhoud U geeft aan dat het strippen en conserveren van de linoleumvloeren ten behoeve van burea kamers en leslokalen onder blok 3 valt. Geldt dit ook voor de aanwezige tarkettvloeren?"
Antwoord	Tarkettvloeren vallen niet onder blok 3.
Nr.	
23.	"KPI's In het Programma van Eisen schrijft u dat 100% van de gebouwgebruikersmetingen en medewerkers tevredenheidsonderzoeken met minimaal een 7 beoordeeld moet worden om de norm te halen. Omdat er bij bijna ieder onderzoek sprake is van een uitbijter (afwijking van het gemiddelde), resulteert 1 uitbijter al tot het niet halen van de norm. Wij verzoeken opdrachtgever de norm te wijzigen naar een gemiddelde van 7 in plaats van 100% van de metingen moet minimaal een 7 scoren. Een gemiddelde geeft een realistisch beeld van het resultaat en voorkomt afhankelijkheid van 1 negatieve score. Is opdrachtgever bereid om de norm aan te passen?"
Antwoord	Het door u gestelde in deze vraag is niet correct. Ter verduidelijking: tevredenheid gebouwgebruikers dient per locatie minimaal een 7 te scoren. Tevredenheid medewerkers schoonmaak minimaal een 6 gemiddeld over het totaal aantal medewerkers.
Nr.	
24.	"Procedure bij onvoldoende medewerkers tevredenheidsonderzoek ten behoeve van de schoonmaakmedewerkers Indien bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek twee maal opeenvolgend onvoldoende resultaat wordt behaald, zal de opdrachtgever 10% in mindering brengen van de totale maandfactuur. Bent u bereid deze boete te beperken tot 10% van de maandfactuur van de locaties die in het belevingsonderzoek een onvoldoende scoren?"
Antwoord	Nee, niet akkoord.
Nr.	
25.	"Procedure bij onvoldoende medewerkers tevredenheidsonderzoek ten behoeve van de schoonmaakmedewerkers Hoe hoog zijn de kosten van het nieuwe medewerkerstevredenheidsonderzoek?"
Antwoord	€ 2.285,00 excl. BTW.

Nr.	
26.	"Procedure bij onvoldoende kwaliteitsbeleving ten behoeve van de gebouwgebruikers Indien bij het belevingsonderzoek twee maal opeenvolgend onvoldoende resultaat wordt behaald (<5,5), zal de opdrachtgever 10% in mindering brengen van de totale maandfactuur. Bent u bereid deze boete te beperken tot 10% van de maandfactuur van de locaties die in het belevingsonderzoek een onvoldoende scoren?"
Antwoord	Akkoord
Nr.	
27.	"Procedure bij onvoldoende kwaliteitsbeleving ten behoeve van de gebouwgebruikers Hoe hoog zijn de kosten van het nieuwe belevingsonderzoek?"
Antwoord	2.285,00 excl. BTW.
Nr.	
28.	"Procedure bij onvoldoende kwaliteit VSR KMS Hoe hoog zijn de kosten van de VSR-hercontroles (inclusief reiskosten)?"
Antwoord	"Sibemaweg € 545,00 Arendstraat € 474,50 Milaanstraat € 450,00 Valkenburgerweg € 774,23 Schandelermolenvweg € 279,44 Excl. BTW en excl. reiskosten (€ 0,29 per gereden kilometer, vertrekpunt Weltertuijnstraat 33, Heerlen). "
Nr.	
29.	"Programma van Eisen / Contractbeheersing middels kwaliteitsmeetsysteem (KMS) Hier schrijft u ...Afhankelijk van het aantal optionele controlerondes, gekozen door de opdrachtnemer... Wij kunnen nergens in de aangeleverde documenten optionele VSR-controlerondes terugvinden. Is er sprake van door de opdrachtnemer te kiezen opties in aantal controlerondes en zo ja, waar staan deze opties en wie draagt deze kosten?"
Antwoord	Er is geen sprake van te kiezen opties in het aantal controlerondes.
Nr.	
30.	Hoe hoog zijn de kosten van de nulmeting inclusief bijbehorende rapportages?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 3.
Nr.	
31.	Wat houdt aansturing van de leveranciers glasbewassing en sanitaire supplies in?
Antwoord	De opdrachtnemer dient als contactpersoon te fungeren t.b.v. de operationele aansturing van deze leveranciers.
Nr.	
32.	Hoeveel oplevermomenten kennen de keukens?
Antwoord	Keukens vallen onder de categorie leslokalen. Voor verder invulling verwijzen wij naar het Programma van Eisen.
Nr.	

