

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

SCHOONMAAKONDERHOUD, SANITAIRE MIDDELEN, GLASBEWASSING EN AFVAL

(12660)



PROVINCIE  UTRECHT

Versie : definitief
Datum : 09-10-2018

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

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	DE AANBESTEDING IN VOGELVLUCHT	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Voorgeschiedenis.....	6
1.3	Keuze aanbestedingsprocedure	6
1.3	Digitaal aanbesteden via TenderNed	6
1.4	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	7
1.5	Planning (indicatief).....	7
1.6	Voorlichtingsbijeenkomst c.q. schouw	8
1.7	Leeswijzer	8
HOOFDSTUK 2	OVER DE OPDRACHT	9
2.1	De Opdrachtgever	9
2.2	Aanleiding voor de aanbesteding	9
2.3	Doelstelling van de aanbesteding	9
2.4	Samenvoegen van Opdrachten	10
2.5	Aard en omvang van de Opdracht.....	11
2.6	Vorm en duur Overeenkomst	12
2.7	Wachtkamerconstructie	12
2.8	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid	12
2.9	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return	12
2.10	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Circulaire Economie	13
HOOFDSTUK 3	PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORSCHRIFTEN	14
3.1	Algemene voorschriften voor de aanbesteding	14
3.2	Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	14
3.3	Voorschriften voor het stellen van vragen	15
3.3.1	Het stellen van individuele vragen	15
3.3.2	Klachtenregeling	16
3.4	Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	16
3.4.1	Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)	18
3.4.2	Het doen van een beroep op een Derde.....	18
3.4.3	Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding	19
3.5	Openingsprocedure	20
3.6	Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	20
HOOFDSTUK 4	TOETSING VAN DE INSCHRIJVING.....	21
4.1	Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften	21
4.2	Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	21
4.3	Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	22
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	22
4.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	22
4.3.3	Kerncompetenties	22
4.3.4	Beroepsbevoegdheid	23
HOOFDSTUK 5	EMVI: BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVINGEN	24
5.1	Gunningscriterium.....	24
5.2	Beoordelingsprocedure	24
5.3	Subgunningscriterium Kwaliteit	25
5.3.1	Onderdeel 1: Hoogwaardige dienstverlening	26
5.3.2	Onderdeel 2: Circulariteit	26
5.3.3	Onderdeel 3: Implementatieplan	27
5.4	Subgunningscriterium Prijs	27
BIJLAGE 1:	PROGRAMMA VAN EISEN	29
BIJLAGE 2:	STANDAARDFORMULIER VRAGEN NOTA VAN INLICHTINGEN	73
BIJLAGE 3:	CONCEPTOVEREENKOMST	74
BIJLAGE 4:	ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN P12 2015 LEVERINGEN EN DIENSTEN	75
BIJLAGE 5:	PROTOCOL SOCIAL RETURN PROVINCIE UTRECHT	83
BIJLAGE FORMAT KERNCOMPETENTIE		85
BIJLAGE WACHTKAMEROVEREENKOMST		86

DEFINITIES

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst

Provincie Utrecht

Aanbestedingsleidraad

Het voorliggende Aanbestedingsstuk waarmee Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure. Dit betreft niet-uitsluitend deze Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.

Algemene inkoopvoorwaarden

Algemene inkoopvoorwaarden Provincies 2015 voor leveringen en diensten.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van de Opdracht.

EMVI

Economisch meest voordelige inschrijving.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband (combinatie).

Inschrijving

Offerte uitgebracht door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Schriftelijke reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen. De Nota van Inlichtingen kan ook mededelingen en kleine wijzigingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording van vragen in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdracht is toegelicht in Hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst zal ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst als Opdrachtgever optreden.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Een combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.

Schriftelijk(e)

Elk uit woorden of cijfers bestaand geheel dat kan worden gelezen, gereproduceerd en vervolgens medegedeeld, daaronder begrepen met elektronische middelen overgebrachte of opgeslagen informatie.

SROI

Social return on investment.

TenderNed

Het elektronische systeem voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie www.TenderNed.nl

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor schoonmaakonderhoud, sanitaire middelen, glasbewassing, afvalverwijdering en management zoals beschreven in het Programma van Eisen dat als bijlage 1 aan dit Beschrijvend document is toegevoegd.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (T.E.D.). Alle Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen worden van harte uitgenodigd een Inschrijving te doen, zelfstandig, in Samenwerkingsverband (combinatie) en eventueel door een beroep te doen op Derden.

In deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen worden de Opdracht, de aanbestedingsprocedure de eisen waaraan Inschrijvers en hun Inschrijvingen moeten voldoen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt gekozen toegelicht.

1.2 Voorgeschiedenis

De overeenkomst met de huidige leverancier van de facilitaire soft services in het Huis voor de provincie en de nevenlocaties loopt a 31 maart 2019. Om de medewerkers van de provincie Utrecht en haar huurders optimaal te kunnen blijven faciliteren, zullen de facilitaire soft services opnieuw worden aanbesteed.

1.3 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Omdat de zogenaamde Europese drempelbedragen voor decentrale overheden en leveringen en diensten (in 2018: € 220.000 excl. BTW) wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn dient een Europese aanbesteding gehouden te worden. Daarbij bestaat in beginsel de keuze tussen twee procedures: een openbare of een zogenaamde niet-openbare procedure.

Gekozen is om deze Opdracht Europees aan te besteden via een zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- omvang van de Opdracht
- transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers
- aantal potentiële Inschrijvers
- type van de Opdracht en het karakter van de markt

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle Aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend conform de in deze Aanbestedingsleidraad opgenomen planning en voorschriften.
- d) Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Hierbij enkele tips met betrekking tot het gebruik van TenderNed:

- ✓ Om gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het noodzakelijk dat de onderneming juist geregistreerd is en binnen de organisatie-account voldoende personen een passend autorisatieniveau wordt toegekend, ook met het oog op vakantieperiodes, ziekte et cetera. Indien sprake is van een samenwerkingsverband is het raadzaam dat alle deelnemers hierin afzonderlijk geregistreerd zijn.

- ✓ Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen inloggen op TenderNed via eHerkenning. Zonder eHerkenning kunnen Ondernemers niet deelnemen aan deze aanbesteding. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan en koppel dit aan het TenderNed-account.
- ✓ Alleen als een Ondernemer in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat Aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de Aanbestedende dienst. Het sec downloaden van de Aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.
- ✓ Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt Ondernemers aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de Inschrijving.
- ✓ Ten tijde van het indienen van een Inschrijving dienen Ondernemers rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd documenten te uploaden dienen deze geüpload te worden op de daarvoor bestemde plaats in TenderNed.
- ✓ Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Dit vereist een separate handeling die bevestigd wordt met een SMS-code.

Via <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen> zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Ondernemers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf en niet met de Aanbestedende dienst. De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-TenderNed (0800-8363376) of servicedesk@TenderNed.nl.

1.4 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Tot op het moment van de definitieve gunning is Mevrouw S. Koolsbergen, Inkoper voor Ondernemers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbestedingsprocedure. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunnen Ondernemers contact opnemen via inkoop@provincie-utrecht.nl.

1.5 Planning (indicatief)

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen Ondernemers op verschillende momenten tijdig acties te nemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een Nota van inlichtingen, dienen Ondernemers ervan hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging op TenderNed	9 oktober 2018	
Uiterste datum en tijdstip aanmelden Inlichtingenbijeenkomst / Schouw	15 oktober 2018	12.00 uur
Voorlichtingsbijeenkomst c.q. aanwijzing op locatie	18 oktober 2018	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 1 ^e ronde	22 oktober 2018	12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen, 1 ^e ronde	30 oktober 2018	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 2 ^e ronde	6 november	12.00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen, 2 ^e ronde	15 november 2018	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 3 ^e ronde	20 november 2018	12:00
Publicatie Nota van inlichtingen, 3 ^e ronde	22 november 2018	
Sluiting termijn voor het indienen van een Inschrijving	3 december 2018	13:00
Mededeling Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn	2 januari 2019	
Definitieve gunning	23 januari 2019	
Ingangsdatum OvereenkomstF31	01 maart 2019	

1.6 Voorlichtingsbijeenkomst c.q. schouw

De Aanbestedende dienst wil Ondernemers zoveel mogelijk gelegenheid geven zich optimaal te informeren over de Opdracht en de aanbestedingsprocedure. Daarom maakt een voorlichtingsbijeenkomst / schouw onderdeel uit van deze aanbestedingsprocedure. Tijdens deze schouw zal er gelegenheid zijn een aantal locaties te bezichtigen.

De bijeenkomst vindt plaats op het tijdstip als genoemd in de planning. Om praktische redenen worden Ondernemers vriendelijk verzocht zich uiterlijk minimaal op de in het tijdschema (paragraaf 1.5) vermelde datum aan te melden door een bericht te sturen naar inkoop@provincie-utrecht.nl van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding bijeenkomst', de naam van de onderneming en de aanwezige personen. Er kunnen zich maximaal twee personen per Onderneming aanmelden. Na aanmelding voor de schouw ontvangt u meer informatie over het tijdstip en de locaties waar de schouw zal plaatsvinden.

Personen dienen zich bij de receptie te legitimeren met een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitskaart.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat de provincie Utrecht zich het recht voorbehoudt om de schouw te annuleren. Als zij hiertoe besluit zal zij alle belangstellende partijen die zich voor deze bijeenkomst aangemeld hebben daarvan tijdig op de hoogte stellen.

1.7 Leeswijzer

Het vervolg van deze Aanbestedingsleidraad bestaat uit vier hoofdstukken, een checklist en verschillende Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard, omvang en duur van de Opdracht en de context waarbinnen deze plaats vindt.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de minimumeisen waaraan Ondernemers moeten voldoen om een Inschrijving in te kunnen dienen in termen van uitsluitingsgronden, financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de eisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, de gunningscriteria en wijze waarop de Inschrijvingen worden beoordeeld.
- Checklist: geeft alle documenten beknopt weer die bij de Inschrijving moeten worden overlegd.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

- **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (separaat toegevoegd)
- **Format Prijzenblad** (separaat toegevoegd)
- **Format Kerncompetenties** (bewerkbaar formaat separaat toegevoegd)
- **Concept Overeenkomst** (separaat toegevoegd)
- **Bijlagen en Annexen** zie inhoudsopgave (pagina 30 t/m 87)

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdracht, de achtergrond van de aanbesteding, de doelstellingen die de Aanbestedende dienst nastreeft, de aard en omvang van de werkzaamheden en de belangrijkste kenmerken van de Overeenkomst op basis waarvan de Opdracht zal worden uitgevoerd.

2.1 De Opdrachtgever

De provincie Utrecht kent u als het hart van Nederland, centrum van verkeer, vervoer, bedrijvigheid en cultuur. Maar als provincie is het ook een veelzijdige organisatie met een politiek bestuur en ruim 700 ambtenaren die zich iedere dag inzetten voor een gezond milieu, een goed onderhouden wegennet, natuurbehoud, toereikende gezondheidszorg, een veelzijdig cultuuraanbod en een vitaal bedrijfsleven. De provincie vormt de bestuurlijke schakel tussen de rijksoverheid en de gemeenten in de provincie en heeft daarmee belangrijke taken op het gebied van coördinatie, planning en visie. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.provincie-utrecht.nl.

De uitgangspunten voor de politieke doelstellingen zijn vastgelegd in het coalitieakkoord 2015-2019 'In Verbinding!'. Daaruit blijkt dat de provincie Utrecht op een groot aantal (politiek relevante) thema's ambitieuze doelstellingen heeft geformuleerd. Deze doelstellingen wil het provinciebestuur interactief in verbinding met bedrijven, instellingen, maatschappelijke organisaties en mede-overheden realiseren. Ook heeft het provinciebestuur aangegeven invulling te willen geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op gebied van bijvoorbeeld duurzaamheid, energiebeheer, mobiliteit, afvalverwerking, circulair aanbesteden en het benutten van innovatief vermogen en de lokale aanbiedersmarkt.

Domein Bedrijfsvoering, Team Facilitair (FAC)

De facilitaire organisatie (Team FAC) van de provincie Utrecht maakt deel uit van de van het domein Bedrijfsvoering.

Dit domein is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van de organisatie. Binnen deze afdeling streven we naar het leveren van professionele en moderne ondersteuning, die de overige afdelingen in staat stelt te excelleren bij het uitvoeren van de door Gedeputeerde Staten (GS) vastgestelde kerntaken van de provincie. Uitgangspunt daarbij is zelfredzaamheid, dat wil zeggen: onze afnemers regelen hun bedrijfsvoering voornamelijk zelf op basis van de door ons digitaal aangeboden diensten ("click-call-face"-principe). Onze producten, diensten en dienstverlening zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Maatwerk is uitzondering en kan alleen door het management worden aangevraagd.

Team FAC is verantwoordelijk voor het facilitair- en vastgoedmanagement van de provincie Utrecht. De facilitaire organisatie is ingericht op basis van een regieorganisatie en bestaat uit een drietal clusters met ieder hun eigen kerntaken: Hard services, Soft services en het Servicecentrum. De clusters bestaan uit meerdere, vakgerelateerde adviseurs en worden aangestuurd door een coördinator. De coördinatoren worden aangestuurd door een teamleider.

In het Huis voor de provincie is Team FAC niet alleen de dienstverlener voor de provincie Utrecht, maar faciliteert zij alle bewoners van dit multi-tenantgebouw. Naast het 'Huis voor de provincie' omvat het dienstverleningsportfolio ook de wegensteunpunten 'De Meern' en 'Huis ter Heide', locatie 'Ocriet-eiland' in Baarn, 'Paushuizen' in Utrecht en de 'Remise' in Nieuwegein.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

De overeenkomst met de huidige leverancier van de facilitaire soft services in het Huis voor de provincie en de nevenlocaties loopt af per 28 februari 2019. Om de medewerkers van de provincie Utrecht en haar huurders optimaal te kunnen blijven faciliteren, zullen de facilitaire soft services opnieuw worden aanbesteed.

2.3 Doelstelling van de aanbesteding

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelstellingen te bereiken:

De provincie Utrecht hecht veel waarde aan goede coördinatie en professionele communicatie en wil voor wat betreft de genoemde diensten maximaal worden ontzorgd.

Op basis van de verkozen BAU-sourcingsstrategie (Besturen | Aansturen | Uitvoeren) wordt de aansturing van de door de provincie Utrecht gecontracteerde leveranciers binnen het soft services-portfolio belegd bij een Supplymanager. Het besturen van het soft services-portfolio is een taak van de Coördinator soft services binnen de facilitaire organisatie (FAC) van de provincie Utrecht.

Voor de aanbesteding gelden de volgende doelstellingen:

- **Beheersbaar contract**

In deze contractvorm wordt nagestreefd dat verantwoordelijkheid en risico wordt overgedragen aan Opdrachtnemer en dat de managementcapaciteit en betrokkenheid van de provincie Utrecht zoveel mogelijk wordt beperkt. De provincie Utrecht stelt hierbij dat er eenvoudig contractmanagement, op basis van duidelijke KPI's en inzichtelijke, transparante managementinformatie, wordt gerealiseerd.

- **Resultaatgerichtheid**

De provincie Utrecht wil Opdrachtnemer optimaal de ruimte bieden de beschreven en gewenste dienstverlening te realiseren. Om deze reden kiest de provincie Utrecht voor een resultaatgerichte contractvorm. Centraal binnen deze resultaatgerichte contractvorm staat het beoordelen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de klantbeleving en professionele kwaliteit.

- **Creativiteit en flexibiliteit**

De provincie Utrecht is op zoek naar een partij die visie heeft op de (ontwikkelingen ten aanzien van de) dienstverlening, vindingrijk is waar het gaat om inspelen op latente behoeften en daarin flexibiliteit toont.

- **Facilitair zintuig**

De provincie Utrecht hecht er groot belang aan dat Opdrachtnemer beschikt over een 'facilitaire zintuig'. Dat betekent dat deze werkzaamheden ziet liggen, let op grote en kleine details, anticipeert op behoeftes en mogelijke klachten oplost voordat de klant deze meldt, waarmee problemen bijtijds kunnen worden opgelost of zelfs voorkomen. Tevens zien en weten medewerkers van Opdrachtnemer wat binnen de organisatie speelt, stellen zij prioriteiten en baseren zij hun keuzes en beslissingen hierop, om zo te komen tot het op dat moment beste resultaat.

- **Integrale samenwerking: 'One FM'**

Ondanks dat de facilitaire soft services vanaf begin 2017 zullen zijn uitbesteed aan diverse single suppliers, verwacht de provincie Utrecht een goede afstemming tussen de verschillende FM-processen en -leveranciers. De provincie Utrecht verwacht van haar Opdrachtnemers dat zij dienst overstijgend meedenken en dat zij zorgen voor een goede, onderlinge signalering van aandachtspunten, een snelle afhandeling van acties, een grote gastgerichtheid en een optimale samenwerking die bovendien wordt gekenmerkt door een zorgvuldige en eenduidige communicatie.

Deze doelstellingen zijn door de Aanbestedende dienst vertaald naar de afbakening van de Opdracht, de eisen die aan de uitvoering ervan gesteld worden, de eisen die aan Ondernemers worden gesteld om voor de Opdracht in aanmerking te komen en de wijze waarop de economisch meest voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

2.4 Samenvoegen van Opdrachten

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht is er sprake van het samenvoegen van Opdrachten. Ook is er geen onderscheid gemaakt in percelen om de volgende redenen:

- Meerdere percelen kan tot consequentie hebben dat de individuele contracten uiteindelijk op verschillende momenten worden beëindigd (bijvoorbeeld bij ontevredenheid over een leverancier), waardoor deze contracten op verschillende momenten opnieuw Europees aanbesteed moeten worden. Dit legt een onevenredig beslag op de inkoopcapaciteit van Opdrachtgever.
- Eén perceel leidt tot uniformiteit in de Dienstverlening.
- Efficiëntere Dienstverlening. Efficiëntie uit zich o.a. in milieuvoordelen (door minder logistieke bewegingen, minder CO₂ uitstoot en dergelijke);
- Bij meerdere percelen is er geen totaaloverzicht met betrekking tot managementinformatie, omdat deze is verdeeld over meerdere marktpartijen. Voor de optimalisering van de Dienstverlening is het essentieel dat hier een totaaloverzicht van ontstaat;
- Meerdere overeenkomsten met meerdere dienstverleners leidt ertoe dat er geen Single Point of Contact beschikbaar is. Niet voor contractzaken, maar ook niet voor operationele zaken. Dit vergt veel tijd en aandacht vanuit Opdrachtgever.

2.5 Aard en omvang van de Opdracht

De reikwijdte van deze aanbesteding betreft schoonmaakonderhoud, sanitaire middelen, glasbewassing en afvalverwijdering en management zoals beschreven in het Programma van Eisen dat als bijlage 1 aan dit Beschrijvend document is toegevoegd.

Provinciale locaties

Het hoofdkantoor van de provincie Utrecht, het Huis voor de provincie, is gevestigd aan Archimedeslaan 6 in Utrecht. De provincie Utrecht is eigenaar en gebruiker van dit multi-tenantgebouw en heeft een aantal etages verhuurd aan derden. De provincie Utrecht is naast het leveren van facilitaire dienstverlening op haar eigen etages, verantwoordelijk voor de facilitaire voorzieningen in de algemene ruimten.

Daarnaast maken onderdelen van de provinciale organisatie gebruik van een aantal nevenlocaties in en om Utrecht, te weten:

- Paushuize in Utrecht
- Steunpunt Wegendistricten in Huis ter Heide
- Steunpunt Wegendistricten in De Meern
- Steunpunt Vaarwegen Ocrieteiland in Baarn
- Remise in Nieuwegein

Waar in de stukken 'de provincie Utrecht' genoemd wordt, dient waar relevant "de provincie Utrecht en/of haar huurders" te worden gelezen.

Deze aanbesteding betreft onderstaande locaties:

	Schoonmaak	Glasbewassing	Sanitaire middelen	Afval
Huis voor de Provincie in Utrecht	X	X	X	X
Steunpunt Wegendistricten in Huis ter Heide	X		X	X
Steunpunt Wegendistricten in De Meern	X		X	X
Remise Nieuwegein	X		X	X

De provincie Utrecht heeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingsjaren) de mogelijkheid locaties/panden of etages af te stoten of toe te voegen.

Indien locaties/panden of etages worden toegevoegd zal de ingangsdatum per locatie, in goed overleg met de leveranciers, worden vastgesteld en vastgelegd in een Nadere Overeenkomst voor Dienstverlening. De einddatum van de toegevoegde locaties/panden of etages blijft gelijk aan de einddatum zoals contractueel overeengekomen in de Overeenkomst voor dienstverlening en eindigt derhalve op 28 februari, exclusief verlengingsjaren.

De opzegtermijn van de af te stoten locaties/panden of etages zal naar redelijkheid en in overleg met Opdrachtnemer nader worden bepaald.

Percelenregeling

Op grond van artikel 2.18 Aanbestedingswet 2012 maakt de provincie gebruik van de percelenregeling en zondert glasbewassing op de locaties Paushuize, Steunpunt Wegendistricten in Huis ter Heide, Steunpunt Wegendistricten in De Meern en de Remise in Nieuwegein van deze Opdracht.

Indicaties van gebruik

Indicaties van het huidige gebruik kunnen worden verkregen uit voorliggend Beschrijvend document en Programma van Eisen, inclusief de bijlagen, en uit de financiële invulmodellen die horen bij het Beschrijvend document. Aan de opgenomen indicaties kunnen geen rechten worden ontleend.

Wet- en regelgeving

Voor alle genoemde zaken in dit Programma Van Eisen en de te leveren dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende en relevante wet- en regelgeving.

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, onvoorwaardelijk aan te conformeren hetgeen zij doen door het indienen van een Inschrijving.

2.6 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 48 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid de Opdracht twee maal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden.

De provincie Utrecht heeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief verleningsjaren) de mogelijkheid locaties/panden of etages af te stoten of toe te voegen. De opzegtermijn van de af te stoten locaties/panden of etages zal naar redelijkheid en in overleg met Opdrachtnemer nader worden bepaald

Als schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de Gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst later in werking te laten treden. U dient hiermee bij het opstellen van uw Inschrijving nadrukkelijk rekening te houden.

2.7 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning (de Inschrijver die als 2^e is gerangschikt), wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten (welke als Bijlage in concept deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken). Hierin is onder meer is opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer(s). De Aanbestedende dienst kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

2.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid

De Aanbestedende dienst volgt de door RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) opgestelde milieucriteria documenten.¹ Voor de onderhavige Opdracht zijn duurzaamheidscriteria voor handen die de Aanbestedende dienst heeft vertaald naar eisen en/of wensen die in deze Aanbestedingsstukken ten aanzien van de Opdracht gesteld worden.

2.9 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return

Aanbesteder past Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde toe bij nieuw aan te besteden contracten. Voor aanbestedingen betekent dit dat van leveranciers wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het toenemen van kansen op werk voor mensen die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt (kandidaten). Dat kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt dan aan opleidingen, trainingen of stages.

¹ Zie de website van [PIANOo \(klik voor link\)](#).

Bij de manieren om te voldoen aan de voorwaarden van social return wordt na gunning samen met de leverancier gekeken naar de mogelijkheden van de branche, de onderneming en het beschikbare netwerk.

In het kader van Social Return wordt de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de Opdrachtsom in te zetten. In Bijlage 5 "Protocol Social Return" vindt u de voorwaarden en mogelijkheden van Social Return.

2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Circulaire Economie

De Provincie wil graag verantwoordelijkheid nemen op het gebied van circulaire economie. Dit is ook in deze aanbesteding zo veel mogelijk meegenomen. Belangrijke principes van de circulaire economie zijn:

- Tijdens productie, gebruik en verwerking van het product vindt **minimale milieubelasting** plaats.
- **Waardebehoud van producten wordt gemaximaliseerd** door eerst te kijken naar producthergebruik, vervolgens hergebruik van onderdelen, van materialen en als laatste hergebruik van grondstoffen. Nieuwe producten worden zo ontworpen en gemaakt dat aan het eind van de gebruiksfase waardevernietiging zoveel mogelijk wordt voorkomen (bijv. door demontabel te zijn of eenvoudig gescheiden te kunnen worden). Gelet op de functionaliteit dient bij bestaande producten altijd gekeken te worden naar hoogwaardig hergebruik. De mogelijkheid om waarde behoud te maximaliseren is geborgd in verschillende stadia (zowel voor- als na gebruik van het product) in de levenscyclus van het product.
- **Regie op de kringloop.** Een van de meest belangrijke succesfactoren is ketensamenwerking gericht op het creëren van meervoudige waarde. Hierbij vermeerderd niet alleen de economische waarde van alle bedrijven in de keten, maar ook de ecologische en sociale waarde. Door regie te voeren op de kringloop worden fouten door miscommunicatie en mismanagement zo veel mogelijk beperkt. Het gevolg is dat producten efficiënt, kundig en met zorg wordt behandeld en dat er geen lekstromen en verliezen zijn. De provincie acht het van belang dat één organisatie deze regie op de kringloop uitvoert.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

In dit hoofdstuk worden de procedurele aspecten rondom de aanbesteding besproken en de aanbestedingsvoorschriften uiteengezet. Ondernemers dienen hieraan te voldoen. Indien dit niet het geval is kan de Aanbestedende dienst besluiten de Ondernemer uit te sluiten van deelname.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen.
2. Door de Aanbestedende dienst worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Ondernemers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken Ondernemer geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Midden Nederland

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. De Ondernemer mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: (mogelijke) deelname aan de aanbesteding.
2. De Ondernemer is gehouden de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen. Een Ondernemer zal deze verplichting eveneens opleggen aan de door hem in te schakelen Derden, bijvoorbeeld een adviesbureau dat Ondernemer begeleidt bij het doen van de Inschrijving of een Derde waar mogelijk een beroep op wordt gedaan. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding ook na afloop van de aanbestedingsprocedure van kracht.
3. Publiciteit of reclame met betrekking tot, naar aanleiding van of onder verwijzing naar deze aanbesteding door of namens de Ondernemer, lopende of na afloop van de aanbestedingsprocedure, is slechts toegestaan na voorafgaande Schriftelijk toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is de Ondernemer niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbestedingsprocedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-Opdrachten die door de Ondernemer binnen deze aanbestedingsprocedure gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken mogen in het kader van deze aanbesteding niet worden gedaan en hebben geen rechtskracht. Dit geldt ook in het kader van tijdens een eventuele schouw c.q. voorlichtingsbijeenkomst mondeling gestelde vragen, deze dienen alsnog Schriftelijk te worden gesteld en door de Aanbestedende dienst in een Nota van inlichtingen te zijn beantwoord alvorens sprake is van rechtskracht.
6. Alle gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de Opdracht zullen in de Nederlandse taal plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

De Aanbestedende dienst nodigt Ondernemers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, plaatsen van opmerkingen et cetera. Hierbij dienen de volgende voorschriften in acht te worden genomen:

1. De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat u toch vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden of vermeende tegenstrijdigheden, onvolkomenheden of eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften. In dat geval moet u Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen of om opheldering vragen of bezwaar maken.

U bent in ieder geval tijdig indien u dit doet vóór afloop van de sluiting van de onder paragraaf 1.6 'Planning (indicatief)' in dit hoofdstuk genoemde Sluitingstermijn (voor het indienen van vragen, opmerkingen en bezwaren over het Aanbestedingsdocument ten behoeve van de Nota van Inlichtingen).

2. Enkel voor vragen en/of bezwaren die rijzen naar aanleiding van hetgeen is beantwoord en/of opgemerkt in een Nota van Inlichtingen bent u tijdig indien u deze gemotiveerd binnen 3 werkdagen na publicatie van de betreffende Nota van Inlichtingen kenbaar heeft gemaakt bij de Opdrachtgever.
3. Indien u niet tijdig op de voorgeschreven wijze Opdrachtgever heeft gewezen op bovengenoemde tegenstrijdigheden, onvolkomenheden of eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, dan kunt u hier niet in rechte en/of bij het Klachtenmeldpunt Aanbestedingen (zie paragraaf 3.3.2) van de provincie Utrecht, op een later tijdstip alsnog over klagen. Derhalve heeft u alsdan uw recht verwerkt om alsnog bezwaar te maken tegen eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan al sprake zou zijn in dit aanbestedingsdocument.
4. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
5. Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
6. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. In deze Nota's van Inlichtingen kunnen overigens door Opdrachtgever ook uit eigener beweging verduidelijkingen en/of aanvullingen worden opgenomen.
7. Opdrachtgever neemt al uw opmerkingen en/of suggesties ten aanzien van het Programma van Eisen, de concept Overeenkomst, Concept SLA in overweging maar behoudt zich het recht voor deze terzijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken. Daarna hebben deze documenten een uitsluitend karakter: het niet onvoorwaardelijk instemmen met de inhoud van deze documenten betekent uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.
8. Door het indienen van een Aanmelding gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van dit Aanbestedingsdocument.

3.3.1 Het stellen van individuele vragen

1. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Ondernemers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij de Ondernemer naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Ondernemer van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dient hij de gronden hiervoor te motiveren in zijn vraag. Als motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
2. De Aanbestedende dienst zal de Schriftelijk gestelde individuele vragen die naar haar oordeel individueel beantwoord kunnen worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.3.2 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Ondernemers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, dienen binnen 3 werkdagen een nadere vraag gesteld te worden bij de Aanbestedende dienst, bij gebreke waarvan Ondernemer niet in een later stadium, tijdens of na de Aanbesteding, niet meer met succes kan klagen, zowel bij de Opdrachtgever als in rechte, over deze onderwerpen.
2. Indien u tijdig vragen en/of opmerkingen heeft gemaakt bij de Opdrachtgever en deze in uw ogen onjuist of niet voldoende zijn geadresseerd kunt u een klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt Aanbestedingen van de provincie Utrecht (klachtenmeldpunt@provincie-utrecht.nl). Om eventuele vertraging in de aanbestedingsprocedure te voorkomen dient u dit onverwijld te doen en hier niet mee te wachten tot na het indienen van de Aanmeldingen. Wij wijzen u in dit kader als Bijlage bij deze selectieleidraad gevoegde 'Gemeenschappelijk reglement klachtafhandeling provincies Flevoland Noord-Holland Utrecht en Zuid-Holland'.
3. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, eventuele opschorting ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
2. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 50 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening dertig dagen na uitspraak in kort geding.
3. Varianten worden niet geaccepteerd.
4. Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Ondernemer. Hetzelfde geldt voor afzonderlijke werkmaatschappijen binnen een holding; binnen een holding is dus sprake van meerdere Ondernemers.

Een Derde mag wel als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk acteren met betrekking tot deze aanbesteding en Opdracht. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

5. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
6. De complete Inschrijving dient vóór de in de recentste planning genoemde sluitingsdatum en tijd te zijn ingediend. Na de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Ondernemers.
7. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluiting van de indieningstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet derhalve niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Ondernemer is.
8. Indien de Inschrijving niet compleet is, kan de Aanbestedende dienst besluiten deze niet in behandeling te nemen.

-
9. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats zoals die bij de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld.
 10. De Inschrijving wordt ingeleid door een rechtsgeldig ondertekende **aanbiedingsbrief** die bij de Inschrijving is gevoegd. Hierin dient Inschrijver ten minste de naam en (contact)gegevens van de persoon te geven die gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst fungeert als contactpersoon. Ook dient Inschrijver aan te geven in welke vorm hij inschrijft: zelfstandig, als Samenwerkingsverband (combinatie) en of een beroep wordt gedaan op een Derde en voor welke werkzaamheden deze Derde eventueel ingezet.
 11. Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een Inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn geldt ten aanzien van de Overeenkomst de navolgende rangorde:
 - a) Overeenkomst;
 - b) Nota's van inlichtingen, waarbij het gestelde in de meest recente Nota van inlichtingen prevaleert;
 - c) Deze Aanbestedingsleidraad, inclusief Bijlagen;
 - d) De Inschrijving van Inschrijver.

Inschrijvers moeten terdege inhoudelijk kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van al de voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van de Inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Suggesties ten aanzien van de contractuele voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan conform de wijze waarop vragen kunnen worden gesteld binnen de termijn als gesteld in de planning. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

12. Inschrijvers dienen het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen.²
13. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen namens de als Inschrijver optredende Ondernemer(s) dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient Inschrijver bij zijn Inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen, of bestuurders moeten gezamenlijk tekenen.
14. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt voorts verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de betreffende documenten zijn ingescand.
15. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking verzoeken. Deze toelichting dient Schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting mag niet leiden tot een wijziging van de Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zonder nadere toestemming alle door de Ondernemer verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Inschrijvingen zullen na afloop van deze aanbestedingsprocedure niet worden geretourneerd.

² . Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

3.4.1 Inschrijven als Samenwerkingsverband (combinatie)

Een Samenwerkingsverband van Ondernemers (combinatie) kan deelnemen als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband (combinatie) gelden onderstaande aanvullende bepalingen.

1. Indien Inschrijver gevormd wordt door een Samenwerkingsverband (combinatie), dan dient Inschrijver de vorm en de samenstelling aan te geven in de **aanbiedingsbrief** die onderdeel van de Inschrijving uitmaakt, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht over deze entiteiten.
2. Alle Ondernemers die deelnemen in het Samenwerkingsverband (combinatie) (ook wel combinanten genoemd) dienen individueel een zelfstandig Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en bij de Inschrijving te voegen.
Derhalve geldt een handtekening onder de inschrijving ook als een ondertekening van het UEA.
3. Alle combinanten dienen in het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** de namen van de overige combinanten op te geven. Tevens dient opgegeven te worden welke Ondernemer de leiding van het Samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband (combinatie) jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de Ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Onder IIC dienen combinanten op te geven voor welke geschiktheidseisen binnen het Samenwerkingsverband (combinatie) een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. . Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).
5. Een Samenwerkingsverband (combinatie) in oprichting of een Samenwerkingsverband (combinatie) dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband (combinatie) geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen. De afzonderlijke combinanten dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel én voor de individuele combinanten. Indien een uitsluitingsgrond op één van de combinanten van toepassing is leidt dit tot uitsluiting van het gehele Samenwerkingsverband (combinatie).
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband (combinatie) met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband (combinatie) alleen zijn samenstelling wijzigen na Schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

3.4.2 Het doen van een beroep op een Derde

Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde:

- I. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, en/of
- II. (uitsluitend) rondom de uitvoering van de Opdracht.

Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een overeenkomst heeft. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen:

-
1. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, dan dient Inschrijver de Derden in zijn **aanbiedingsbrief** te introduceren en aan te geven om welke reden een beroep op deze Derden wordt gedaan, inclusief een beschrijving van de verdeling van de Opdracht.
 2. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient in zijn **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** bij II C op te geven op welke Derde hij een beroep doet voor welke geschiktheidseis(en).
 3. Derden hoeven bij Inschrijving niet individueel en zelfstandig een **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** te voegen.
 4. Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde dan dient deze op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf dagen een Schriftelijke en rechtsgeldig ondertekende verklaring van deze Derde te overleggen waaruit blijkt dat Inschrijver over de noodzakelijke middelen van deze Derde kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht, en dat tevens geen uitsluitingsgronden op de Derde van toepassing zijn, onverlet het recht van de Aanbestedende dienst nadere bewijsstukken op te vragen.
 5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor Derden.
 6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan, als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 7. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht hoeft de Derde niet daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
 8. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn.
 9. Indien de Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde, dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende geschiktheidseis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 10. Bij gunning van de Overeenkomst aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
 11. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
 12. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
 13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver.
 14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derden dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na Schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

3.4.3 Inschrijven met meerdere Ondernemers vanuit een holding

1. Vanuit een holding mogen meerdere Ondernemers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig, als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie) of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken entiteiten op verzoek van de Aanbestedende dienst

kunnen aantonen dat de Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.5 Openingsprocedure

De volgende procedure zal worden gevolgd voor het openen van de kluis met Inschrijvingen:

1. De (digitale) kluis met Inschrijvingen wordt na de in de planning genoemde sluitingsdatum geopend door de Aanbestedende dienst.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt.
3. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet inhoudelijk behandeld.
4. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is slechts een formaliteit.

3.6 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken. Hierop zien de volgende voorschriften:

1. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en Schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
2. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
3. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald, zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
4. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing zoals hiervoor bedoeld dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig dagen, Schriftelijk mede te delen aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen.

Indien door een Inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, kan deze Inschrijver geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten ter zake verwerkt. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om een (bodem)procedure in te stellen, bijvoorbeeld tot een vordering tot schadevergoeding. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de gevite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.

5. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver(s) hier Schriftelijk over heeft geïnformeerd.
6. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving ter zijde moet worden gelegd en de Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de aanbestedingsvoorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan de in deze Aanbestedingsleidraad neergelegde voorschriften. Indien een Inschrijving hier niet aan voldoet kan de Inschrijver worden uitgesloten van deelname.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de persoon van Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deelneming aan deze aanbestedingsprocedure rechtvaardigen. Indien één van de uitsluitingsgronden van toepassing is zal Inschrijver worden uitgesloten van deelname, met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden (onderdeel 3) voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de Aanbestedende dienst na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken opvraagt bij de winnende Inschrijver(s). In voorkomende gevallen vraagt de Aanbestedende dienst de bewijsstukken ook op bij de tweede in de rangorde. Aan het opvragen van de bewijsstukken kan een Inschrijver geen rechten ontleen. Dit neemt niet weg dat Aanbestedende dienst hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om kan verzoeken teneinde vast te stellen of Inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure.

Een Inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende binnen 5 dagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, wordt hij alsnog uitgesloten. Indien dit na de Gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand. Als Inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijs dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de Aanbestedende dienst te melden.

Uitsluitingsgrond	#	Nadere bewijsstukken
Geen crimineel verleden	III A	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 ³ , niet ouder dan twee jaar.
Geen valse verklaringen	III C	Indien de Aanbestedende dienst aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven

³ Een gedragsverklaring aanbesteden is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met inschrijving op overheidsopdrachten, speciale sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken of prijsvragen. De gedragsverklaring moet aangevraagd worden Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Zie verder: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>. De beslistermijn is 4 weken voor een natuurlijk persoon en 8 weken voor een rechtspersoon.

Geen schending verplichtingen obv milieu, - sociaal of arbeidsrecht	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.
Geen vervalsing van de mededinging	III C	Gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, niet ouder dan twee jaar.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van een aantal eisen die gesteld worden aan zijn financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische capaciteiten, financiële capaciteiten en de technische en beroepsbekwaamheid beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd. Voor wat betreft de bewijsvoering rondom het voldoen aan de geschiktheidseisen wordt aangesloten bij het regime dat is beschreven in de vorige paragraaf ten aanzien van de uitsluitingsgronden. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument**, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. In de volgende subparagrafen worden de nadere bewijsstukken per geschiktheidseis uiteengezet.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen.

De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimeisen aan de financieel-economische draagkracht van Inschrijvers:

U dient adequaat verzekerd te zijn tegen beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per jaar, dan wel bereid te zijn bij Gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

U dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De dekking dient minimaal € 1.000.000,- per jaar te zijn, dan wel dient u bereid te zijn bij Gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de deelname. Bij de Inschrijving volstaat het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (zie onderdeel 5.1). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012, waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de uiteindelijke Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:

4.3.3 Kerncompetenties

De Aanbestedende dienst heeft een kerncompetentie geïdentificeerd waarover de Inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetentie waarover Inschrijver moet beschikken, en waartoe hij één referentie moet overleggen:

- het verzorgen van buiten- en binnengevel glasbewassing voor één Opdrachtgever in Nederland op een locatie met minimaal vijf (5) verdiepingen met hoofdzakelijk een kantoorfunctie.

Behalve het invullen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV) dient Inschrijver één referentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geeiste is voldaan voegt niets toe.

Voor het overleggen van de referentie-Opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van het beschikbaar gestelde BIJLAGE FORMAT KERNCOMPETENTIES.

Voor de te overleggen referentie-Opdracht gelden, naast de inhoudelijke aspecten die terug moeten keren, de volgende minimumvereisten. Als niet aan deze vereisten is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetenties zijn tot tevredenheid van de referentie-organisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-Opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-Opdrachten de actuele contactgegevens van de contactpersonen volledig en correct te worden opgegeven. Deze controle kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersonen van de referentieorganisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd;
3. Indien de verklaring van de referentieorganisatie niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver of de referentieorganisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldoen, kan de referentie als ongeldig beschouwd worden met uitsluiting tot gevolg.
4. Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-Opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) is dit een der combinanten waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Zij is daartoe niet verplicht.