Nota van inlichtingen

33.	Er zijn 2 bestanden met ruimtestaten aangeleverd (nieuwe ruimtestaten en ruimtestaten). Welke dienen wij te hanteren?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 5.
Nr.	
34.	In dit artikel is opgenomen dat opdrachtgever haar verplichtingen mag opschorten wanneer er sprake is van een tekortkoming van opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan daarmee akkoord gaan, indien opdrachtnemer eerst in de gelegenheid wordt gesteld haar tekortkoming te herstellen. Het is in het belang van beide partijen dat een eventuele tekortkoming zo snel mogelijk wordt hersteld. Wij sluiten hierbij aan bij de wet. Bent u bereid dit artikel middels de overeenkomst aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund haar tekortkoming te herstellen?
Antwoord	Akkoord
Nr.	
35.	Conform dit artikel gelden stakingen niet als overmacht. Graag zien wij een artikel opgenomen in de overeenkomst dat stakingen kwalificeert als overmacht. Als werkgever hebben wij geen enkele invloed op stakingen. Sterker nog, wij zijn wettelijk niet gerechtigd het stakingsrecht te breken. In geval van stakingen staat de werkgever dus "met de rug tegen de muur". Bent u gelet hierop bereid – desnoods beperkt tot enkel landelijke stakingen – in de Overeenkomst op te nemen als een geval van overmacht?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 12 en 7.
Nr.	
36.	Een bepaling met daarin opgenomen Opdrachtgever de overeenkomst kan ontbinden zonder dat er eerst een ingebrekestelling is gestuurd wordt niet als redelijk gezien omdat opdrachtnemer dan geen tijd wordt gegund haar tekortkoming te herstellen. Bent u bereid dit artikel aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund haar tekortkoming te herstellen? Het is namelijk in het belang van beide partijen dat een eventuele tekortkoming zo snel mogelijk wordt hersteld.
Antwoord	Akkoord.
Nr.	Bijlage 5 - artikel 14.4
37.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat opdrachtnemer opdrachtgever vrijwaart. Kunt u wel bevestigen dat vrijwaringen zijn beperkt tot de bedragen genoemd in artikel 14.2?
Antwoord	Artikel 14.3 De beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 14.2 komt te vervallen, echter is gemaximeerd tot een bedrag van eur. 1.000.000,-: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Contractant of Personeel; c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 9.
Nr.	Bijlage 5 - artikel 14
38.	"Vraag 1: Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor gevolgschade kan naar onze mening echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid dit artikel middels de overeenkomst aan te