4.3.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband (combinatie) en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dat Inschrijver voldoet aan deze eisen rondom Beroepsbevoegdheid dient bij Inschrijving verklaard te worden bij deel IV van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**. Daarnaast dient bij de Inschrijving een uittreksel van de inschrijving in handelsregister dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden bijgevoegd te worden.

Hoofdstuk 5 EMVI: beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver, bovenop de minimumeisen.

5.1 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving', waarbij de Inschrijver(s) met de Inschrijving(en) die naar het oordeel van de Aanbestedende dienst de beste prijs-kwaliteitverhouding ken(t)(nen) de Opdracht gegund krijg(t)(en).

In totaal zijn er **100 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria Kwaliteit en Prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit (70%)	Hoogwaardige Dienstverlening	35
	Circulariteit	15
	Implementatieplan	20
Prijs (30%)	Totaal Prijs Dienstverlening	30
Totaal (100%)		100

Tabel: Beoordelingskader

Indien een Inschrijving minder dan 60% van het maximaal aantal punten scoort op een onderdeel binnen het subgunningscriterium Kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook onaanvaardbaar.

5.2 Beoordelingsprocedure

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium Kwaliteit. De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de prijzen. Vervolgens worden de definitieve scores plenair, met alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk, op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

De punten worden toegekend op basis van het volgende beoordelingskader:

Cijfer	% van het maximaal te behalen aantal punten	Waardering	
10	100	Uitstekend	De wijze van invulling is zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. Er is sprake van zeer positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige Inschrijvers in meerdere opzichten. De invulling overtreft de verwachtingen van de aanbestedende dienst in hoge mate.
8	80	Goed	De wijze van invulling is degelijk, inhoudelijk relevant en biedt duidelijke meerwaarde. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige Inschrijvers in één of meerdere opzichten. De invulling overtreft de verwachtingen van de aanbestedende dienst.
6	60	Voldoende	De wijze van invulling is degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
4	40	Onvoldoende	Een of enkele significante onderdelen ontbreken. De wijze van invulling is onvoldoende degelijk. De invulling voldoet slechts gedeeltelijk aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
2	20	Slecht	Meerdere significante onderdelen ontbreken. De wijze van invulling is absoluut ondegelijk. De invulling voldoet nauwelijks of zelfs geheel niet aan het in het aanbestedingsdocument gestelde m.b.t. dit gunningcriterium.
0	0	Niets ingevuld	Geen antwoord aangetroffen

Na vaststelling van de punten van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit, worden hierbij de punten opgeteld die toegekend worden aan het subgunningscriterium Prijs en komt een totale score per Inschrijver tot stand. De Inschrijving met het hoogste puntenaantal is de economisch meest voordelige.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het in **de tabel beoordelingskader** (zie 5.2) hoger genoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

De prijzen van de ter zijde gelegde Inschrijvingen worden overigens niet bij de beoordeling betrokken. Indien een Inschrijver tijdens of na de beoordelingsprocedure wordt uitgesloten dan worden, indien uitsluiting kan leiden tot een andere score bij de andere Inschrijvers, de punten voor het subgunningscriterium Prijs opnieuw berekend. Dit kan het geval zijn als de punten van de andere Inschrijvingen hiertegen zijn afgezet. De punten voor de onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit blijven staan, er vindt dus geen herbeoordeling plaats. Dit geldt ook indien de voorlopig winnende Inschrijver tijdens de verificatie voorafgaand aan de definitieve gunning alsnog wordt uitgesloten.

5.3 Subgunningscriterium Kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium Kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan kan geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.3.1 Onderdeel 1: Hoogwaardige dienstverlening

Opdrachtgever vindt het van belang dat gedurende de looptijd van het contract de dienstverlening kwalitatief hoogwaardig blijft. Daarnaast is het voor Opdrachtgever van belang om op de hoogte te blijven van relevante marktontwikkelingen en innovaties.

Inschrijver wordt gevraagd gedetailleerd aan te geven hoe gedurende de looptijd van het contract aan bovenstaande invulling wordt gegeven.

Inschrijver dient hiervoor het programma van eisen en de KPI's als uitgangspunt te nemen. U dient in elk geval de volgende onderwerpen te beschrijven:

1. Beschrijf de wijze waarop Inschrijver, gedurende de gehele contractperiode, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening levert;
2. Beschrijf de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de werkzaamheden die in deze aanbestedingstukken omschreven worden. U dient aan te geven welk bedrijfsonderdeel, business unit of iets dergelijks de werkzaamheden voor de provincie Utrecht als beschreven in het Programma van Eisen gaat uitvoeren en op welke wijze
3. Beschrijf de wijze waarop Inschrijver pro-actief, gedurende de gehele contractperiode, verbetervoorstellen en mogelijke innovaties voor de dienstverlening voorlegt aan de provincie Utrecht;
4. Beschrijf de wijze waarop Inschrijver personeel stimuleert, beloont en opleidt om het door provincie Utrecht gewenste kwaliteitsniveau te leveren en de wijze waarop zij bekend worden gemaakt met de processen en (beschreven) procedures van de Opdrachtgever. Tevens dient u een toelichting te geven op de aansturing vanuit uw organisatie en uw invulling van goed werkgeverschap.
5. Beschrijf de wijze en procedure van de kwaliteitswaarborging van de dienstverlening. U dient aan te geven welke procedure u hanteert ten aanzien van kwaliteitscontrole en kwaliteitsinspecties, waarbij u een toelichting geeft op de werkwijze en de frequentie.

U dient de onderdeel G1.1 te omschrijven in Kritische Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever uw prestaties gedurende de uitvoering van het contract kan meten.

De mate waarin het plan realistisch is, ontzorgt en de diepgang van het plan bepalen de hoogte van de score. Uw beantwoording graag bij voorkeur in niet meer dan 15 A4 uitwerken.

Voor elk van genoemde punten kan maximaal 7 punten aan de Inschrijving worden toegekend. Voor dit subgunningcriteria zijn in totaal maximaal 35 punten te verkrijgen.

5.3.2 Onderdeel 2: Circulariteit

De provincie Utrecht wil zoveel mogelijk aansluiten bij de Circulaire Economie. Geef aan hoe u de provincie Utrecht hierbij kunt ondersteunen.

U dient in elk geval de volgende punten te beschrijven:

1. Beschrijf de wijze waarop u invulling gaat geven aan de Integrale samenwerking en hoe dat bijdraagt aan circulariteit.
2. Beschrijf de wijze hoe uw organisatie in het kader circulariteit om gaat de inzameling en verwerking van de verschillende afvalstromen van de Provincie Utrecht;
3. Beschrijf de wijze uw organisatie een bijdrage gaat leveren aan het tot een minimum reduceren van afval dat de Provincie Utrecht produceert.

U dient de onderdeel G5.3.2 te omschrijven in Kritische Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever uw prestaties gedurende de uitvoering van het contract kan meten.

De mate waarin het plan realistisch is, ontzorgt en de diepgang van het plan bepalen de hoogte van de score. Uw beantwoording graag bij voorkeur in niet meer dan vier (4) A4 uitwerken.

Voor elk van genoemde punten kan maximaal 5 punten aan de Inschrijving worden toegekend. In totaal kan op dit subgunningscriteria in totaal 15 punten verkregen worden.

5.3.3 Onderdeel 3: Implementatieplan

U wordt verzocht een projectplanning voor implementatie op te stellen. U dient in elk geval de volgende punten te beschrijven:

1. Beschrijf de volgens u meest evidente aspecten ten aanzien van de implementatie en opstartfase. U dient hierbij een duidelijk stappenplan en tijdspad aan te geven. Eventuele knelpunten hierbij dienen specifiek benoemd te worden. Geef daarbij duidelijk aan wat u in deze verwacht van de provincie Utrecht.
2. Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met de overname van het personeel van de huidige leveranciers van de provincie Utrecht. U dient daarbij in ieder geval in te gaan op de wijze waarop u de door u voorgestelde manier van werken implementeert en de cultuur van uw eigen organisatie overdraagt.

U dient de onderdeel G5.3.3 te omschrijven in Kritische Prestatie Indicatoren aan de hand waarvan Opdrachtgever uw prestaties gedurende de uitvoering van het contract kan meten.

De mate waarin het plan realistisch is, ontzorgt en de diepgang van het plan bepalen de hoogte van de score. Uw beantwoording graag bij voorkeur in niet meer dan vier (4) A4 uitwerken.

Voor elk van genoemde punten kan maximaal 10 punten aan de Inschrijving kan worden toegekend. In totaal kan er op dit subgunningscriterium maximaal 20 punten behaald worden.

5.4 Subgunningscriterium Prijs

De prijs wordt uitsluitend beoordeeld indien de Inschrijver geen oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van de gunningssystematiek. Op straffe van ongeldigheid van de aanbidding dienen de navolgende voorwaarden in acht te worden genomen:

- tarieven dienen te worden aangeboden in Euro's (maximaal 2 decimalen achter de komma) excl. BTW;
- nultarieven (ook niet op onderdelen) mogen niet worden aangeboden
- er mogen, tenzij anders aangegeven in het Aanbestedingsdocument, geen negatieve tarieven (ook niet op onderdelen) worden aangeboden;
- op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden. Inschrijver dient zich te realiseren dat voor die prijs dat onderdeel moet kunnen worden afgenomen;
- er moeten realistische prijzen worden aangeboden; de tarieven (ook op onderdelen) dienen in realistische verhouding tot de kosten van Inschrijver voor de achterliggende dienstverlening te staan, dit ter beoordeling van de provincie Utrecht;
- Inschrijvers dienen zich te houden aan de voorgeschreven standaardformulieren voor prijsopgave. Wijzigingen, aanvullingen of voorbehouden mogen hierin niet worden aangebracht.

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Format Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden als .xls(x)- en .pdf-bestand. Het niet volledig invullen of wijzigen van het **Format Prijzenblad** leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en in- en exclusief BTW te geschieden.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in en exclusief BTW. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.

Indexering

De prijzen dienen voor 2019 vast te staan. Na 2019, dus voor de eerste keer voor 2020, is indexering jaarlijks toegestaan op basis van CBS index "CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur SBI 812 schoonmaakbedrijven". De basis voor deze indexering is dan het voorgaande jaar.

Een indicatie van de tariefwijziging dient door Opdrachtnemer, in het kader van het begrotingsproces, uiterlijk 31 augustus te worden ingediend. De definitieve tariefwijziging, op basis van het definitieve CBS Prijsindexcijfer, dient uiterlijk 1 december te worden ingediend. De ingangsdatum van de tariefwijziging is 1 januari.

Voor de prijsherziening na 2019 dient onderstaande prijsherzieningsclausule te worden gebruikt.

$$P_n = P_o * \left(\frac{\text{Prijsindex 2019}}{\text{Prijsindex 2018}} \right)$$

P_o = Prijs oud

P_n = Prijs nieuw

De provincie Utrecht dient schriftelijk toestemming te geven voor het doorvoeren van de voorgestelde prijswijzigingen.

De punten op het subgunningscriterium Prijs worden als volgt toegekend:

De inschrijver met de laagste inschrijfsom behaalt het maximaal aantal te behalen punten namelijk 30. De score van de overige inschrijvers wordt als volgt berekend:

$$\frac{\text{Laagste inschrijfsom}}{\text{Ingediende inschrijfsom}} \times 30 \text{ (afgerond op 2 decimalen)}$$

Bijlage 1: Programma van eisen

1. Provinciale locaties

Het hoofdkantoor van de provincie Utrecht, het Huis voor de provincie, is gevestigd aan de Archimedeslaan 6 te Utrecht. De provincie Utrecht is eigenaar en gebruiker van dit Multi-tenant-gebouw en heeft een aantal etages verhuurd aan derden.

Daarnaast maken onderdelen van de provinciale organisatie gebruik van een aantal nevenlocaties.

Deze aanbesteding betreft onderstaande locaties:

- Huis voor de Provincie in Utrecht
- Steunpunt Wegendistricten in Huis ter Heide
- Steunpunt Wegendistricten in De Meern
- Remise in Nieuwegein

De provincie Utrecht heeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingsjaren) de mogelijkheid locaties/panden of etages af te stoten of toe te voegen.

Indien panden worden toegevoegd zal de ingangsdatum per locatie, in goed overleg met de leveranciers, worden vastgesteld en vastgelegd in een Nadere Overeenkomst voor Dienstverlening. De einddatum van de toegevoegde locaties/panden of etages blijft gelijk aan de einddatum zoals contractueel overeengekomen in de Overeenkomst voor dienstverlening en eindigt derhalve op 28 februari 2023, exclusief verlengingsjaren.

De opzegtermijn van de af te stoten locaties/panden of etages zal naar redelijkheid en in overleg met Opdrachtnemer nader worden bepaald.

1.1 Huis voor de provincie

In de volgende schematische weergave van het Huis voor de provincie is een overzicht opgenomen, waarbij per etage de gebruiksfunctie en huurders zijn weergegeven:

Huis voor de provincie

Achterzijde	Noord	19e verdieping	Techniek	Zuid	Voorzijde
		18e verdieping	PU		
		17e verdieping	PU		
		16e verdieping	PU		
		15e verdieping	PU		
		14e verdieping	PU		
		13e verdieping	PU		
		12e verdieping	PU		
		11e verdieping	PU		
		10e verdieping	RUD		
		9e verdieping	OdrU		
		8e verdieping	VRU		
		7e verdieping	VRU		
		6e verdieping	ABN Amro		
		5e verdieping	ABN Amro		
		4e verdieping	ABN Amro		
		3e verdieping	ABN Amro		
		2e verdieping	PU/OdrU		
	Vergadercentrum	1e verdieping		Statenzaal	
	Restaurant	BG		Expeditie	
	ASR	-1 fietsenstalling /Parkeergarage		Provincie Utrecht	

Het Huis voor de provincie heeft één hoofdingang die wordt gebruikt door alle pandgebruikers. Bezoekers maken na de hoofdingang gebruik van een aparte ingang die onder toezicht staat van de receptie.

Op de begane grond bevindt zich de receptiebalie en de beveiligingsloge, het Servicecentrum, het bedrijfsrestaurant en de koffiecorner, de expeditie (met een ruimte voor het scheiden van afval), het magazijn en leveranciersruimten. Tevens is de begane grond bestemd als informele ontmoetingsplaats en is deze voorzien van diverse overlegvoorzieningen (zitjes).

De 1^e verdieping dient als vergadercentrum van het pand. De vergaderzaal van Provinciale Staten, de zogenaamde Statenzaal, en die van de commissies, de zogenaamde Commissiekamer, bevinden zich op deze etage.

De 16^e verdieping is de werkverdieping van de Commissaris van de Koning en Gedeputeerde Staten. Deze verdieping wordt ook gebruikt voor officiële ontvangsten, bijvoorbeeld van buitenlandse delegaties, en kent een apart (facilitair) serviceniveau.

Op de 19^e verdieping bevinden zich de technische ruimten met onder andere de koelinstallatie, sprinklerinstallatie en luchtbehandelingsinstallatie.

Omvang dienstverlening Huis voor de provincie

De provincie Utrecht is, naast het leveren van facilitaire dienstverlening op haar eigen werkverdiepingen, verantwoordelijk voor de facilitaire voorzieningen in de algemene ruimten (kelder, begane grond en 1^e etage).

De etages 2 t/m 10 zijn verhuurd aan derden. Het staat de Huurders vrij om zelf de facilitaire dienstverlening naar eigen wensen in te richten en uit te laten voeren door eigen leveranciers.

Op dit moment wordt de schoonmaakdienstverlening door de Leverancier van de provincie Utrecht ook uitgevoerd op de Huurdersetages. Deze mogelijkheid wil de provincie ook in de toekomst houden. De provincie kan derhalve op elk gewenst moment gedurende de overeenkomst (verhuurde) verdiepingen toevoegen of afstoten in het kader van de schoonmaakdienstverlening.

Het dient voor de Huurders mogelijk te zijn om gedurende de periode dat zij een verdieping huren, via de provincie gebruik te maken van de dienstverlening van de toekomstige Schoonmaakleverancier van de provincie, indien de offerte passend is bij de door de Huurder gestelde voorwaarden. De kosten worden door de provincie doorbelast aan Huurder.

De schoonmaak van de Huurdersetages worden daarom per etage als Verdiepingoptie opgenomen in deze aanbesteding. De Verdiepingopties kunnen onafhankelijk van elkaar gelicht worden en, indien een nieuwe Huurder de verdieping betreft, ook meer dan één keer.

Daarnaast moet het mogelijk zijn dat een huidige of toekomstige Huurder, onder eigen naam, een Overeenkomst voor Dienstverlening sluit met de winnende Inschrijver.

Deze te sluiten Overeenkomst is inhoudelijk, qua kwaliteit en prijs, gelijk aan de overeenkomst die de provincie met de inschrijver sluit, maar zal alleen afwijken qua vierkante meters en looptijd. De opties in het kader van de schoonmaakopdracht waar Huurders een keuze uit kunnen maken zijn in het prijzenblad, die als bijlage aan dit aanbestedingsdocument is toegevoegd, in tabblad "kosten schoonmaak Huurders" weergegeven.

De overeenkomst met Huurders kan later ingaan en/of eerder eindigen dan de Overeenkomst met de provincie, maar nooit langer duren dan de Overeenkomst met de provincie. Indien de provincie van haar optie tot verleningsjaren gebruik maakt, kunnen de Huurders de overeenkomst ook verlengen. De looptijd van deze Overeenkomst kan nooit langer duren dan de Huurovereenkomst met de provincie.

Indien de huidige Huurder een aanbestedende dienst is en de Verdiepingoptie voor schoonmaak van zijn verdieping wordt gelicht heeft de provincie deze aanbesteding ook namens deze aanbestedende dienst uitgevoerd indien voor deze Huurder binnen 3 maanden na definitieve gunning een overeenkomst stuit met de Schoonmaakleverancier.

Huurders hebben direct bij aanvang van de nieuwe Overeenkomst ook de mogelijkheid om de schoonmaak op de etage uit te laten voeren door een eigen schoonmaakleverancier. Dit heeft verder geen consequenties voor de overnamegeven.

Anders werken

Het Huis voor de provincie is ingericht aan de hand van het 'Nieuwe werken'-kantoorconcept (de provincie Utrecht hanteert het begrip 'Anders werken'). Samenwerken, ontmoeten en plaats- en tijdonafhankelijk werken staan hierin centraal. Op de verdiepingen zijn open werkruimten, concentratiewerkplekken en overleg ruimten ingericht. Ook beschikken de verdiepingen over 'huiskamers', een open zitgebied waar medewerkers kunnen werken of informeel kunnen overleggen.

Kerngetallen Huis voor de provincie

Het Huis voor de provincie beschikt over ruim 1300 werkplekken, verdeeld over 18 verdiepingen. De provincie Utrecht is gehuisvest op de begane grond, de 1e verdieping en op de werkverdiepingen 11 tot en met 18 en gebruikt 616 werkplekken (hoofdzakelijk flexwerkplekken) voor ongeveer 1150 medewerkers.

Het aantal pandgebruikers bedraagt gemiddeld ruim 1500 per dag. Dinsdagen en donderdagen zijn de drukste werkdagen; de vrijdag, en in mindere mate de woensdag, zijn de rustigste dagen. Tussen 08.30 en 16.00 uur zijn de meeste medewerkers aanwezig.

Bezoekers

Het aantal bezoekers varieert op drukke en rustige dagen. Het gemiddelde ligt op 950 bezoekers per week (zo'n 200 bezoekers per dag). Op vrijdagen zijn er aanmerkelijk minder bezoekers aanwezig in het Huis voor de provincie.

Openingsdagen

Het Huis voor de provincie is op werkdagen geopend van 06.30 tot 22.00 uur.

Op feestdagen en verplichte vrije dagen zijn geen of minder medewerkers aanwezig. De facilitaire dienstverlening verloopt op die dagen volgens één van de drie navolgende draaiboeken. Deze hebben betrekking op de verplichte feestdagen, de te verwachten rustige dagen rondom verplichte feestdagen en de verplichte vrije dagen van de provincie Utrecht.

Draaiboek 1: Verplichte feestdagen

Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Dit betreft:

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| • Nieuwjaarsdag | 1 januari |
| • Tweede Paasdag | elk jaar andere datum |
| • Koningsdag | 27 april |
| • Bevrijdingsdag | 5 mei, 1 keer in de 5 jaar |
| • Hemelvaartsdag | elk jaar andere datum |
| • Tweede Pinksterdag | elk jaar andere datum |
| • Eerste Kerstdag | 25 december |
| • Tweede Kerstdag | 26 december |

Op deze dagen is het Huis voor de provincie gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand. Bij calamiteiten is de wachtdienst bereikbaar.

Draaiboek 2: Dagen rondom feestdagen

Rondom de feestdagen nemen veel medewerkers normaliter vrij. Dit is afhankelijk van de dagen waarop de feestdagen vallen. Dagen die hieronder kunnen vallen, zijn:

- Goede vrijdag
- Vrijdag na Hemelvaart
- Dagen tussen Kerst en Oud & Nieuw

Op deze dagen is het Huis voor de provincie wel geopend, echter met een aangepaste dienstverlening. De dienstverlening is als volgt:

➤ Hard services

Voor de Hard services geldt het reguliere proces. Er is altijd een medewerker van hard services in huis. Buiten openingstijden geldt de wachtdienst.

➤ Soft services

Voor de Soft services geldt een aangepaste dienstverlening:

- Receptie 1 medewerker van 07.00 tot 18.00 uur.
- Beveiliging Normale bezetting. Wanneer er geen belangrijke vergaderingen en evenementen gepland staan is het, in overleg met de Coördinator soft services, mogelijk het Huis voor de provincie eerder te sluiten (bijvoorbeeld openingstijden tussen 06.30 uur en 20.00 uur).
- Schoonmaak Normale dienstverlening
- Catering Bedrijfsrestaurant is geopend, met een beperkt assortiment.
- Koffiecorner Geopend tussen 09.00 uur en 16.00 uur.

➤ Servicecentrum

Het Servicecentrum is geopend met een minimale bezetting en aangepaste openingstijden. Telefonisch en per e-mail is het Servicecentrum bereikbaar tussen 07.30 uur en 17.00 uur. De fysieke servicebalie is geopend tussen 09.00 uur en 16.00 uur.

Draaiboek 3: Verplichte vrije dagen van provincie Utrecht

Provincie Utrecht kent elk jaar een aantal verplichte vrije dagen voor haar medewerkers. Alle provinciemedewerkers zijn in ieder geval elk jaar vrij op 5 mei. Op de verplichte vrije dag(en) zijn provinciemedewerkers niet bevoegd om te werken in het Huis voor de provincie. Bij de huurders wordt navraag gedaan of zij verwachten aanwezig te zijn op deze dagen. Aangezien er op deze dagen veel minder pandgebruikers aanwezig zijn, is het pand wel geopend maar met een aangepaste dienstverlening. De dienstverlening is op die dagen als volgt:

➤ Hard services

Provinciemedewerkers zijn niet aan het werk. Dit geldt ook voor Hard services. De Hard services-leveranciers zijn wel aanwezig voor het oplossen van storingen. Zij ontvangen de storingen rechtstreeks uit het gebouwbeheersysteem en via de meldingen uit het facilitair managementinformatiesysteem (FMIS). Bij calamiteiten is de wachtdienst bereikbaar.

➤ Soft services

Voor de Soft services geldt een aangepaste dienstverlening:

- Receptie 1 medewerker van 07.00 tot 18.00 uur.
- Beveiliging Normale bezetting. Wanneer er geen belangrijke vergaderingen en evenementen gepland staan is het, in overleg met de Coördinator soft services, mogelijk het Huis voor de provincie eerder te sluiten (bijvoorbeeld openingstijden tussen 06.30 uur en 20.00 uur).
- Schoonmaak Aangepaste dienstverlening op werketages van de provincie Utrecht.
Aangepaste dienstverlening voor de algemene ruimtes in het Huis voor de provincie (kelder, begane grond en 1^e etage).
Afspraken over aangepaste dienstverlening worden nader bepaald.
- Catering Bedrijfsrestaurant is beperkt geopend. Lunches zijn verkrijgbaar in de Koffiecorner. De wandkoelingen voor standaardproducten in het restaurant zijn wel bereikbaar.
- Koffiecorner Geopend tussen 09.00 uur en 16.00 uur.

Indien ook de huurders een lage opkomst verwachten, worden de schuifdeuren bij de hoofdentree gesloten en worden de aanwezige medewerkers geacht via de receptie het Huis van de provincie te betreden.

➤ Servicecentrum

Het Servicecentrum is gesloten. Op deze dagen wordt voor de aanwezige huurders het telefoonnummer van de Supplymanager gecommuniceerd.

1.2 Steunpunten Wegendistricten Huis ter Heide en De Meern

De taak van de wegendistricten is het in stand houden en reguleren van het gebruik van alle provinciale (water)wegen in de provincie Utrecht. Dat gebeurt conform de gestelde eisen voor een veilige, bereikbare en leefbare provincie.

Daarnaast is de provincie verantwoordelijk voor het regionaal verkeersmanagement, het beheer van de provinciale verkeersmanagementcentrale en speelt het een belangrijke rol bij de regionale afstemming m.b.t. wegwerkzaamheden.

De provincie zorgt ook in de winterperiode voor veilige wegen. Van oktober tot en met april staan daarom gladheidcoördinatoren 24 uur per dag stand-by. Zij zorgen er voor dat meerdere strooiwagens tegelijk de weg bestrooien. De steunpunten beschikken over een eigen zoutloods zodat er in de winter altijd voldoende strooi zout klaar ligt.

1.3 Openbaar Vervoer op Remise Nieuwegein

De taak van de provincie Utrecht Openbaar Vervoer, Remise te Nieuwegein, is het onderhoud en beheer van het huidige regionale tramnetwerk binnen de provincie Utrecht. De provincie Utrecht werkt aan een complete renovatie van de huidige trambaan, aanpassing van alle haltes en een volledig geïntegreerd OV-systeem per 2020. De provincie Utrecht is tevens de Opdrachtgever van vervoerder Qbuzz die de trams rijdt onder de merknaam U-OV. De afdeling Openbaar Vervoer beheert en ontwikkelt namens de provincie het totale tramsysteem: van remise tot rails en van trams tot en met de ICT en stroomvoorziening.

Provincie Utrecht draagt ook zorg voor de verdere ontwikkeling van het regionale tramnetwerk. De eerste belangrijke mijlpaal is de bouw van de Uithoflijn. Deze tramverbinding tussen Utrecht Centraal en De Uithof gaat reizigers tussen deze twee drukke knooppunten vervoeren.

Medio 2019 wordt in Nieuwegein de Nieuwe Tram Remise opgeleverd. Daarmee krijgt een belangrijk gedeelte van de medewerkers van Regiotram een nieuwe werkplek. Het kantoorgedeelte van de Nieuwe Tram Remise maakt na oplevering onderdeel uit van deze aanbesteding.

1.4 Openingsdagen

De steunpunten Huis ter Heide en De Meern en de Remise in Nieuwegein zijn op werkdagen geopend van 07.00 tot 17.00 uur.

Op feestdagen en verplichte vrije dagen zijn geen of minder medewerkers aanwezig.

Verplichte feestdagen zijn:

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| • Nieuwjaarsdag | 1 januari |
| • Tweede Paasdag | elk jaar andere datum |
| • Koningsdag | 27 april |
| • Bevrijdingsdag | 5 mei, 1 keer in de 5 jaar |
| • Hemelvaartsdag | elk jaar andere datum |
| • Tweede Pinksterdag | elk jaar andere datum |
| • Eerste Kerstdag | 25 december |
| • Tweede Kerstdag | 26 december |

Op deze dagen zijn de steunpunten gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand. Bij calamiteiten is de door de provincie Utrecht ingeregelde wachtdienst bereikbaar.

2. Schoonmaakdienstverlening

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening op het gebied van schoonmaak. Deze dienstverlening dient te worden uitgevoerd op basis van een resultaatgericht programma. Globaal bestaan de werkzaamheden uit:

- Hoogfrequente werkzaamheden: het dagelijks schoonmaakonderhoud;
- Laagfrequente werkzaamheden: periodieke werkzaamheden;
- Regiewerkzaamheden: het uitvoeren van extra dienstverlening op aanvraag.

2.2 Dienstverlening

Voor de schoonmaakwerkzaamheden wordt uitgegaan van een resultaatgericht contract. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vastgelegde minimale reinheidsgraad van de omschreven elementen door middel van het uitvoeren van de reinheidsprogramma's. Het reinheidsprogramma is als annex 1 toegevoegd aan bijlage 1.

De reinheidsprogramma's waarin de minimale reinheidsgraden zijn opgenomen zijn aan dit document als bijlagen toegevoegd. Het behalen van deze reinheid wordt getoetst aan de hand van de VSR-methodiek, zoals opgenomen in hoofdstuk 11.

2.3 Tijdstip van uitvoering

De provincie Utrecht biedt de Opdrachtnemer, binnen de kaders van dit Programma van Eisen, de ruimte tot een zo efficiënt mogelijke inzet van haar medewerk(st)ers.

Provincie Utrecht wil op de verschillende kantoorlocaties gebruikmaken van andersoortige schoonmaakdienstverlening:

A. Huis voor de provincie

Door het flexibele werkplekconcept dat in het Huis voor de provincie is geïntroduceerd, is de beleving van schoonmaak veranderd. Medewerkers hebben geen vaste werkplek meer en vinden het daardoor belangrijker dat het meubilair schoon is. De provincie Utrecht hanteert een 'clean desk'-beleid.

Voor mensen met een stofallergie is het wel heel belangrijk dat minimaal twee keer per week goed gestofzuigd wordt.

De pandbewoners vinden het belangrijk dat het sanitair goed schoon is. Ondanks dat ook de huidige overeenkomst zal worden uitgevoerd op basis van resultaatgerichte prestaties wordt de aftekenlijsten in de sanitaire ruimten als een belangrijk controlemiddel ervaren. De aftekenlijst draagt sterk bij aan de beleving van schoonmaak, omdat het inzichtelijk is wanneer een ruimte is schoongemaakt.

Als aanvulling op de schoonmaakdienstverlening zouden de medewerkers van de provincie Utrecht het prettig vinden als er enkele schoonmaakmiddelen beschikbaar zijn op de afdeling, bijvoorbeeld om vlekken direct zelf te kunnen verwijderen of om het eigen bureau af te nemen.

Om aan bovenstaande klantwensen te voldoen dienen de prestatiegerichte schoonmaakwerkzaamheden in het Huis voor de provincie te worden uitgevoerd in twee gedeelten:

1. Schoonmaak uitgevoerd tussen 08.00 en 17.00 uur:
Deze schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd door de 'Servicemedewerkers' en richt zich met name op het reinigen van bureaus en tafels, de sanitaire voorzieningen, het schoon en representatief houden van de werketages (inclusief de huiskamers en pantry's), en algemene ruimten (inclusief bedrijfsrestaurant, koffiecorner en het vergadercentrum). Tevens is de Servicemedewerker verantwoordelijk voor het afhandelen van voorkomende wensen en behoeften van pandgebruikers (persoonlijk en/of via het FMIS).

-
2. Schoonmaak uitgevoerd tussen 06.30 en 08.00 uur en/of tussen 17.00 en 18.30 uur.
Het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden die voor de medewerkers als werk verstorend worden ervaren. Deze schoonmaakwerkzaamheden bestaan o.a. stofzuigen (inclusief bijtippen) en moppen van de werketages (inclusief de huiskamers en pantry's), en algemene ruimten (inclusief bedrijfsrestaurant, koffiecorner en het vergadercentrum).

Zoals in hoofdstuk 1.1 beschreven is de 16e verdieping de werkverdieping van de Commissaris van de Koning en Gedeputeerde Staten. Bovenstaande schoonmaakeisen zijn ook van toepassing voor deze etage. Wel kent deze etage een apart (facilitair) serviceniveau en is flexibele grondhouding een vereiste. Na gunning zullen nadere afspraken worden gemaakt over de dienstverlening op deze etage. Inschrijver dient deze verdieping conform 'standaard dienstverlening' te calculeren.

B. Steunpunten Wegendistricten Huis ter Heide en De Meern

De prestatiegerichte schoonmaakdienstverlening op deze locaties bestaat uit reguliere werkzaamheden die overdag kunnen worden uitgevoerd op de voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer meest geschikte momenten. Het staat Opdrachtnemer vrij hierover in goed overleg met de beheerders van deze panden en de Coördinator soft services verdere afspraken te maken.

C. Remise Nieuwegein

De prestatiegerichte schoonmaakdienstverlening op deze locaties bestaat uit reguliere werkzaamheden die 's avonds kunnen worden uitgevoerd tussen 17.30 uur en 20.30 uur. Het staat Opdrachtnemer vrij hierover in goed overleg met de beheerders van deze panden en de Coördinator soft services verdere afspraken te maken.

D. Regie- en weekendwerkzaamheden

Op verzoek van de provincie Utrecht kan het incidenteel voorkomen dat Opdrachtnemer bepaalde werkzaamheden in het weekend moet uitvoeren. Op verzoek van de provincie Utrecht brengt de Opdrachtnemer een offerte voor deze gewenste inzet uit. Deze werkzaamheden worden verrekend op basis van regie.

2.4 Hoogfrequente werkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud dient te geschieden op basis van resultaatgerichte schoonmaak.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de reguliere, dagelijkse schoonmaak (hoogfrequent), alsmede de benodigde laagfrequente werkzaamheden om zodoende het gevraagde Kwaliteitsniveau te garanderen. De schoon te houden ruimtes omvatten onder andere (niet limitatief):

1. Algemene ruimten: entree, bedrijfsrestaurant, koffiecorner;
2. Vergadercentrum Huis voor de provincie inclusief Statenzaal, Foyer en Commissiekamer;
3. Verkeersruimten: gangen, trappenhuis, lifthallen;
4. Fietsenstalling, parkeergarage en buitenterrein;
5. Kantoorruimten inclusief overleg- en vergaderruimtes;
6. Pantry's;
7. Sanitaire ruimten: Toiletten en doucheruimtes;
8. Magazijnen / opslag / expeditie.

Onder hoogfrequente werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan met een frequentie van meer dan 12 x per jaar. De beschrijving van het reinheidsprogramma is als annex 1 toegevoegd aan bijlage 1.

In aanvulling op het in annex 1 genoemde reinheidsniveau gelden onderstaande eisen:

A. Sanitair ronde Huis voor de provincie

BG en 1^e etage

Opdrachtnemer dient minimaal viermaal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Hierbij dient de sanitaire ronde tussen onderstaande tijdstippen uitgevoerd te worden.

1. Tussen 08.00 en 09.00
2. Tussen 10.00 en 11.00
3. Tussen 13.00 en 14.00
4. Tussen 16.00 en 17.00

Het staat de provincie vrij het aantal sanitair rondes tijdens de looptijd van deze Overeenkomst te wijzigen.

Sanitair ronde Huis voor de provincie etage 2 t/m 18

Opdrachtnemer dient minimaal drie maal per dag de sanitaire ruimtes schoon te maken. Hierbij dient één sanitair ronde tussen 10.00 uur en 11.30 en één sanitair ronde tussen 13.30 en 15.00 uur en één sanitair ronde na 17.00 uur of voor 08.00 uur de volgende dag uitgevoerd te worden.

B. Sanitaire middelen en schoonloopmatten

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een continue beschikbaarheid van zeep in de zeepdispensers, toiletpapier in de toiletpapierautomaten en papieren en/of linnen rollen in de handdoekautomaten.

De controle en aanvulling van de sanitaire middelen en voorzieningen en schoonloopmatten wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Indien afwijkingen geconstateerd worden of extra middelen en voorzieningen benodigd zijn, dan dient Opdrachtnemer dit af te stemmen met de Coördinator soft services.

C. Schoonmaakwerkzaamheden cateringruimten (bedrijfsrestaurant en koffiecorner)

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden:

- De gehele afruim- en afwasvoorzieningen in het Huis voor de provincie
- Verwijderen van vlekken op tafels, vloeren en stoelen in het bedrijfsrestaurant (inclusief buitenterras en de koffiecorner)

Het schoonmaken van de afruim- en afwasvoorzieningen en de tafels, stoelen en vloeren in het bedrijfsrestaurant dient plaats te vinden na sluitingstijd van de lunchvoorziening en in overleg met de cateraar. De openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn tussen 11.30 en 14.00 uur.

D. Schoonmaakwerkzaamheden pantry in de huiskamers op werketages Huis voor de provincie:

- In voorkomende gevallen ophalen van serviesgoed uit de pantry's op de werketages en deze naar de spoelkeuken brengen. Het gaat om servies dat is meegenomen uit het bedrijfsrestaurant om op de etage in de huiskamer te lunchen of om servies wat gebruikt is bij traktaties. De meeste medewerkers brengen het servies netjes terug naar het restaurant maar soms blijft het liggen. Het is lastig om hoeveelheden aan te geven. In deze kunt u uitgaan van gemiddeld 10 stuks servies per week per etage;
- Het maandelijks schoonmaken van de koelkasten in de pantry's op de werketages. Op iedere in het prijzenblad opgegeven etage staat één koelkast.

E. Schoonmaakwerkzaamheden warmedranken- en vendingautomaten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden:

- Het schoonhouden van de buitenzijde van warme- en koudedrankenvoorzieningen en bijbehorende omkasting;
- Het schoonhouden van de directe omgeving van de voornoemde automaten en bekasting, inclusief de vloer onder en in de directe omgeving van de automaten.

F. Buitenterrein en parkeerfaciliteiten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de onderstaande werkzaamheden ten aanzien van het buitenterrein:

- Dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de parkeerdekken, de trappen naar de parkeergarage en de fietsenstalling en het loopgebied (inclusief zitbanken) voor het Huis voor de provincie;
- Dagelijks verwijderen van zwerfvuil van de in- en uitritten op het terrein en in de parkeergarage, de fietsenstalling en het loopgebied voor het Huis voor de provincie;
- Dagelijks ledigen van de prullenbakken op het parkeerterrein, de fietsenstalling en het loopgebied voor het Huis voor de provincie en verwijderen van omliggend afval.

Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het wekelijks reinigen van de aanwezige paslezer en de intercominstallatie op het parkeerterrein.

G. Separatieglasbewassing

De binnengevelglasoppervlakken en het separatieglas plaatselijk ontdoen van vuil en vingertasten en dergelijke. Onder het reinigen van het binnengevelglas valt tevens het klamvochtig reinigen van de omlijstingen en de vensterbanken.

H. Wassen hand-, thee- en vaatdoeken

Dienstverlening betreft het wassen van de hand-, thee- en vaatdoeken van de Wegendistricten Huis ter Heide en de Meern en de Remise in Nieuwegein. De hand-, thee- en vaatdoeken dienen wekelijks verwisseld te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel het wassen van de doeken als het logistieke proces van en naar de locatie. Inschrijver dient uit te gaan van gemiddeld 3 hand-, thee- en vaatdoeken per week per locatie.

I. Wassen poolauto's (optioneel)

De provincie Utrecht maakt gebruik van 12 poolauto's. De dienstverlening betreft het één keer per drie weken wassen van de auto's aan de buitenzijde en het stofzuigen en schoonmaken van aan de binnenzijde inclusief de ramen. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het bewassen van de poolauto's op een dag en/of tijdstip uitgevoerd wordt waarop de minste hinder wordt ondervonden van de tijdelijke afwezigheid van de poolauto. Het vrijmaken van de poolauto dient in overleg met het Servicecentrum plaats te vinden.

De provincie heeft de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de Overeenkomst de frequenties te wijziging of deze dienstverlening in zijn geheel te stoppen. De opzegtermijn zal naar redelijkheid en in overleg met Opdrachtnemer nader worden bepaald.

J. Afval

Binnen het Huis voor de provincie is Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor het gehele proces waaronder het leveren van de benodigde materialen voor de afvalinzameling (vuilniszakken), de transportmiddelen, de methodiek, het ledigen van de afvalbakken in het gehele pand en buitenterrein, het wegen, management en juiste verwerking, daarbij rekening houdend met de economische- duurzaamheids- en logistieke (on)mogelijkheden.

2.5 Laagfrequente werkzaamheden

Onder laagfrequente werkzaamheden worden de werkzaamheden bedoeld met een frequentie van 1 t/m 12 x per jaar.

Werkzaamheden op hoogte of werkzaamheden waardoor een onveilige situatie kan ontstaan (zoals bij natte vloeren) worden duidelijk afgezet met waarschuwingsborden.

De Opdrachtnemer dient de provincie Utrecht minimaal twee weken voorafgaand aan uitvoering van periodieke werkzaamheden te informeren over de uitvoering, om haar medewerk(st)ers tijdig te kunnen informeren.