	<p>passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid?</p> <p>Vraag 2: Indien u hier niet mee akkoord gaat, wat is daar de reden van?"</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 37.
Nr.	
39.	Waarnaar verwijst de * achter het woord 'Handtekening'?
Antwoord	Het sterretje dient u te negeren.
Nr.	
40.	"Bijlage 3 Kunt u dit formulier in Word-formaat aan ons verstrekken? Of is het toegestaan het format over te nemen in Word?"
Antwoord	Het Word bestand wordt toegevoegd aan Tendered.
Nr.	
41.	"Gunningscriterium kwaliteit punt 3 Bij beoordelingscriterium kwaliteit verwijst u onder punt 3 naar paragraaf 1.4 voor de Social Return. Moet dit niet een verwijzing naar paragraaf 1.6 zijn?"
Antwoord	Correct, dit dient 1.6 te zijn.
Nr.	
42.	"Beoordeling van gunningscriteria Is het toegestaan om aan het onderdeel 'Implementatie' een planning op A3-formaat toe te voegen als extra bijlage?"
Antwoord	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 8 en 16
Nr.	
43.	"Uitgangspunten / Social Return In deze aanbesteding is de inzet van doelgroep medewerkers van groot belang. Wij nemen aan dat u er zeker van wilt zijn dat de inschrijvende partijen ook daadwerkelijk doelgroepmedewerkers op een substantiële manier kunnen inzetten (en ze al in dienst heeft óf zeker weet dat ze de doelgroep medewerkers kan krijgen). Op welke wijze / met welke bewijsstukken dienen wij u dat te bewijzen?"
Antwoord	U dient het onderdeel social return uit te werken in gunningscriterium 3. Dit wordt door het beoordelingsteam beoordeeld.
Nr.	
44.	"Uitgangspunten / Social Return Aangezien de locaties van zowel Arcus als Leeuwenborgh gevestigd zijn in Zuid-Limburg, gaan wij ervan uit dat opdrachtgever het belangrijk vindt dat de doelgroepmedewerkers die in de schoonmaak ingezet gaan worden ook uit de kaartenbak / sociale werkvoorziening van Zuid-Limburg komen. Is onze aanname correct?"
Antwoord	Niet correct. Deze behoeven niet uit de kaartenbak van Zuid-Limburg te komen.
Nr.	
45.	"Uitgangspunten / Social Return Hoe dienen wij aan te tonen dat de verantwoordelijken in de dagelijkse aansturing aantoonbare ervaring hebben met de doelgroep?"
Antwoord	U kunt in de uitwerking van gunningscriterium 3 uitleggen op welke wijze uw organisatie dit gaat aantonen.

Nr.	
46.	"Uitgangspunten / Social Return In hoeverre vindt opdrachtgever het belangrijk dat de leiding die zal worden ingezet in de opdracht van Arcus/Leeuwenborgh aantoonbare ervaring heeft in het aansturen en begeleiden van doelgroep medewerkers? Dit omdat de aangeleverde referentie m.b.t. deze kernkwaliteit slechts informatie over één opdracht geeft."
Antwoord	Social return maakt onderdeel uit van een van de gunningscriteria. U kunt in de uitwerking van gunningscriterium 3 uitleggen welke visie u hieromtrent heeft.
Nr.	
47.	"Uitgangspunten / Social Return Wat zijn de sanctiemaatregelen als blijkt dat er in de praktijk geen 30% van de opdracht door doelgroep medewerkers wordt uitgevoerd? Kunnen wij ervan uitgaan dat de eis van tenminste 30% in de offerte-aanvraag (gunningscriterium kwaliteit) en het Programma van Eisen ook tijdens de uitvoering als knock-out eis heeft te gelden?"
Antwoord	Indien blijkt dat in de praktijk niet minimaal 30% door de doelgroepmedewerkers wordt uitgevoerd, dan wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld. Middels dit antwoord zijn beide vragen beantwoord.
Nr.	
48.	"Uitgangspunten / Social Return Hoe gaat de opdrachtgever toetsen of ook daadwerkelijk minimaal 30% van de opdracht door doelgroepmedewerkers zal worden uitgevoerd?"
Antwoord	De bewijslast ligt bij de opdrachtnemer. Deze dient de opdrachtnemer toe te voegen bij de managementrapportage, rekening houdend met de AVG.
Nr.	
49.	"Uitgangspunten / Social Return Onder de kop Social Return staat dat Social Return niet onnodig veel inspanning of kosten met zich mee brengt omdat momenteel een gedeelte van het over te nemen personeel reeds in de doelgroep valt. Is opdrachtgever bekend met het feit dat de huidige medewerkers die tot de doelgroep behoren niet onder de overnameverplichting vallen en daarmee niet kunnen worden overgenomen door een andere leverancier?"
Antwoord	Dit is de opdrachtgever bekend.
Nr.	
50.	Planning: tot welke datum kunnen inschrijvers verduidelijkingsvragen stellen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen?
Antwoord	5 februari 2019, de antwoorden ontvang u op 8 februari 2019
Nr.	
51.	U geeft hier aan dat de in te dienen documenten als separate PDF-bestanden dienen te worden ingediend. Wenst u het prijzenblad daarnaast ook in Excelformaat te ontvangen?
Antwoord	Het Excel bestand willen we graag in Excelformaat ontvangen.