Vloeronderhoud

De vloeren dienen jaarlijks intensief te worden onderhouden. Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever af over het onderhoudsprogramma en tijdstip van uitvoering.

De bamboevloer op de begane grond en de 1^e etage wordt in de komende periode vervangen voor PVC. Op de 16^e etage is dit reeds uitgevoerd. Het onderhoud van de bamboevloer valt om deze reden buiten de scope van deze aanbesteding.

2.6 Uitgangspunten

De Opdrachtnemer houdt zich gedurende de looptijd van het contract aan de afspraken zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen. Een aantal algemene afspraken hierbij zijn:

- dossiers en documenten mogen niet verplaatst worden;
- verrijdbaar meubilair zoals stoelen, ladeblokken en bureau-inventaris dient na reiniging op de juiste plaats te worden teruggezet;
- De provincie Utrecht voert een clean-deskbeleid. Dit betekent dat werknemers de werkplek (het bureau) na gebruik leeg achter dienen te laten. Hierbij worden documenten in de laden en/of de kasten weggeborgen. Bij het (regelmatig) niet nakomen van dit beleid, dient de Opdrachtnemer dit te melden bij het Servicecentrum

2.7 Mutaties

Mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of ruimtefunctie worden door de provincie Utrecht aan Opdrachtnemer doorgegeven. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om alle gesignaleerde mutaties zo spoedig mogelijk aan het Servicecentrum door te geven of hier melding van te maken in het FMIS. De provincie Utrecht kan bij (langdurige) leegstand wegens afstoting van ruimten, gebouwen of gebouwdelen verzoeken tot (tijdelijke) annulering van de Overeenkomst die betrekking heeft op de leegstaande ruimten. De provincie Utrecht kan het verzoek uitsluitend schriftelijk indienen en hanteert een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. Mutaties worden zowel door de Opdrachtnemer als de provincie Utrecht nauwkeurig bijgehouden.

2.8 Regiewerk

Op basis van regie worden specialistische schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd, hieronder wordt verstaan:

- Meubelreiniging (specialistisch);
- Technische ruimten inclusief inventaris;
- Bouwschoonmaak, onder andere:
 - vloeronderhoud sprayen/blokken;
 - vloeronderhoud strippen/conserveren;
- Verhuisschoonmaak;
- Ondersteuning bij kleine verhuizingen;
- Calamiteitenreiniging;
- Reinigen van toetsenborden;
- Reinigen van monitoren;
- Reinigen van smartboards;
- Overige werkzaamheden op aanvraag.

Extra werkzaamheden worden enkel uitgevoerd op basis van een aanvraag via het FMIS, Supplymanager of Coördinator soft services. Binnen vijf (5) dagen na aanvraag dient de Opdrachtnemer een goed onderbouwde offerte aan te leveren aan de Supplymanager of Coördinator soft services.

Voor de uitvoering van de werkzaamheden rekent Opdrachtnemer integrale tarieven. De integrale tarieven zijn inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen. Inschrijver dient in bijgesloten prijzenblad (Excelbestand) de integrale tarieven op te geven conform het bepaalde in dit Aanbestedingsdocument.

2.9 Calamiteiten

Bij calamiteiten tijdens de reguliere werktijden (maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur) treedt de Opdrachtnemer direct op om de schade te beperken en te verhelpen. Indien er geen medewerker van de Opdrachtnemer ten tijde van de calamiteit op de locatie aanwezig is, draagt de Opdrachtnemer zorg dat er binnen één (1) uur na melding van de calamiteit een medewerker op de locatie aanwezig is.

Buiten de reguliere werktijden beschikt de Opdrachtnemer zeven (7) dagen per week en 24 uur per dag over een calamiteitenteam van tenminste twee (2) personen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen twee (2) uur na melding van de calamiteit een medewerker op de locatie aanwezig is.

3. Sanitaire middelen

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening met betrekking tot de sanitaire middelen.

3.2 Dienstverlening

De provincie Utrecht wenst een volledige verzorging van de sanitaire middelen en voorzieningen door de Opdrachtnemer. Hieronder wordt verstaan het leveren en onderhouden (preventief, schoonmaken en storingsonderhoud) van de middelen en voorzieningen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verwisselen van de handdoekrollen, geurdispensers en damesverbandcontainers wanneer nodig.

In onderstaand overzicht staat het huidige verbruik van de locatie Huis voor de provincie en de steunpunten Huis ter Heide en De Meern weergegeven. Informatie is verkregen door de huidige leverancier van de sanitaire middelen en voorzieningen. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Voor de locatie Remise is Nieuwegein zijn geen verbruikscijfers beschikbaar.

Huidig verbruik sanitaire middelen en voorzieningen										
Locatie	Handdoekrollen (rollen)					Papieren handdoeken (dozen)				
	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Totaal	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Totaal
Steunpunt Huis ter Heide	36	52	55	45	188	0	0	0	0	0
Huis voor de provincie	3190	2750	2800	3170	11910	33	35	33	44	145
Steunpunt De Meern	10	19	22	19	70	1	1	2	2	6
	3236	2821	2877	3234	12168	34	36	35	46	151

Locatie	Toiletpapier (dozen)					Zeep (flessen)				
	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Totaal	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Totaal
Steunpunt Huis ter Heide	3	6	4	1	14	12	0	11	0	23
Huis voor de provincie	165	179	177	195	716	132	204	180	168	684
Steunpunt De Meern	2	2	1	2	7	0	1	1	0	2
	170	187	182	198	737	144	205	192	168	709

3.3 Omvang sanitaire middelen en voorzieningen

In het prijzenblad staan de aantallen te leveren sanitaire middelen weergegeven inclusief de service frequentie. Deze aantallen zijn op basis van de managementinformatie van de huidige leverancier voor de levering van de sanitair middelen en voorzieningen. Na gunning zal Opdrachtnemer in samenwerking met de provincie Utrecht een inventarisatie houden om het definitieve aantal te bepalen.

Tijdens de schouw kan een beeld gevormd kunnen worden van de ruimtes.

Er is geen stroomvoorziening aanwezig in de sanitaire ruimten.

In de onderstaande tabel is per ruimtetype aangegeven welke sanitaire middelen geplaatst dienen te worden.

Type ruimte	Sanitaire middelen
Douche/omkleedruimte kelder, voorportaal	Handdoekautomaat (katoen), zeepdispenser, geurdispenser, afvalbak
Toiletruimte, voorportaal BG en 1 ^e etage	Handdoekautomaat (katoen), zeepdispenser, geurdispenser, afvalbak
Toiletruimte, etage 2 t/m 18	Handdoekautomaat (katoen), zeepdispenser, geurdispenser, afvalbak
Toiletruimte, herentoilet	Toiletpapierautomaat, toiletgarnituur
Toiletruimte, damestoilet	Toiletpapierautomaat, toiletgarnituur, dameshygiëne
Pantry's	Papieren handdoekautomaat, zeepdispenser
Keuken / Koffiecorner BG	Papieren handdoekrol, zeepdispenser
Technische ruimte 19 etage	Papieren handdoekrol, zeepdispenser

A. Handdoekautomaten katoen

Dit betreft een manueel bedienbare handdoekautomaat, waarbij de handdoekrol automatisch oprolt, voorzien van een katoen handdoekrol. Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare handdoekautomaat.
- De Opdrachtnemer dient enkele automaten te plaatsen.
- In het kader van duurzaamheid duurzaam katoen te betreffen.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

B. Papieren handdoekenautomaat

Dit betreft een handdoekautomaat voorzien van een papieren handdoeken. Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare papieren handdoekautomaat met navulling.
- In het kader van duurzaamheid 100% gerecycled papier te betreffen.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

C. Papieren handdoekrol

Dit betreft een handdoekautomaat voorzien van een papieren handdoekenrol (gelijk aan of vergelijkbaar met een torkrol). Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare papieren handdoekautomaat met navulling.
- De automaat dient een 'kleine' tot 'medium' afmeting te hebben (maximaal 50 cm hoog en 30 cm breed).
- Automaat dient in de kleur 'geborsteld zilver' (metallook mat) of wit uitgevoerd te worden.

D. Zeepdispensers

Ten aanzien van deze dispensers hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- In de betreffende ruimte dient Opdrachtnemer per wasbak één dispenser te plaatsen middels een hangend systeem.
- Dispenser dient geschikt te zijn voor navullingen in 'foam'.
- Het front van de dispenser dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

E. Toiletpapierautomaten

Ten aanzien van deze automaat hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afsluitbare houder voor tenminste 2 toilettrollen (één rol plus een reserverol).
- Het dient mogelijk te zijn om over te gaan op een ander type toilettrol.
- Toiletpapier dient hoogwaardige kwaliteit te zijn (2 laags) en in het kader van duurzaamheid 100% gerecycled papier te betreffen.
- Het front van de automaat dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

F. Toiletgarnituur

Ten aanzien van dit garnituur hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een hangende wc-borstel in een houder.
- Het garnituur dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.

G. Geurdispensers

Ten aanzien van deze dispensers hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- Dispenser dient elektronisch (middels batterij) instelbaar te zijn.
- Geurstekte dient qua type en sterkte instelbaar te zijn.
- Het front van de dispenser dient in ieder gewenste RAL-kleur uitgevoerd te kunnen worden. De provincie heeft hierin de voorkeur voor een rood.

H. Afvalbakken sanitaire ruimtes

Ten aanzien van deze afvalbakken hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een afvalbak in een hangend systeem.
- Afvalbak dient te zijn voorzien van een opening met deksel voorzien van sensor of voetbediening (geen handbediening).
- De afvalbak dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.

I. Dameshygiëne

Ten aanzien van deze automaten hanteert de provincie Utrecht de volgende uitgangspunten:

- De betreffende ruimte dient te worden voorzien van een container in een hangend systeem.
- Container dient goed afsluitbaar te zijn in verband met geur, waarbij de deksel is voorzien van sensor of voetbediening (geen handbediening).
- Container dient in kleur passend te zijn aan de overige te leveren sanitaire middelen.

3.4 Middelen

De Opdrachtnemer dient bij aanvang van het contract nieuwe sanitaire middelen te plaatsen. Bij vervanging of bijplaatsing van automaten dienen dit dezelfde modellen en typen als reeds geplaatste middelen te betreffen.

Bij beëindiging van het contract met de provincie Utrecht (na vier jaar) dienen de sanitaire middelen op de locatie aanwezig te blijven, en worden de middelen om niet overgedragen aan de provincie Utrecht.

3.5 Plaatsen van sanitaire middelen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van nieuwe sanitaire middelen op dezelfde plek in de betreffende ruimten waar de voormalige sanitaire middelen zijn gesitueerd. Hierbij dient zo veel mogelijk gebruik gemaakt te worden van – waar nog aanwezig - bestaande boorgaten. De Opdrachtnemer dient eventueel overgebleven en zichtbare sporen van voormalige sanitaire middelen op representatieve wijze te verwijderen en/of af te werken. Nog zichtbare boorgaten en beschadigde voegen dienen hierbij met op kleur gebrachte pasta's gedicht te worden.

3.6 Mutaties

Het is mogelijk dat sanitaire middelen gedurende de looptijd van het contract naar een andere locatie en/of ruimte wordt verplaatst. Daarnaast kunnen er op verzoek van de provincie Utrecht sanitaire middelen worden bijgeplaatst (indien er sprake is van nieuwe huurders) of verwijderd. Bij nieuw te plaatsen sanitaire middelen dient de Opdrachtnemer de overeengekomen tarieven te hanteren.

3.7 Beschikbaarheid

De provincie Utrecht verwacht van de Opdrachtnemer een hoge kwaliteit van dienstverlening. Dit resulteert onder andere in het vaststellen van een norm voor beschikbaarheid, door de provincie Utrecht vastgesteld op 96% per automaat, berekend over één maand op werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur. De beschikbaarheid wordt vastgesteld op het storingsregistratiesysteem (FMIS) van de provincie Utrecht.

3.8 Melden van storing

Storingen worden geregistreerd bij het Service Centrum van de provincie Utrecht. Indien de Opdrachtnemer een storing constateert dient deze tevens gemeld te worden bij het Service Centrum. Met betrekking tot responstijden voor storingen wordt er een onderscheid gemaakt in eerste- en tweedelijnsstoringen.

Eerstelijnsstoringen

Dit betreft (eenvoudige) storingen welke door de Opdrachtnemer verholpen kunnen worden. De responstijd tussen melding en start van het verhelpen van de storing mag op werkdagen tussen 08.00-18.00 uur maximaal 15 minuten bedragen. In het weekend vindt geen eerstelijns-storingsopvolging plaats.

Tweedelijnsstoringen

Indien de Opdrachtnemer niet in staat is de storing te verhelpen, bijvoorbeeld bij technische mankementen, dan dient de technische dienst van de Opdrachtnemer de storing binnen vier (4) dagdelen na melding op te lossen. Wanneer de storing niet binnen vier (4) dagdelen op te lossen is zal Leverancier binnen vier (4) dagdelen de automaat moeten vervangen.

3.9 Schoonloopmatten

Het dient mogelijk te zijn om op afroep schoonloopmatten te leveren. De Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor het plaatsen van een representatieve mat (onbeschadigd en zonder zichtbare loopsporen) in de kleur antraciet. Waar nodig dient de Opdrachtnemer deze matten te voorzien van slippreventie (klittenband). De schoonloopmatten worden tweewekelijks gewisseld. Hiertoe dient de Opdrachtnemer vaste tarieven per maand, per type mat te rekenen.

4. Glasbewassing

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening op het gebied van glasbewassing.

Deze dienstverlening dient te worden uitgevoerd op basis van een resultaatgericht contract. Dit betekent dat er wordt gestuurd op frequentie en kwaliteit, maar niet op de handeling. Het verwachte resultaat van de dienstverlening is beschreven in dit document en het KPI-model welk als bijlage aan dit document is toegevoegd.

4.2 Dienstverlening

In scope vallen de volgende taken:

- Het reinigen van gevelglas en entreeglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het reinigen van separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen, liften etc.), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het reinigen van het atriumglas, inclusief kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, verwijderen van gemorst water op de vloeren en waterslagen, etc.

In het Prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing.

4.3 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van de glasbewassing wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het streeploos en vlek vrij opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen zonder lekstrepen en methodefouten;
- Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
- Het verwijderen van het lekwater;
- Het verwijderen van overig vuil.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof.

Onder vuil wordt onder andere verstaan: plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag en methodefouten waaronder lekstrepen, vegen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Deze opsomming is niet limitatief.

Opdrachtnemer dient de resultaten van de uitgevoerde dienstverlening binnen 48 uur na uitvoering samen met provincie Utrecht te toetsen. Opdrachtnemer dient hiervoor het initiatief te nemen en de resultaten schriftelijk vast te leggen. Indien bij beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Provincie Utrecht behoudt zich het recht voor om de factuur voor het betreffende locatie/gebouw vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd.

4.4 Randvoorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten met betrekking tot de uitvoering:

- Medewerkers van Opdrachtnemer dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids)maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- Medewerkers van Opdrachtnemer dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij provincie Utrecht, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Opdrachtnemer;
- Provincie Utrecht stelt elektriciteit en water ter beschikking;

-
- Eventueel niet uitgevoerde werkzaamheden dienen te allen tijde te worden gemeld aan provincie Utrecht;
 - Na oplevering worden Opdrachtbonnen afgetekend door provincie Utrecht. De getekende Opdracht bon wordt bij de factuur gevoegd;
 - Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met provincie Utrecht. Dit in verband met de maximale vloerbelasting;
 - De aan, in en rond het gebouw bevestigde camera's, armaturen en kunstwerken mogen niet van stand worden veranderd. Eventuele beschadigingen en/of stand veranderingen dienen onverwijld aan de Opdrachtgever of gemandateerd servicemedewerker gemeld te worden. Herstelkosten van beschadiging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.5 Planning

Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar (uiterlijk de laatste week van het kalenderjaar) per locatie verstrekt. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij provincie Utrecht. Daarnaast wordt uiterlijk één werkdag van tevoren de namen van de medewerkers van Opdrachtnemer aangemeld. Dit in verband met toegang verlening tot de locaties van provincie Utrecht.

Slechts in overleg met provincie Utrecht kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met provincie Utrecht. In verband met evenementen of bijeenkomsten kan provincie Utrecht tevens gedurende het jaar verzoeken om de planning aan te passen.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of anderszins de dienstverlening niet kan worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer dit vooraf of tijdens de uitvoering aan provincie Utrecht schriftelijk te melden en nieuwe afspraken te maken.

4.6 Vogelprotocol

Op de 19^e verdieping van het Huis voor de provincie hangt een nestkast voor slechtvalken. Tijdens het broedseizoen, van maart tot en met augustus, mogen er geen onderhoudswerkzaamheden ter hoogte van de slechtvalkenkast uitgevoerd worden. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in de planning. Het kan zijn dat de jonge vogels eerder uitvliegen. In een dergelijk geval kunnen uitsluitend na akkoord van de slechtvalkeniers eerder werkzaamheden uitgevoerd worden ter hoogte van de slechtvalkenkast.

5. Afval verwijdering, management en verwerking

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de door de provincie Utrecht gewenste dienstverlening met betrekking tot afvalverwijdering en management.

Huidige situatie Huis voor de provincie

In de huidige situatie is op elke etage van de provincie Utrecht (10 t/m 18) is één servicepunten aanwezig waar afval gescheiden wordt ingezameld. In deze servicepunten is ruimte opgenomen ten behoeve van een afvalbak voor GFT, bekertjes, plastic en restafval. Bij de twee servicecorners, waar o.a. de kopieer- en printmachines staan, is een afvalcontainer voor (vertrouwelijk) papier geplaatst.

Toekomstige situatie Huis voor de provincie

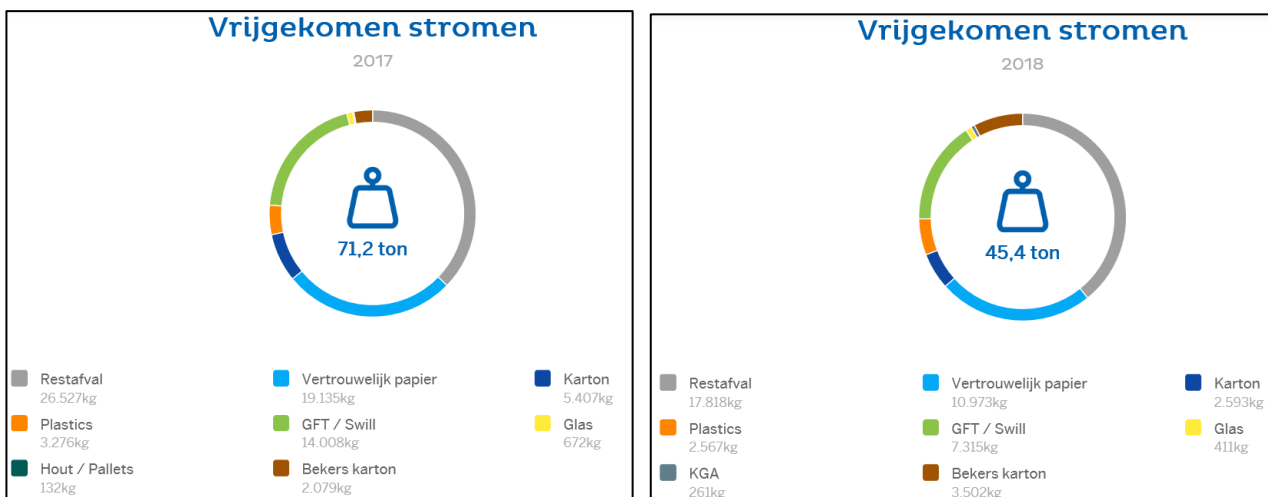
De provincie Utrecht is van mening dat de huidige situatie, één centraal inzamelpunt, niet meer in de behoefte van afvalscheiding voorziet. Besloten is om de etages te voorzien van vier afvalinzamelpunten; Twee aan de uiteinde van het pand en twee bij de "huiskamers", naast de warme drankenautomaten. Er is gekozen voor een modulair systeem met de afvalstromen GFT, bekertjes, plastic en restafval.

Papier verwerking

Papier met gevoelige informatie (vertrouwelijk papier) wil de provincie Utrecht volgens de strengste vertrouwelijkheidsnormen inzamelen en vernietigen. De provincie Utrecht wil in de huidige servicecorners haar containers voor vertrouwelijk papier handhaven. Opdrachtnemer dient per lediging aan te kunnen tonen dat het vertrouwelijke papier afgesloten en vertrouwelijk is verwerkt.

Omvang afvalstromen

De hoeveelheden zijn afhankelijk van de aanwezige populatie (de medewerkers van de provincie Utrecht en de medewerkers van de huurders in het Huis voor de provincie). Ter indicatie zijn in de onderstaande tabel de hoeveelheden per afvalstroom opgenomen in de periode 2017 en januari t/m september 2018 opgehaald binnen locatie Huis van de Provincie. Er zijn geen inzamelgegevens beschikbaar over de locaties Huis ter Heide, De Meern en Remise.



Bekervoorziening warme drankenautomaten

De huidige drinkbekers bij de warme drankenautomaten zijn voorzien van een PLA coating met een inhoud van 150 cc.

De Provincie wil graag een zo duurzaam mogelijke oplossing voor de bekertjes. De provincie Utrecht wil hierbij gebruik maken van de kennis van de Leverancier van de warme drankenautomaten en Opdrachtnemer. Partijen dienen mee te denken voor een eventueel meer duurzame oplossing voor de bekertjes voor de toekomst. In dat kader is in ieder geval van belang dat de bekertjes door de provincie Utrecht apart ingezameld en afgevoerd worden.

Koffiedroes

De operator van de Leverancier voor de warme drankenautomaten zamelt de koffiedroes in op een centraal punt bij de provincie Utrecht. Afvalverwerker SUEZ transporteert de koffiedroes naar KoffieRecycling Nederland in Hoogeveen waar zij de koffiedroes tot biomassa pellets persen. Deze dienstverlening valt buiten de scope van deze aanbesteding.

5.2 Dienstverlening

De provincie Utrecht wenst te komen tot een effectieve en efficiënte werkwijze. Uitgangspunt daarbij is dat er op zowel locatie Huis voor de provincie als de steunpunten Huis ter Heide en de Meern en de Remise in Nieuwegein een invulling wordt gegeven aan een duurzame methode van afvalverzameling en verwerking.

Binnen het Huis voor de provincie is Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor het gehele proces waaronder het leveren van de benodigde materialen voor de afvalinzameling (vuilniszakken), de transportmiddelen, de methodiek, het ledigen van de afvalbakken in het gehele pand en buitenterrein, het wegen, management en juiste verwerking, daarbij rekening houdend met de economische- duurzaamheids- en logistieke (on)mogelijkheden.

Op steunpunten Huis ter Heide en de Meern en de Remise in Nieuwegein is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde materialen voor de afvalinzameling (vuilniszakken), het ledigen van de afvalbakken en de juiste verwerking, daarbij rekening houdend met de economische- duurzaamheids- en logistieke (on)mogelijkheden.

De provincie eist de medewerking van Opdrachtnemer bij het inventariseren en beoordelen van mogelijkheden op de steunpunten Huis ter Heide en de Meern en de Remise in Nieuwegein om de duurzame methode van afvalverzameling en verwerking te verhogen. Uiterlijk 2 maanden voor het einde van het eerste contractjaar dient Opdrachtnemer hiervoor een uitgewerkt voorstel op te leveren aan de Coördinator soft services.

5.3 Centrale afvallocatie Huis voor de provincie

Op de begane grond in het Huis voor de provincie is een centrale afvallocatie beschikbaar. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten, verzamelen en afvoeren van afval.

Lediging afzetcontainers

De Opdrachtnemer dient dagelijks het afval in te zamelen en af te voeren naar het centrale afvoerpunt op de begane grond. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de frequentie van het ledigen van de afzetcontainers. De provincie Utrecht stelt als uitgangspunt dat de Opdrachtnemer ten alle tijde een optimale balans vindt in de hoeveelheid afval en de ledigingsfrequentie, waarbij de orde en netheid worden bewaakt.

6. Personeel en organisatie

A. Algemeen

Alle, bij de provincie Utrecht in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen een geheimhoudings-verklaring te ondertekenen en te respecteren. De provincie Utrecht vereist van alle medewerkers van Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Alle medewerkers, onderaannemers en leveranciers van Opdrachtnemer dienen zich conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren.

De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd.

Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van provincie Utrecht tijdens de werkzaamheden.

Het dragen van hoofdtelefoons (inclusief oordopjes) tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden is niet toegestaan.

De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door provincie Utrecht aangewezen ruimte.

De provincie Utrecht behoudt zich het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat:

- medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- medewerkers zich niet houden aan de door de provincie Utrecht gestelde voorschriften.

B. Overname personeel schoonmaak

In de huidige situatie zijn alle schoonmaakmedewerk(st)ers in dienst van een externe partij. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige contractanten van de provincie Utrecht te bespreken of zij in dienst willen komen van de Opdrachtnemer en eventueel arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De CAO per branche en de wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing. Indien de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de huidige medewerkers afwijken van de loonkosten die Opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Het anonieme personeelsbestand van de huidige schoonmaakmedewerkers die in aanmerking komen voor overname, is als annex 2 aan bijlage 1 in dit Aanbestedingsdocument toegevoegd.

C. Aanstelling personeel

Opdrachtnemer beschikt over deskundig, ervaren en gekwalificeerd personeel dat voor de uitvoering van deze Opdracht inzetbaar is. De provincie Utrecht stelt in ieder geval de volgende eisen aan medewerkers die op locatie Huis voor de provincie worden ingezet:

- Medewerkers die op hoogte werken of die in een risicovolle omgeving werken moeten in het bezit zijn van een geldig VCA certificaat of gelijkwaardig;
- Leidinggevende zijn in het bezit van een VCA – VOL certificaat of gelijkwaardig;
- Gebruikers van hoogwerkers en/of gondels dienen in het bezit te zijn van een geldig en erkend certificaat voor uitvoering van deze werkzaamheden;
- De operationele verantwoordelijken dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS- Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening z.o. Glazenwassers dienen in het bezit te zijn van het diploma Vakopleiding Glazenwasser.
- Medewerkers beschikken over goede communicatieve en sociale vaardigheden en hebben een representatief voorkomen;
- Medewerkers zijn adequaat uitgerust en fysiek goed in staat zijn hun taken uit te voeren;
- Medewerkers zijn bekend met het gebouw en de provincie Utrecht als organisatie.

D. Management

In deze paragraaf is beschreven welke voorwaarden minimaal gesteld worden aan het management.

Accountmanagement

Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij de provincie Utrecht en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met de provincie Utrecht op tactisch en strategisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden verdisconteerd in de aanneemsom.

Operationeel management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening en aansturing van het personeel en richt hiertoe het operationeel management in. Het operationeel management dient dagelijks op locatie aanwezig te zijn. Het operationeel management is het eerste aanspreekpunt voor de provincie en verantwoordelijk voor de afhandeling van call's in het FMIS.

E. Personeelsbeleid

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De provincie Utrecht vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult.

Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- Toepassing van de geldende CAO;
- Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding;
- Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- Een Plan van Aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- Goede inspraakmogelijkheden voor medewerkers.

F. Opleidingen en trainingen

Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze de werkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Alle kosten voor opleiding en training, inclusief de inzet van vervangende medewerkers op deze dagen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

G. Social Return on investment

In het kader van Social Return wordt de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de Opdrachtsom in te zetten ten behoeve van het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van kwetsbare groepen. Het doel van Social Return is om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (weer) te laten deelnemen aan het arbeidsproces. Bij aanbestedingen worden daarom speciale, sociale voorwaarden gesteld. Bedrijven worden zo gestimuleerd om extra banen en leerwerk- en stageplekken te creëren voor mensen die zonder (extra) hulp niet aan regulier werk komen. Social Return is een onderdeel van het duurzame provinciale inkoopbeleid.

Denk bij Social Return aan:

- Het toegankelijk maken van reguliere arbeidsplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Het aanbieden van arrangementen waarbij kandidaten naar werk worden begeleid (de zogenaamde "route naar werk") door training en/of opleiding.

Afhankelijk van de mogelijkheden en omstandigheden binnen de branche, onderneming en/of netwerk kan Opdrachtnemer "op maat" aan de Social Return-verplichtingen voldoen.

In Bijlage 5 "Protocol Social Return" vindt u de voorwaarden en mogelijkheden van Social Return.

Inschrijver gaat door middel van inschrijving akkoord met het protocol Social Return van de provincie Utrecht. Bij deze aanbesteding is Social return vastgesteld op 2% van de aanneemsom. Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eis.

Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk na definitieve gunning en vóór aanvang van de Opdracht, contact op te nemen met de SR-coördinator van de provincie Utrecht voor het maken van een afspraak voor het opstellen van het SR-document.

H. Aanneeme nieuwe medewerkers

Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuw personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij de provincie Utrecht. De provincie Utrecht gaat ervan uit dat Opdrachtnemer medewerkers aanstelt die over de juiste competenties beschikken om de dienstverlening in te vullen, zoals is vastgelegd in dit Programma van Eisen.

Gecontroleerd verloop

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan continuïteit, zoals een vaste personeelsbezetting. Opdrachtnemer ziet er op toe dat het verloop van haar medewerkers geleidelijk plaatsvindt zodat voorkomen wordt dat meerdere medewerkers gelijktijdig moeten worden vervangen.

I. Inzet jeugdigen

Bij inzet van jeugdigen dient Opdrachtnemer een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij de inzet van jeugd wordt beperkt tot een maximum van 10%.

Werkzaamheden door Opdrachtnemer worden grotendeels overdag uitgevoerd binnen de openingstijden van de locaties. Medewerkers dienen zich daarom bewust te zijn van de kantooromgeving waarin zij werkzaam en eventuele hinder van werkzaamheden zoveel als mogelijk te beperken;
Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;

J. Voertaal

Alle medewerkers dienen goede kennis te hebben van de Nederlandse taal in woord.

K. Bedrijfskleding en uiterlijke verzorging

Alle medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede de voor Opdrachtnemer werkzame oproepkrachten, dienen te allen tijde uniform gekleed te gaan in bedrijfskleding van Opdrachtnemer. Logo's evenals de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer mogen daarbij slechts beperkt zichtbaar te zijn.

Na gunning dient Opdrachtnemer een voorbeeld van de bedrijfskleding ter goedkeuring voor te leggen aan de Coördinator soft services. Mocht de bedrijfskleding van Opdrachtnemer niet passen bij de gewenste uitstraling van de provincie Utrecht, dan zal in overleg tussen partijen gekeken worden naar een passende oplossing.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

Medewerkers die op één van de locaties worden ingezet dragen géén gezicht bedekkende kleding. Het dragen van extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

L. Ziekte en vervanging

Het vervangen van medewerkers behoeft geen toestemming van de provincie Utrecht, mits in overeenstemming met de in dit Programma van Eisen gestelde eisen.

De provincie Utrecht wordt van de mutaties wel op de hoogte gesteld.

Reservepool

Opdrachtnemer dient voor de vervanging van medewerkers werkzaam voor de provincie Utrecht een reservepool in te richten. De vervanging dient zodanig te worden georganiseerd dat hierdoor geen afbreuk wordt gedaan aan de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Indien een medewerker langer dan 3 dagen afwezig is door ziekte of verlof dat dienen deze uren vervangen te worden vanuit deze reservepool. Het is alleen in overleg met de provincie toegestaan de werkzaamheden van de afwezige medewerkers uit te laten voeren binnen de reguliere schoonmaakuren van het schoonmaak team.

M. BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van provincie Utrecht vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van provincie Utrecht. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

7. Huisvesting en middelen

In dit hoofdstuk worden de beschikbare voorzieningen beschreven en de verantwoordelijkheden daaromtrent. Voor een juiste beeldvorming van de inrichting van de voorzieningen wordt verwezen naar de schouw.

A. Voorzieningen, inventaris en apparatuur

De provincie Utrecht stelt voor het optimaal functioneren van Opdrachtnemer de volgende algemene voorzieningen om niet aan Opdrachtnemer ter beschikking:

- water- en energievoorzieningen;
- werkplek
- opslagruimten en/of werkkasten;
- pauze/omkleedruimte
- wasmachine
- print- en kopieerfaciliteiten.

Alle overige benodigde middelen en materialen zijn voor verantwoordelijkheid en in eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt de aanschaf en het onderhoud van deze middelen op in de aanneemsom. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve uitstraling van deze benodigdheden.

Stofzuigers

Alle stofzuigers die door Opdrachtnemer ingezet worden op één van de locaties van de provincie Utrecht dienen te zijn voorzien van een HEPA-filter.

Software

De software die door Opdrachtnemer benodigd is voor het voeren van de eigen administratie dient voor uitvoering te worden afgestemd met de provincie Utrecht. Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van de provincie Utrecht eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van de provincie Utrecht en om de computer voor andere doeleinden te gebruiken.

Gebouwgebonden installaties

Provincie Utrecht is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten indien van toepassing

B. Parkeergelegenheid

De parkeermogelijkheden bij het Huis voor de provincie zijn zeer beperkt. Het is in principe niet mogelijk om tussen 07.00 en 17.00 uur op locatie Huis voor de provincie te laten parkeren.

Na gunning zullen nadere afspraken worden gemaakt over het aantal parkeerplaatsen dat voor Opdrachtnemer eventueel beschikbaar kan worden gesteld en binnen welke dagdelen.

C. Beheer en onderhoud

De provincie Utrecht draagt op alle locaties zorg voor het goed functioneren van de benodigde infrastructuur. De provincie Utrecht sluit, waar nodig, contracten af ten behoeve van het onderhoud en reparatie van apparatuur en middelen welke aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld. Binnen de kaders van dit contract is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor melding bij het Servicecentrum en het eventueel afroepen van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden. Opdrachtnemer beheert de werkruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden bij de Coördinator soft services. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder het beheer van Opdrachtnemer vallen.

D. Vervanging en investering

Vervanging van apparatuur en middelen als gevolg van normaal gebruik zijn voor rekening van de provincie Utrecht. Jaarlijks (vóór 1 augustus) dient Opdrachtnemer een investeringsvoorstel voor apparatuur en (technische) hulpmiddelen in. Kosten voor vervanging en reparatie als gevolg van onzorgvuldig gebruik door de medewerkers zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

E. Facilitair managementinformatiesysteem (FMIS)

Opdrachtnemer krijgt toegang tot het FMIS-systeem van de provincie Utrecht. Medewerkers van de provincie Utrecht en/of huurder kunnen zelf KWIS'en (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) of aanvullende dienstverleningsverzoeken in het FMIS invoeren of dit in voorkomende gevallen melden bij het Servicecentrum.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van de KWIS'en. Indien van toepassing dienen meldingen als 'gereed', 'in behandeling', etc. te worden aangemerkt in het FMIS. Opdrachtnemer dient met regelmaat en tussen 07.30 uur en 19.00 uur met inachtneming van de vastgelegde responstijden een controle uit te voeren op ontvangen vragen, reserveringen, klachten of aanvullende verzoeken.

Op dit moment is de provincie in voorbereiding op de inrichting en implementatie van een nieuw FMIS-systeem. Er kunnen nog geen uitspraken worden gedaan over de planning en het gebruik van het toekomstige pakket. De provincie Utrecht verwacht dat Opdrachtnemer zich flexibel opstelt en meedenkt bij de integratie van het FMIS-systeem.

8. Interne communicatie door Opdrachtnemer tijdens de dienstverlening

De provincie Utrecht hecht waarde aan zorgvuldige communicatie met de gebruikers van de dienstverlening. De communicatie dient plaats te vinden in de huisstijl van de provincie Utrecht.

In principe wordt gecommuniceerd op de intranetpagina van de provincie Utrecht. Het Servicecentrum is verantwoordelijk voor het publiceren van informatie op intranet. Opdrachtnemer dient, binnen nader vast te stellen kaders, informatie aan te leveren bij het Servicecentrum. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van de communicatieboodschap.

Het gebruik van andere communicatiemiddelen is toegestaan, maar Opdrachtnemer dient dit vooraf af te stemmen met de Supplymanager of Coördinator soft services.

9. Logistiek

9.1 Algemeen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde producten, middelen en materialen om haar dienstverlening te kunnen verzorgen.

9.2 Leveranciers

De Opdrachtnemer maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende te leveren diensten en goederen, alsmede kwaliteits- en andere eisen. De Opdrachtnemer is, indien wordt voldaan aan het gestelde in dit Programma van Eisen, vrij in de keuze van de benodigde leveranciers.

A. Afleveren goederen

Leveranciers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de door de provincie Utrecht aangewezen afgiftepunten. De provincie Utrecht wenst het aantal leveranciers, alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. De Opdrachtnemer levert bij aanvang van de overeenkomst een leveranciersoverzicht bij de provincie Utrecht aan. Eventuele wijzigingen hierin worden direct bij de provincie Utrecht gemeld. Leveringen vinden alleen plaats in aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer.

B. Verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer dient zich op de hoogte te stellen van de exacte situatie betreffende toegang tot het terrein alsmede de locatie.

C. Orde en netheid

In publieksruimten mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke worden geplaatst.

9.3 Toegang

De Opdrachtnemer wordt na gunning nader geïnformeerd over de geldende procedures ten aanzien van logistiek en toegang.

De provincie Utrecht stelt een toegangspas ter beschikking aan alle medewerkers die regulier werkzaam zijn bij de provincie Utrecht. Onder regulier wordt in dit geval een aaneengesloten periode van acht weken verstaan. Niet-reguliere medewerkers (reservepool medewerkers) dienen vooraf te worden aangemeld bij de het Service Centrum. Hier ontvangen de tijdelijke medewerkers vervolgens een toegangspas voor één dag.

A. Sleutel- en toegangspassenbeheer

Voor aanvang van het contract ontvangt de Opdrachtnemer sleutels en toegangspassen van de voor Opdrachtnemer toegankelijke ruimten. De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor de procedure ten aanzien van het sleutel- en toegangspassenbeheer. De Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. Bij het in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerkers hiervoor te tekenen.

Bij verlies of misbruik van sleutels en toegangspassen wordt de Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld voor de daarmee samenhangende kosten. Verlies of diefstal wordt onmiddellijk gemeld aan de provincie Utrecht.

10. Gezondheid en milieu

10.1 Algemeen

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van gezondheid, milieu en hygiëne.

Op deze aanbesteding zijn onderstaande minimumeisen van toepassing. Deze minimumeisen staan beschreven in het document "Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Schoonmaak, Versie 26 januari 2016."

Nr.	Minimumeisen (ME)
ME1	<u>Schoonmaakmiddelen</u> 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 en sanitairreinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU). <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.
ME2	<u>Gebruik bulkverpakkingen</u> 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. <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen.
ME3	<u>Gebruik doseersystemen</u> Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling 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). <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen de wijze van doseren te overleggen.
ME4	<u>Vloeronderhoud</u> Harde vloeren worden maximaal een maal per jaar gestript en geconserveerd. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. Onder een harde vloer wordt verstaan: een vloer met een harde of elastische, althans niet uit textiel bestaande afwerklaag. Onder strippen wordt verstaan: het verwijderen van beschermlagen. Onder conserveren wordt verstaan: vloerbehandeling, waarbij een of meer beschermlagen worden aangebracht, als basis voor het dagelijks en periodiek onderhoud. <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om jaarlijks een overzicht van haar vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen te overleggen.

A. Milieu en afvalscheiding

Binnen de provincie Utrecht heeft het milieubeleid, als onderdeel van duurzaamheid, een hoge prioriteit. In de vorm van energiebeheer, reststoffenmanagement en vervoersmanagement wordt aandacht besteed aan het beheersen en (zo mogelijk) verminderen van de milieubelasting.

Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient Opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, kartonlaminaat, afbreekbaar plastic.

De Opdrachtnemer gebruikt vuilniszakken die van polypropyleen of polyethyleen zijn gemaakt. Het afval dient te worden verzameld in door de provincie Utrecht aan te wijzen opslagruimten.

B. Materiaal en middelen

Inzet van materialen, middelen en apparatuur dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle elektrische apparatuur dient te zijn voorzien van een CE-markering. Door Opdrachtnemer ingezette apparatuur dient te worden gekeurd conform de NEN 3140. Tevens dient de Opdrachtnemer er op toe te zien dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient de middelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient provincie Utrecht geraadpleegd te worden over de onderhoudsvorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van provincie Utrecht en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan provincie Utrecht.

C. Milieuverbeterplan

Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met Opdrachtgever, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de Opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt.

In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:

- Energie- en watergebruik;
- Afval en afvalscheiding;
- Verpakkingen;
- Gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan Opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Vloeronderhoud;
- Opleiding en werkinstructies personeel.

Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.

Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het bereiken van de doelstellingen. In de loop van de contractperiode vindt tijdens het periodieke overleg aanscherping van het verbeterplan plaats.

10.2 Veiligheid

Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer zullen voor aanvang van het contract worden verstrekt. De provincie Utrecht zal relevante informatie verstrekken aan de Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden met betrekking tot de veiligheidsinstructies.

Calamiteitenplan

De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het Calamiteitenplan en is verantwoordelijk voor communicatie en participatie van dit plan aan haar medewerk(st)ers. Na gunning van de Opdracht wordt dit plan aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

10.3 Arbobeleid

De Opdrachtnemer beschikt over een op schrift gesteld beleid ten aanzien van Arbo. Voor aanvang van de overeenkomst wordt de provincie Utrecht op de hoogte gesteld van dit beleid. Wijzigingen in dit beleid worden direct aan de provincie Utrecht gemeld. Indien het arbobeleid van de provincie Utrecht het wettelijke arbobeleid, of dat van Opdrachtnemer, overstijgt dan geldt het arbobeleid van de provincie Utrecht als uitgangspunt.

RI&E

Een Risico Inventarisatie en Evaluatie wordt uiterlijk een week voor de opstart ter goedkeuring voorgelegd aan provincie Utrecht. Hierin dienen onder andere alle voorschriften en afspraken in acht te worden genomen die worden genoemd in de uitgave 'Veilig werken op hoogte, Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging'.

De huidige RI&E's zijn bijgevoegd in annex 4 van bijlage 1. In annex 5 zijn de specificaties van de gevelinstallatie opgenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek opstellen van en uitvoering geven aan een RI&E. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid provincie Utrecht 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 Opdrachtnemer.

11. Overlegstructuren en managementinformatie

A. Overlegstructuren

De communicatie tussen de provincie Utrecht en Opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en deelnemers.

Niveau	Naam overleg	Frequentie	Deelnemers
Operationeel	Ad hoc	Dagelijks	Servicecentrum, Service Manager en Supplymanager van de provincie Utrecht en Operationeel manager Opdrachtnemer
Operationeel	Operationeel overleg	1 x per week	Service manager en Supplymanager provincie Utrecht en Operationeel manager Opdrachtnemer
Tactisch	Management-overleg	1 x per maand	Supplymanager van de provincie Utrecht, Operationeel manager en Accountmanager Opdrachtnemer
Strategisch	Management-overleg	1x per kwartaal	Coördinator soft services van de provincie Utrecht en Accountmanager van Opdrachtnemer.
Strategisch	Directieoverleg	N.t.b.	Coördinator soft services van de provincie Utrecht, Accountmanager en directievertegenwoordiger van Opdrachtnemer

Voor aanvang van de werkzaamheden wordt als onderdeel van de implementatie een kennismakingsgesprek door Opdrachtnemer geïnitieerd met de Coördinator soft services van de provincie Utrecht.

Management-overleg (Maandelijks)

Tussen het Servicecentrum en/of Service manager en Supplymanager van de provincie en de Operationeel manager van Opdrachtnemer vindt (zo nodig) dagelijks overleg plaats, waarbij de operationele zaken aan de orde komen.

Gestructureerd dient eenmaal per maand overleg plaats te vinden tussen de Supplymanager van de provincie Utrecht en de Operationeel manager en Accountmanager van de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- Kwaliteit en dienstverlening;
- Klachten en verstoringen;
- Operationele aangelegenheden.

Managementoverleg

Minimaal eenmaal per kwartaal vindt overleg plaats waarbij onder andere de mate van dienstverlening geëvalueerd en toekomstige aandachtspunten afgestemd worden. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen, gespecificeerd naar dienst, aan de orde:

- Kwaliteit en dienstverlening;
- Klachtenregistratie en behandeling;
- Middelen en investeringen;
- Operationele aangelegenheden;
- Inzet en kwaliteit medewerkers;
- Financiële rapportages en toelichting;
- Klantbeleving.

Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat provincie Utrecht de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen provincie Utrecht en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra Opdrachten (standaard en maatwerk);

-
- Besprekingsverslagen;
 - Afhandeling KWIS-aanvragen;
 - Richtlijnen en wetgeving (RI&E etc.);
 - Actieplannen (voortgang en borging).

Verslaglegging

Opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van de hierboven genoemde overlegvormen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aan de provincie Utrecht ter accordering aangeboden.

B. Klachtenprocedure

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtenafhandeling. Via het Servicecentrum worden klachten/opmerkingen door medewerkers in het Huis voor de provincie gemeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening inclusief de administratieve verwerking in het FMIS. Opdrachtnemer dient hiertoe een procedure in te richten.

12. Managementinformatie

Binnen drie maanden na ingangsdatum van het contract dient Opdrachtnemer, in afstemming met de Coördinator soft services, een rapportagemodel voor managementinformatie te hebben ontwikkeld. Indien door de provincie Utrecht gewenst dient Opdrachtnemer de managementinformatie in te voeren in een te ontwikkelen format of in het FMIS-systeem.

De managementinformatie dient uiterlijk binnen vier weken na afloop van iedere afgesproken periode aan de provincie Utrecht te worden verstrekt.

Gedurende de looptijd van het contract kan zowel de inhoud van de managementinformatie als het format wijzigen.

13. Facturering, verzending en betaling

A. Financiële verrekening

Alle benodigde gegevens voor de financiële aanbieding zijn te vinden in dit Programma van Eisen. De financiële randvoorwaarden blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Voor de beschreven dienstverlening geldt een aanneemsom. Deze aanneemsom is inclusief alle kosten. Additioneel door de provincie Utrecht gevraagde dienstverlening wordt verrekend op basis van integrale uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer in het financieel model.

In deze aanneemsommen worden alle relevante kosten (waaronder personeelskosten, inkoopkosten, algemene kosten en managementfee / overheadkosten) opgenomen. Additioneel door de provincie Utrecht gevraagde dienstverlening wordt verrekend op basis van integrale uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer in het financieel model. De integrale tarieven zijn inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen. De aanneemsommen en een indicatie van de variabele werkzaamheden/producten per jaar leiden tot de begrote kosten voor de gehele dienstverlening per jaar.

B. Facturen

Facturatie geschiedt maandelijks achteraf.

Opdrachtnemer dient maandelijks een viertal facturen aan te leveren:

1. Huis voor de provincie vaste dienstverlening algemene ruimten (aanneemsom).
2. Werketages provincie Utrecht, Huis ter Heide, De Meern en Remise, vaste dienstverlening gespecificeerd naar locatie (aanneemsom).
3. Extra dienstverlening (o.b.v. Integrale tarieven)
4. Huurdersetages vaste dienstverlening gespecificeerd naar Huurder (aanneemsom).

Het FMIS-systeem van de provincie is leidend voor wat betreft facturering van extra geleverde dienstverlening.

Na gunning worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen. Binnen een maand na ingangsdatum van het contract dient Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door de provincie Utrecht, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Facturatie voor de uitgevoerde dienstverlening op een Huurdersetage dient mogelijk te zijn aan Huurder.

C. Facturering

Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de provincie Utrecht binnen 15 werkdagen na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.

D. Financiële controle

De administratieve organisatie van Opdrachtnemer dient zodanig te worden ingericht dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde eisen uit dit Programma van Eisen. De administratieve organisatie dient immer te voldoen aan volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid. Opdrachtnemer overhandigt tevens uiterlijk drie maanden na afloop van het boekjaar een verklaring van een interne controleafdeling of iets dergelijks van Opdrachtnemer aan de provincie Utrecht.

Deze verklaring dient zodanig te zijn opgesteld dat deze kan worden getoetst door een externe accountant of neutrale derde partij. Opdrachtnemer wordt in dit kader nadrukkelijk gewezen op Wet Ketenaansprakelijkheid.

E. Inzage

Ingeval van onenigheid over de juistheid van de ingediende facturen en debiteurenoverzichten kan door de provincie Utrecht en Opdrachtnemer een neutrale derde partij worden aangewezen om de boeken of bescheiden (onder andere loonstaten) van Opdrachtnemer te controleren voor zover deze betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van de provincie Utrecht.

De provincie Utrecht of een door de provincie Utrecht aan te wijzen neutrale derde partij, heeft het recht elk hiervoor genoemd document te reproduceren voor de provincie Utrechts intern gebruik. In dit verband zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de desbetreffende boeken en bescheiden na beëindiging van de werkzaamheden beschikbaar blijven gedurende de van toepassing zijnde wettelijke minimumtermijnen.

14. Contractmanagement en prestatiemeting

De provincie Utrecht hecht grote waarde aan klantbeleving en het nakomen van contractueel overeengekomen afspraken. Om dit te meten zet de provincie Utrecht een tweetal KPI's in, te weten:

1. Klanttevredenheidsonderzoek
2. Technische kwaliteit schoonmaak

Ad. 1 Klanttevredenheidsonderzoek

De provincie Utrecht meet op structurele wijze de belevingskwaliteit. Hierbij wordt, onder een deel van de gebruikers, een (online) klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. In de vragenlijst en de rapportage wordt een onderscheid gemaakt naar de diverse diensten.

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt als aselechte steekproef éénmaal (1) per jaar uitgevoerd. De behaalde gemiddelde scores van de belevingsonderzoeken, gerekend over de periode van één voortschrijdend jaar, bepalen de score van de klantbeleving van dat jaar. De provincie Utrecht eist een gemiddelde score van minimaal een 7,5.

Resultaten KTO 2014, 2015 en 2018

In 2014, 2015 en 2018 is een enquête verspreid onder de medewerkers werkzaam in het Huis voor de provincie. De gemiddelde score voor de schoonmaakdienstverlening waren respectievelijk een 7,1, 7,0 en 7,0

Ad. 2 Technische kwaliteit schoonmaak

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt minimaal viermaal per jaar door een onafhankelijke externe partij, in Opdracht van de provincie Utrecht, beoordeeld conform het VSR-kwaliteitsmeetsysteem schoonmaak of een vergelijkbaar eigen systeem in Opdracht van de provincie Utrecht. Hierbij vindt steekproefsgewijs op 25% van het totaal aantal m² een controle plaats.

In deze VSR meting worden de volgende AQL-waarden (het percentage toegestane fouten) gehanteerd:

- Sanitaire ruimten: 4%;
- Overige ruimten: 7%.

De voorlopige resultaten worden direct mondeling bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer. Binnen één week zijn de definitieve resultaten schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer en de provincie Utrecht. Indien de kwaliteit van een technische kwaliteitsmeting niet voldoet aan de gestelde norm dient de Opdrachtnemer zorg te dragen dat binnen tien werkdagen na de controledatum de kwaliteit wel voldoet aan het overeengekomen niveau. Na tien werkdagen heeft de provincie Utrecht de mogelijkheid om op kosten van de Opdrachtnemer een hercontrole uit te voeren.

Het staat de provincie vrij tijdens de looptijd van de Overeenkomst het steekproefpercentage aan te passen.

Mutaties

Normering en consequenties

KPI 1: Klanttevredenheidsonderzoek

Wanneer een minimale score van een 7,2 in het eerste contractjaar en een minimale score van een 7,5 vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, dient Opdrachtnemer binnen vier (4) weken na ontvangst van de rapportage te komen met een verbetervoorstel.

Het verbeterplan moet leiden tot een structurele verbetering. Toetsing wordt verkregen door het klanttevredenheidsonderzoek opnieuw uit te voeren. Het staat de provincie vrij zelf een termijn te kiezen voor een hermeting.

Indien het resultaat van de hermeting onvoldoende is bevonden, legt de provincie Utrecht dit uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, wat provincie Utrecht het recht geeft om de Overeenkomst te beëindigen. Kosten hieruit voortvloeiende zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opzegging kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor de provincie Utrecht redelijke termijn waarin de provincie Utrecht de continuïteit van de dienst kan organiseren.

KPI 2: Technische kwaliteit schoonmaak

Indien het resultaat van drie (3) technische kwaliteitsmetingen van de gehouden reguliere- en/of hercontroles binnen een periode van een voortschrijdend jaar, onvoldoende is bevonden, legt de provincie Utrecht dit uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, wat provincie Utrecht het recht geeft om de Overeenkomst te beëindigen. Kosten hieruit voortvloeiende zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opzegging kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor de provincie Utrecht redelijke termijn waarin de provincie Utrecht de continuïteit van de dienst kan organiseren.

Annex 1: Reinheidsprogramma

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Annex 2: Anoniem personeelsbestand

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Annex 3: Plattegronden Huis voor de provincie

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Annex 4: RI&E Glasbewassing

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Annex 5: Gondelspecificatie

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Annex 6. KPI model Glasbewassing

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Bijlage 3: Conceptovereenkomst

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

Bijlage 4: Algemene inkoopvoorwaarden P12 2015 leveringen en diensten

Deel A. Algemeen deel

De bepalingen van deel A zijn van toepassing zowel op leveringen als op diensten.

Artikel 1 Begripsbepalingen

De hierna volgende begrippen worden in deze algemene inkoopvoorwaarden in de hierna vermelde betekenis gebruikt:

- a. provincie: provincie Utrecht;
- b. Opdrachtnemer: iedere (rechts)persoon alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtverkrijgende(n), die met de provincie een overeenkomst sluit tot het verrichten van leveringen en/of diensten, waarop deze algemene inkoopvoorwaarden toepasselijk zijn, alsmede zijn werknemers en door hem bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden;
- c. partij(en): de provincie en de Opdrachtnemer;
- d. overeenkomst: de overeenkomst van Opdracht tussen de provincie en de Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtnemer leveringen en/of diensten verricht voor de provincie en de provincie een tegenprestatie voldoet aan de Opdrachtnemer;
- e. dag: kalenderdag;
- f. schriftelijk: door middel van geschreven documenten, fax- of e-mailcommunicatie, alsmede andere door de wet daarmee gelijk gestelde vormen van communicatie;
- g. prestatie: het door de Opdrachtnemer op basis van een overeenkomst tot stand te brengen resultaat;
- h. zaak: roerende zaak, waaronder mede begrepen energie en water.

Artikel 2 Overeenkomst

1. Afwijkingen van deze algemene inkoopvoorwaarden zijn uitsluitend geldig voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de provincie zijn aanvaard en gelden slechts voor de overeenkomst waarop ze betrekking hebben.
2. Een wijziging van de overeenkomst komt uitsluitend tot stand nadat een partij een voorstel van de andere partij schriftelijk heeft aanvaard.
3. Indien enige bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort en volledig van kracht.
4. In geval van toepassing van het derde lid treden partijen in overleg teneinde nieuwe rechtsgeldige bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van laatstbedoelde bepalingen in acht worden genomen.
5. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in een overeenkomst en een bepaling in deze algemene inkoopvoorwaarden, prevaleert de bepaling uit de overeenkomst.
6. Indien de provincie tekeningen, modellen, specificaties, instructies, planningen, keuringsvoorschriften en dergelijke voorschrijft, maken deze deel uit van de overeenkomst.

Artikel 3 Meerwerk en minderwerk

1. Indien door aanvullende wensen of door gewijzigde inzichten van de provincie of door wijziging van wettelijke voorschriften, de prestatie die de Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar wordt verzaamd dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk.
2. Tot meerwerk als bedoeld in het eerste lid worden niet gerekend essentiële werkzaamheden die de Opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst had behoren te voorzien.
3. Indien de prestatie die de Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar wordt verlicht dan wel verminderd, is sprake van minderwerk.
4. Indien een partij meent dat van meer- en/of minderwerk sprake is, doet zij daarvan tijdig en schriftelijk mededeling aan de andere partij onder opgave van de financiële en andere gevolgen daarvan voor de uitvoering van de overeenkomst.
5. De Opdrachtnemer vangt niet aan met de uitvoering van meerwerk dan na een schriftelijke Opdracht daartoe van de provincie.
6. Meerwerk dat niet vooraf schriftelijk is overeengekomen, wordt niet door de provincie vergoed.
7. De Opdrachtnemer zendt een aparte en gespecificeerde nota voor het meer- en/of minderwerk.

Artikel 4 Verplichtingen Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de overeenkomst niet in zijn geheel uit aan een derde.
2. De Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de overeenkomst niet gedeeltelijk uit aan een derde, tenzij hiermee voorafgaand schriftelijk is ingestemd door de provincie.
3. De Opdrachtnemer vervangt de personen die zijn belast met de uitvoering van de overeenkomst en die in de overeenkomst zijn benoemd, tijdelijk noch definitief, tenzij hiermee vooraf schriftelijk is ingestemd door de provincie.
4. De provincie onthoudt haar instemming als bedoeld in de vorige leden niet en verbindt daaraan geen voorwaarden, tenzij dit in het voorkomende geval redelijk kan worden geacht.
5. De Opdrachtnemer levert zijn prestatie goed en zorgvuldig, naar beste weten en kunnen op een wijze die aan de overeenkomst beantwoordt en binnen de overeengekomen termijn. De Opdrachtnemer maakt daarbij geen inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden en leeft alle van toepassing zijnde wettelijke eisen en overige overheidsvoorschriften na.
6. De Opdrachtnemer gebruikt de in het kader van de overeenkomst door de provincie aan de Opdrachtnemer verstrekte informatie en documentatie, waaronder tekeningen en modellen, alleen indien en voor zover dat in het kader van de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
7. De informatie en documentatie als bedoeld in het zesde lid, blijft te allen tijde eigendom van de provincie.
8. Verplichtingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na uitvoering van de overeenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de overeenkomst is uitgevoerd.

Artikel 5 Geheimhouding en bekendmaking

1. Partijen zijn verplicht alle direct of indirect van de andere partij vertrouwelijk verkregen informatie en gegevens vertrouwelijk te behandelen, ook na afloop van de overeenkomst.
2. Partijen maken de informatie en gegevens als bedoeld in het eerste lid, niet aan derden openbaar, tenzij hiermee vooraf schriftelijk is ingestemd door de andere partij, of op grond van een wettelijke verplichting of een rechterlijk bevel. Artikel 4, vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.
3. De Opdrachtnemer maakt in publicaties of reclame-uitingen geen melding van de overeenkomst en de resultaten hiervan en gebruikt de naam en/of het logo van de provincie niet als referentie, tenzij de provincie hiermee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Artikel 4, vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.
4. In geval van overtreding van de voorgaande leden door de Opdrachtnemer, verbeurt de Opdrachtnemer aan de provincie een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000, - per geval, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en onverminderd enig ander aan de provincie toekomend recht, waaronder het recht op volledige schadevergoeding en nakoming.
5. De provincie kan persberichten en andere openbare mededelingen coördineren.

Artikel 6 Toetsing

1. De provincie heeft het recht de prestatie te (laten) toetsen.
2. De provincie kan de toets bedoeld in het eerste lid, zowel voor, tijdens als binnen een redelijke termijn na de levering van de prestatie (laten) uitvoeren.

Artikel 7 Niet-tijdige nakoming

1. De Opdrachtnemer meldt een dreigende termijnoverschrijding zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de provincie, waarbij hij de aard van de dreigende termijnoverschrijding, de door hem te treffen maatregelen en de verwachte duur van de vertraging vermeldt.
2. De provincie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de melding als bedoeld in het eerste lid en geeft daarbij aan of zij instemt met de voorgestelde handelwijze. Deze instemming houdt niet in dat provincie de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat alle andere rechten of vorderingen die de provincie op grond van de overeenkomst toekomen, onverlet.

Artikel 8 Tekortkoming in de nakoming

1. Van een tekortkoming in de nakoming is sprake indien de prestatie niet binnen de overeengekomen termijn wordt geleverd of niet beantwoordt aan hetgeen partijen zijn overeengekomen, tenzij de tekortkoming de Opdrachtnemer niet kan worden toegerekend.
2. De volgende omstandigheden zijn in ieder geval toerekenbaar aan de Opdrachtnemer: gebrek aan personeel, ziekte of staking van personeel, verlate levering van zaken, files, liquiditeitsproblemen, toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en andere, voorzienbare omstandigheden waarop de Opdrachtnemer had kunnen en moeten anticiperen.
3. De provincie stelt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na constatering van de tekortkoming schriftelijk in gebreke, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.
4. De ingebrekestelling als bedoeld in het derde lid bevat een redelijke termijn voor nakoming. Deze termijn is fataal, zodat de Opdrachtnemer bij niet-tijdige nakoming in verzuim is.
5. De provincie heeft het recht om voor rekening van en na overleg met de Opdrachtnemer herstel of vervanging zelf uit te voeren of door derden te laten uitvoeren, onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en de overige rechten die haar toekomen, in de volgende gevallen:
 - a. nakoming is blijvend onmogelijk;
 - b. de in het vierde lid bedoelde termijn is ongebruikt verlopen;
 - c. er is sprake van zodanige spoedeisendheid dat onmiddellijke actie is geboden.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid, per gebeurtenis, beperkt is tot een bedrag van:
 - € 150.000,- voor Opdrachten waarvan de totale waarde kleiner is dan of gelijk aan € 50.000,-;
 - € 300.000,- voor Opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 50.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 100.000,-;
 - € 500.000,- voor Opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 100.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 150.000,-;
 - € 1.500.000,- voor Opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-;
 - € 3.000.000,- voor Opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 500.000,-.
2. Samenhangende gebeurtenissen als bedoeld in het eerste lid, worden aangemerkt als één gebeurtenis.
3. De beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het eerste lid komt te vervallen:
 - a. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding;
 - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de tekortschietende partij;
 - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 4, vijfde lid.
4. Onder derden als bedoeld in het derde lid, worden mede begrepen volksvertegenwoordigers, bestuurders, werknemers en andere voor de provincie werkzame personen.
5. Indien een derde de provincie aansprakelijk stelt voor handelen of nalaten waarvoor de Opdrachtnemer aansprakelijk is op grond van het bepaalde in de wet, deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, neemt de Opdrachtnemer de behandeling van deze aanspraak op eerste verzoek van de provincie en voor eigen rekening en risico over.
6. Alle kosten, waaronder begrepen schadevergoeding, boetes en rente, die de provincie heeft gemaakt in verband met de behandeling van een aanspraak als bedoeld in het vijfde lid, komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

7. In het geval de belastingdienst of instanties aan wie de uitvoering van de sociale verzekeringswetgeving is opgedragen de rechtsverhouding tussen partijen aanmerken als een fictieve dienstbetrekking, neemt de Opdrachtnemer de behandeling van alle aanspraken, waaronder begrepen boetes, rente en kosten, op eerste verzoek van de provincie en voor eigen rekening en risico over.
8. De Opdrachtnemer verklaart dat hij genoegzaam is verzekerd en zich genoegzaam verzekerd zal houden tegen de aansprakelijkheid zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten.

Artikel 10 Ontbinding

1. Partijen hebben het recht, onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en de overige rechten die hen toekomen, de overeenkomst tussen partijen buiten rechte te ontbinden, indien de andere partij enige verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en voor zover de tekortkoming vatbaar is voor herstel, nalaat zodanige tekortkoming te herstellen binnen de in het vierde lid van artikel 8 bedoelde termijn.
2. Onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en de overige rechten die haar toekomen, heeft de provincie het recht om de overeenkomst tussen partijen direct en zonder ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, indien:
 - a. de Opdrachtnemer in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert, of op een aanmerkelijk deel van haar vermogen beslag wordt gelegd;
 - b. de Opdrachtnemer overlijdt of anderszins in de (fysieke) onmogelijkheid komt te verkeren om de overeenkomst uit te voeren;
 - c. de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer (deels) is stilgelegd, hij zijn activiteiten (deels) heeft gestaakt of overgedragen of hij in liquidatie verkeert;
 - d. de zeggenschap over of binnen de onderneming van de Opdrachtnemer wijzigt bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden;
 - e. personeelsleden van of personen die werkzaam zijn bij de provincie, een al dan niet betaalde nevenfunctie bij de Opdrachtnemer vervullen of ten tijde van de onderhandelingen hebben vervuld of die belangen hebben bij de Opdrachtnemer of bij diens bedrijfsvoering, zonder dat de provincie daarvan voor de totstandkoming van de overeenkomst in kennis is gesteld.
 - f. feiten of omstandigheden in relatie tot het bedrijf of de persoon van de Opdrachtnemer bekend worden, die, waren deze bekend geweest vóór het tot stand komen van de overeenkomst, aanleiding zouden zijn geweest om geen overeenkomst met deze Opdrachtnemer aan te gaan.
3. De Opdrachtnemer is verplicht de provincie terstond te informeren over het optreden of redelijkerwijs voorzienbaar zijn van een van de omstandigheden als bedoeld in het tweede lid.
4. In geval van ontbinding van de overeenkomst heeft de Opdrachtnemer geen recht op enige schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding heeft de provincie het recht om de reeds door de Opdrachtnemer geleverde en door de provincie betaalde prestatie te blijven gebruiken.
6. De provincie kan afgifte vorderen van hetgeen reeds op basis van de overeenkomst is ontwikkeld of gerealiseerd en van de gegevens die nodig zijn om een en ander te kunnen voltooien en gebruiken, tegen betaling van een corresponderend deel van de overeengekomen tegenprestatie.
7. Partijen kunnen overeenkomen dat de Opdrachtnemer de prestatie zodanig afrondt, dat deze voldoet aan hetgeen is overeengekomen dan wel dat deze door een ander kan worden voltooid.

Artikel 11 Prijzen en tarieven

1. Prijzen en tarieven zijn vast voor de duur van de overeenkomst en in euro's en omvatten alle belastingen, maar exclusief BTW en betreffen de overeengekomen prestatie, alsmede alle overige kosten, zoals die van training of inwerking van personeel, reis- en verblijf- en voorrijkosten, administratiekosten en de kosten van de verpakking.
2. De in het eerste lid bedoelde prijzen gelden ook voor meer- en minderwerk als bedoeld in artikel 3.

Artikel 12 Betaling

1. Tenzij factureringsmomenten zijn overeengekomen, zendt de Opdrachtnemer niet eerder een factuur aan de provincie dan nadat de prestatie is verricht en geaccepteerd.
2. In een factuur is in ieder geval opgenomen:
 - a. opgave van het aantal werkelijk en noodzakelijk bestede uren, alsmede de data waarop een en ander is verricht, of
 - b. een korte omschrijving van de verrichte prestatie.
3. De provincie voldoet binnen dertig dagen na ontvangst en goedkeuring van de desbetreffende factuur de op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen, mits gefactureerd overeenkomstig de factureringsafspraken en na acceptatie van de prestatie en de bijbehorende documentatie.
4. In geval van te late betaling is de provincie de wettelijke rente verschuldigd.
5. In geval van vooruitbetaling door de provincie verstrekt de Opdrachtnemer op eerste verzoek daartoe en voorafgaand aan de eerste vooruitbetaling, op zijn kosten voldoende zekerheid voor (terug)betaling, voor het geval de Opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen waarop de vooruitbetaling ziet.
6. De zekerheid wordt verstrekt door middel van een originele verklaring (bankgarantie "op afroep") van een erkende kredietinstelling ter hoogte van het door de provincie vooruit te betalen of vooruitbetaalde bedrag, vermeerderd met eventuele rente en kosten, een en ander goed te keuren door de provincie.
7. Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificeert de Opdrachtnemer de factuur zoals overeengekomen.
8. Betaling door de provincie houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.
9. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan zijn prestatie te verrekenen met een vordering op de provincie, uit welken hoofde dan ook verschuldigd.
10. De provincie heeft het recht de voldoening van een factuur op te schorten in het geval van een dreigende vertraging als bedoeld in artikel 7, eerste lid, of een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 8, eerste lid.
11. Overschrijding van een betalingstermijn door de provincie of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of in geval van ondeugdelijkheid van de prestatie, geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.
12. De provincie kan de factuur door een door haar aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. De Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt.
13. De controle als bedoeld in het twaalfde lid, is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist.
14. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan partijen uit.
15. De kosten van het accountantsonderzoek als bedoeld in de vorige leden, komen voor rekening van de provincie, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

Artikel 13 Zaken van de provincie

1. In het geval de provincie aan de Opdrachtnemer zaken, zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties en software, ter beschikking heeft gesteld ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, blijven deze zaken eigendom van de provincie. Aan de terbeschikkingstelling kunnen voorwaarden worden verbonden.
2. De Opdrachtnemer bewaart de ter beschikking gestelde zaken afgescheiden van soortgelijke zaken welke behoren aan hemzelf of aan derden.
3. De Opdrachtnemer zal de ter beschikking gestelde zaken merken als eigendom van de provincie.
4. De Opdrachtnemer retourneert al hetgeen hij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van de provincie onder zich heeft, binnen veertien dagen nadat de overeenkomst is uitgevoerd zonder kosten aan de provincie.
5. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een kopie van de in het eerste lid bedoelde zaken te bewaren of te gebruiken, anders dan in het kader van zijn archiveringsverplichtingen.

Artikel 14 Overdracht van rechten en/of verplichtingen

1. Het is partijen niet toegestaan hun rechten en verplichtingen op basis van de overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. Aan dit verbod komt goederenrechtelijke werking toe in de zin van artikel 3:83, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek. Artikel 4, vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van een pandrecht.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen lossen waar mogelijk hun geschillen op door middel van goed overleg.
3. Indien partijen niet tot een oplossing komen of in spoedeisende gevallen, zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de hoofdstad van de provincie.

Deel B. Leveringen

De bepalingen van deel B zijn van toepassing op leveringen, naast de bepalingen van deel A.

Artikel 16 Specifieke garanties voor leveringen

1. Een geleverde zaak bezit tenminste de eigenschappen die zijn overeengekomen en welke de provincie op grond van de overeenkomst mag verwachten.
2. Voor een geleverde zaak geldt een garantietermijn van 24 maanden, tenzij uit wet of jurisprudentie een langere termijn volgt dan wel de Opdrachtnemer of de branche van de Opdrachtnemer een langere termijn hanteert, in welk geval de langste termijn geldt.
3. De Opdrachtnemer herstelt voor eigen rekening alle fouten en gebreken die zich binnen de garantietermijn openbaren en die niet te wijten zijn aan normale slijtage of onoordeelkundig gebruik,
4. De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gebruikelijke levensduur van de geleverde zaak nieuwe onderdelen voorhanden zijn om fouten en gebreken aan deze zaak te kunnen herstellen.

Artikel 17 Aflevering van een zaak

1. Aflevering vindt plaats op de overeengekomen locatie en het overeengekomen tijdstip en geschiedt voor rekening en risico, waaronder transport en verzekeringen, van de Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer overhandigt alle documenten die betrekking hebben op of verband houden met een te leveren zaak, zoals certificaten, paklijsten, gebruiksaanwijzingen (in Nederlandse taal gesteld), uiterlijk ten tijde van de aflevering aan de provincie of zendt deze, zo mogelijk, op voorhand aan de provincie.
3. De Opdrachtnemer voert alle gebruikte verpakkingsmaterialen voor zijn rekening en risico af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking.

Artikel 18 Risico- en eigendomsovergang

De eigendom en het risico van een zaak gaat pas over op de provincie zodra de zaak is gemonteerd en/of geïnstalleerd, zich in de feitelijke macht van de provincie bevindt en na acceptatie van de levering.

Artikel 19 Toepasselijk recht

De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag, en van eventuele andere, internationale regelingen inzake koop van roerende zaken, voor zover de werking hiervan door partijen kan worden uitgesloten, is uitgesloten.

Deel C. Diensten

De bepalingen van deel C zijn van toepassing op diensten, naast de bepalingen van deel A.

Artikel 20 Verplichtingen van de Opdrachtnemer

1. De Opdrachtnemer verricht de dienst met de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit die gebruikelijk is binnen de branche of beroepsgroep van de Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer zet uitsluitend gekwalificeerde personen in voor het uitvoeren van de overeenkomst.
3. Indien nodig, zorgt de Opdrachtnemer voor adequate vervanging van de in het tweede lid bedoelde personen.
4. De aan vervanging als bedoeld in het derde lid, verbonden meerkosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
5. De Opdrachtnemer zet uitsluitend personen in die in Nederland arbeid mogen verrichten.

Artikel 21 Intellectuele en industriële eigendomsrechten

1. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten en databankrechten die zullen ontstaan of kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de overeenkomst berusten te allen tijde en uitsluitend bij de provincie, met uitzondering van rechten op eventueel ten behoeve van de Opdracht door de Opdrachtnemer ontwikkelde software modellering(en) en de daarvoor gebruikte softwareprogrammatuur, alsmede op andere door de Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst ontwikkelde kennis en knowhow die ten grondslag ligt aan het aan de provincie geleverde resultaat.
2. De Opdrachtnemer draagt alle intellectuele en industriële rechten die mochten ontstaan ten aanzien van de prestatie – voor zover mogelijk – op het moment van het ontstaan daarvan bij voorbaat en om niet over aan de provincie, welke overdracht door de provincie reeds nu voor alsdan wordt aanvaard. Voor zover voor de overdracht van de genoemde rechten op enig moment een nadere akte zou zijn vereist, machtigt de Opdrachtnemer de provincie reeds nu voor alsdan onherroepelijk om zodanige akte op te maken en mede namens de Opdrachtnemer te ondertekenen, onverminderd de verplichting van de Opdrachtnemer om op eerste verzoek van de provincie aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
3. De Opdrachtnemer doet met de totstandkoming van de overeenkomst afstand jegens de provincie van alle eventueel aan hem, Opdrachtnemer, toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten, in de mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat. De Opdrachtnemer doet, hiertoe gevolmachtigd, ook namens het aan zijn zijde betrokken personeel, afstand jegens de provincie van alle eventueel aan deze personeelsleden toekomende persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.
4. *De Opdrachtnemer heeft het onvoorwaardelijke en eeuwigdurende recht de resultaten van de overeenkomst waarop krachtens het eerste lid een eigendomsrecht ten behoeve van de provincie rust, te gebruiken voor zichzelf of ten behoeve van derden, zonder kosten of andere beperkingen, mits daardoor de belangen van de provincie niet worden geschaad*

5. De Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de provincie medewerking aan het realiseren van een gebruiksrecht als bedoeld in het vierde lid ten aanzien van de in het eerste lid bedoelde, uitgezonderde rechten.
6. De provincie geldt als ontwerper in de zin van artikel 6, tweede lid, van de Eenvormige Beneluxwet inzake tekeningen en modellen en heeft bij uitsluiting het recht om een eindproduct dat daarvoor in aanmerking komt te deponeren bij het in artikel 8 van die wet bedoelde bureau, al dan niet door tussenkomst van een nationale dienst.
7. Indien een derde de provincie aansprakelijk stelt ter zake van (gestelde) inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van die derde, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen, waarvoor de Opdrachtnemer aansprakelijk is op grond van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, neemt de Opdrachtnemer de behandeling van deze aanspraak op eerste verzoek van de provincie en voor eigen rekening en risico over. De Opdrachtnemer verplicht zich tot het op zijn kosten treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie en tot beperking van de te maken extra kosten en/of te lijden schade als gevolg van bedoelde inbreuken.

Artikel 22 Intrekking

Met inwerkingtreding van deze algemene inkoopvoorwaarden worden de algemene inkoopvoorwaarden provincie Utrecht 2014, die in werking zijn getreden op 1 januari 2014, ingetrokken.

Bijlage 5: Protocol Social Return provincie Utrecht

ALS APART DOCUMENT BIJ DEZE AANBESTEDING GEPUBLICEERD OP TENDERED.

CHECKLIST

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen.

Checklist - documenten die de Inschrijver dient te overleggen	
Document	Actie
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.	
Aanbiedingsbrief: - Naam en contactgegevens contactpersoon Inschrijver. - Inzet / gebruik van Derde en toelichting werkverdeling (indien van toepassing). - Samenwerkingsverband (combinatie) en toelichting werkverdeling (indien van toepassing).	Rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen (bij Samenwerkingsverband door penvoerder namens het Samenwerkingsverband (combinatie))
Eigen Verklaring	Bijlage het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen, eventueel rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. ⁴ <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient separaat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend.
Uittreksel inschrijving nationale handelsregister]	Bijvoegen, niet ouder dan 6 maanden. <u>Let op:</u> door iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband (combinatie) dient dit separaat te worden ingediend.
Format Kerncompetentie	Bijlage Format Kerncompetenties invullen en bijvoegen.
Gunningscriteria	Actie
Kwaliteit	1. Hoogwaardige Dienstverlening (15 A4)
	2. Circulariteit (4 A4)
	3. Implementatieplan (4 A4)

⁴ . Ondertekening van het formulier is niet verplicht als de handtekening betrekking heeft op meerdere documenten waarvan de eigen verklaring er 1 is (artikel 2 lid 2 Aanbestedingsbesluit).

Bijlage Format Kerncompetentie

Betreft aanbesteding:

SCHOONMAAKONDERHOUD, SANITAIRE MIDDELEN, GLASBEWASSING EN AFVAL

12660

Provincie Utrecht

Kerncompetentie 1: <Invullen gevraagde kerncompetentie>	
Naam referentie-organisatie	<...>
Adresgegevens referentie-organisatie	<...>
Activiteiten referentie-organisatie	<...>
Contactpersoon referentie-organisatie	<...>
Telefoonnummer contactpersoon referentie-organisatie	<...>
E-mail contactpersoon referentie-organisatie	<...>
Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde kerncompetentie blijkt.	<...>
De gevraagde kerncompetenties zijn tot volle tevredenheid van de referentieorganisatie verricht in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. De complete Opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetenties betrekking op hebben moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd; In welke periode zijn de werkzaamheden als gevraagd bij de kerncompetentie uitgevoerd?	Ja /Nee <...>
Tevredenheid Referent	
Inschrijver verklaart, door het naar volle tevreden uitvoeren van deze Opdracht, ervaring te hebben met bovengenoemde leveringen en diensten. Dit kan bij de referent worden geverifieerd zonder voorafgaande toestemming van Inschrijver – de referent hoeft deze verklaring bij Inschrijving niet te ondertekenen.	Ja /Nee

Bijlage Wachtkamervereenkomst

Ondergetekenden:

1. <Aanbestedende dienst>,

hierna verder te noemen: Opdrachtgever,

en

2. <naam onderneming>, gevestigd te <plaatsnaam> en ingeschreven in het handelsregister onder KvKnr: <nummer> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> in de functie van <.....>,

hierna verder te noemen: Opdrachtnemer,

hierna gezamenlijk te noemen **Partijen**;

Nemen in aanmerking dat:

- Opdrachtgever een Overeenkomst voor <korte omschrijving> heeft willen sluiten met één leverancier.
- Opdrachtgever hiertoe een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven;
- Opdrachtnemer op grond van zijn Inschrijving als tweede in rang is geëindigd;
- Opdrachtgever de Opdracht gegund heeft aan <naam winnaar aanbesteding> met ontbindende voorwaarden bij niet presteren. De ingangsdatum van de Overeenkomst is <ingangsdatum>.
- Opdrachtgever voor het geval dat de situatie zich voordoet als omschreven in artikel 1, eerste lid, zich het recht voorbehoudt om, zonder tot een nieuwe aanbesteding genoodzaakt te zijn, de Opdracht uit te laten voeren door de partij die als <nummer> in rang is geëindigd (Opdrachtnemer).
- Partijen tegen deze achtergrond onderhavige wachtkamervereenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Inwerkingtreding

1. Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met <naam winnaar aanbesteding> tussentijds te beëindigen in de gevallen beschreven - en onder de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer doet zijn Inschrijving gedurende de eerste twaalf maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst gestand. De op grond van de Aanbestedingsstukken toegestane en overeengekomen indexering mag overeenkomstig het daarover bepaalde worden doorgevoerd.
3. Eventuele kostenstijgingen die niet uitdrukkelijk zijn genoemd in de Aanbestedingsstukken komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer zonder enige vorm van compensatie.
4. Opdrachtnemer is bereid om deze wachtkamerovereenkomst uit te voeren.
5. Indien er van de wachtkamerovereenkomst gebruik wordt gemaakt, wordt een nieuwe Overeenkomst opgesteld, gelijk aan de originele Overeenkomst, voor de resterende duur van de (oorspronkelijke) contractperiode.

Artikel 2 Geldigheidsduur Overeenkomst

1. Deze wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van twaalf maanden en gaat in op [...startdatum Overeenkomst met de winnaar...].
2. Deze wachtkamerovereenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode zonder dat opzegging is vereist.

Artikel 3 Communicatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen een contactpersoon aanwijzen die tijdens de duur van deze Overeenkomst de contacten zullen onderhouden indien hiertoe aanleiding is.

Aldus overeengekomen, getekend en in tweevoud opgemaakt:

Plaats:
Datum:

Plaats:
Datum: