

**Bestek Europese Aanbesteding
schoonmaakonderhoud, glasbewassing
en levering sanitaire middelen
Veiligheidsregio Midden- en West Brabant**



VEILIGHEIDSREGIO
MIDDEN- EN WEST-BRABANT

Referentie : SF-2103013
Datum : 19 april 2021

Inhoud

1.	Inleiding.....	5
1.1.	Doel.....	5
1.2.	Management samenvatting - Scope aanbesteding.....	5
1.3.	VRMWB.....	6
1.4.	Ruimtestaten en calculatiesoftware	6
1.5.	Definities	6
2.	Aanbestedingsprocedure.....	7
2.1.	Tijdschema	7
2.2.	Geen schouwing	7
2.3.	Vragen met betrekking tot Bestek	7
2.4.	Indienen van de Aanbieding	8
2.5.	Proces verbaal	8
2.6.	Wachtkamer	8
2.7.	Aanbieding analyse.....	9
2.7.1.	Knock-out criteria	9
2.7.2.	Geschiktheidseis	9
2.7.3.	Gunningcriteria.....	9
2.7.4.	Inzet Productieve uren en Toezicht uren.....	10
2.7.5.	Interview.....	12
2.7.6.	Verrekentarieef	12
2.7.7.	Kosten additionele werkzaamheden	13
2.7.8.	Rapporten.....	14
2.8.	Algemene bepalingen Aanbieding	15
2.9.	Gunning.....	17
2.9.1.	Overleggen officiële documenten	17
2.9.2.	Verrekening mutaties na gunning	17
2.10.	Algemene bepalingen procedure.....	18
2.10.1.	Vorbehouden.....	18
2.10.2.	Leveringsvoorwaarden	18
2.10.3.	Nederlands recht	18
2.10.4.	Tegenstrijdigheden	18
2.10.5.	Geheimhouding en intellectueel eigendom	18
2.10.6.	Kostenvergoeding.....	19
2.10.7.	Overname personeel	19
2.10.8.	Prijsonderhandelingen.....	19
2.10.9.	Klachtenregeling	19
3.	Projectgegevens perceel 1	20
3.1.	Gebouwgegevens	20
3.1.1.	Locatie specifieke situaties	20
3.2.	Regulier Schoonmaakonderhoud.....	20
3.2.1.	Uitvoering	20
3.2.2.	Onvoorziene situaties	21
3.2.3.	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	22
3.2.4.	Taakplanning.....	22
3.2.5.	Planning periodieke werkzaamheden	22
3.2.6.	Opstart.....	23
3.2.7.	Werktijden	23
3.2.8.	Werkprogramma	24
3.2.9.	Opslag middelen en materialen.....	25
3.3.	Glasbewassing	25
3.3.1.	Frequentie	25
3.3.2.	Uitvoering.....	25

	3.3.3 Oplevering	26
	3.3.4 Risico- inventarisatie en evaluatie	26
3.4.	Regiewerkzaamheden	26
3.5.	Sanitaire voorzieningen	26
3.6.	Afvalinzameling	27
3.7.	Milieu	27
	3.7.1. Materiaal, middelen en machines	27
	3.7.2. Eisen schoonmaakartikelen: Ecolabel.....	27
	3.7.3. Veiligheidsinformatie Bladen.....	27
	3.7.4. Microvezel	27
	3.7.5. Doseersystemen	27
	3.7.6. Eisen apparatuur	27
3.8.	Schoonmaakpersoneel	28
	3.8.1. Leidinggevende.....	28
	3.8.2. Opleidingseisen leidinggevende	29
3.9.	Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)	29
	3.9.1. Opleidingseisen uitvoerend personeel	29
3.10.	Herkenbaarheid	29
3.11.	Flexpool	29
3.12.	Uitzendkrachten/ vakantiekrachten	29
3.13.	Veiligheid	29
3.14.	Wettelijke eisen	30
3.15.	Verklaring Omtrent Gedrag	30
3.16.	SROI	30
3.17.	Facturatie en mutaties	30
	3.17.1. Facturatie en specificatie	31
	3.17.2. Contractmutaties	31
4.	Contractbeheer perceel 1	32
4.1.	Algemeen	32
4.2.	KPI's	32
4.3.	Kwalitatief beheer	33
	4.3.1. KPI - Belevingsmetingen	33
4.4.	Communicatie	34
	4.4.1. Klachten afhandeling	35
	4.4.2. KPI - Nakomen afspraken	35
4.5.	Scoreberekening	36
4.6.	Wanprestatie	36
4.7.	Bonus contractjaar	36
5.	Perceel 2: Levering sanitaire middelen	37
5.1.	Algemene voorwaarden	37
	5.1.1. Calculatiebladen	37
	5.1.2. Gunningcriteria sanitaire voorzieningen	37
5.2.	Programma van eisen perceel 2 sanitaire middelen	40
	5.2.1. Leveringsvoorwaarden	40
	5.2.2. Voorwaarden sanitaire middelen	40
	5.2.3. Algemene eisen	40
	5.2.4. Toiletpapierautomaat, inclusief toiletpapier.....	41
	5.2.5. Vouwhanddoekautomaat, inclusief vouwhanddoekjes.....	41
	5.2.6. Zeepautomaat, inclusief zeep.....	41
	5.2.7. Damesverbandcontainer, inclusief service	41
	5.2.8. Luchtverfrisser, inclusief vulling en service	42
	5.2.9. Afroeprijzen.....	42
	5.2.10. Demonteren en monteren.....	43
	5.2.11. Personeel en Arbo	43

6. Contractbeheer perceel 2: sanitaire middelen	44
Facturatie	44
Communicatie en managementrapportage	44
Malusregeling sanitaire voorzieningen	45
Bijlagen.....	46

1. Inleiding

De huidige schoonmaakovereenkomst voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing van de Veiligheidsregio Midden- en West Brabant (hierna: VRMWB) loopt op 31 augustus 2021 af en de opdracht wordt daarom opnieuw aanbesteed.

De aanbesteding omvat 70 gebouwen van VRMWB met een totaal schoonmaakoppervlakte van circa 31.554 m² en 23.017 m² gevel- en glasbewassing en zal in twee percelen worden aangeboden. Het 1^e perceel betreft de schoonmaak met afroepwerkzaamheden, periodiek vloerenonderhoud en de gevel- en glasbewassing. Het leveren van sanitaire voorzieningen betreft het 2e perceel.

1.1. Doel

Opdrachtgever beoogt met deze aanbesteding ontzorgd te worden t.a.v. regulier en periodiek schoonmaakonderhoud met gevel- en glasbewassing en vraagt daarbij speciale aandacht voor:

- een geruisloze overgang van de huidige naar de nieuwe overeenkomst;
- een hoge mate van flexibiliteit, laagdrempelige communicatie, nakomen van alle afspraken;
- de kwaliteitsborging van de dienstverlening op de onbemande locaties (met minimale uren inzet en frequenties maar ook qua leiding in een groot geografisch gebied);
- leidend tot prima lokale kwaliteitsbeleving.

1.2. Management samenvatting - Scope aanbesteding

Locaties VRMWB		Schoonmaak en glasbewassing	
Perceel 1	Aantal kazernes	Totale m ² schoonmaak	Totale m ² glasbewassing
Totaal	71	31.554	23.017
Overeenkomst perceel 1			
Contractduur	4 jaar en 3 x 1 optiejaar		
Type programma	Regulier en periodiek:		inspanningsgericht
Indexering:	Personeel: gelijk met CAO schoonmaak		Overige kosten: CBS/DPI 812 Reiniging
Gunningcriteria			
Kwalitatief	Productie uren		30 %
	Toezicht uren		15 %
	Interview		20 %
Financieel	Min. € 25,00	➔ Verrekentariaf	25 %
		Additionele kosten	10 %
KPI's tijdens periode overeenkomst			
Kwalitatief	50%	Belevingsmetingen	
Communicatief	50%	Afhandeling meldingen, Nakomen afspraken	

Overeenkomst perceel 2:		Sanitaire middelen	
Contractduur	7 jaar		
Indexering:	CBS/DPI 812 Reiniging		
Gunningcriteria			
Kwalitatief 40%:	Bestel- voorraad en facturatieproces 30% en duurzaamheid 10%		
Financieel 60%:	Totaalprijs 60%		
KPI's tijdens periode overeenkomst			
Respons- en levertijd, Afhandeling meldingen, Nakomen afspraken			

In dit aanbestedingsdocument wordt bovenstaande verder toegelicht, perceel 2 inhoudelijk vanaf Hoofdstuk 5.

VRMWB wil alle communicatie schriftelijk via Tendersnet laten verlopen en het is dan ook niet toegestaan om andere medewerkers van VRMWB hierover persoonlijk te benaderen. Inschrijvers moeten hun prijsaanbieding (calculatie) verwerken via de software van MasterKey. Deze wordt kosteloos aan Inschrijvers ter beschikking gesteld.

1.3. VRMWB

Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (VRMWB) is een samenwerkingsverband tussen de 24 gemeenten en de hulpdiensten. Om de veiligheid in de regio Midden- en West-Brabant te vergroten en beter voorbereid te zijn op rampen en crises, bundelen de 24 gemeenten, de GHOR (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen), de brandweer en de politie de krachten. Dit houdt in dat in de VRMWB deze verschillende diensten en besturen intensief samenwerken op het gebied van crisisbeheersing, rampenbestrijding, brandweezorg, geneeskundige hulpverlening bij rampen en handhaving van openbare orde en veiligheid.

Voor meer uitgebreide informatie over de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant verwijzen wij u naar onze website www.veiligheidsregiomwb.nl.

1.4. Ruimtestaten en calculatiesoftware

De ruimtegegevens worden webbased ter beschikking gesteld, via het calculatieprogramma van MasterKey. In Bijlage 5 wordt uitgelegd hoe u toegang krijgt tot uw calculatiedatabase.

1.5. Definities

Hieronder een lijst van begrippen en hun betekenis.

Begrip	Betekenis
Aanbieding	Het door Inschrijver ingediende pakket van documenten beschreven in art. 2.4 van het Bestek.
Bestek	Dit document, dat zowel het aanbestedingsproces als het programma van eisen beschrijft. De daarin genoemde Bijlagen maken er een onlosmakelijk onderdeel van uit.
Bijlage	Documenten met aanvullende gedetailleerde informatie en formulieren, behorende bij betreffend Bestek.
Inschrijver	Aanbiedende organisatie welke met een Aanbieding deelneemt aan de aanbesteding.
Inschrijving	Zie Aanbieding.
Opdracht	Het totaal aan in het Bestek beschreven activiteiten.
Opdrachtgever	VRMWB, de organisatie beschreven in par. 1.3 welke de aanbesteding heeft uitgeschreven, de Overeenkomst met Opdrachtnemer als winnaar ervan aan gaat en daarmee de Opdracht in uitvoering geeft.
Opdrachtnemer	Organisatie aan welke de aanbesteding gegund is, wat met de Overeenkomst is vastgelegd en daarmee de Opdracht uitvoert.
Overeenkomst	Het ondertekende document inclusief de daarin benoemde bijlagen waarmee Opdrachtgever en Opdrachtnemer met contractafspraken de uitvoering van de Opdracht vastleggen.

2. Aanbestedingsprocedure

VRMWB is aanbestedingsplichtig volgens de Europese richtlijnen. In dit kader worden de wettelijke bepalingen gevolgd met betrekking tot objectiviteit, proces transparantie en non-discriminatie. De resultaten van deze aanbesteding worden achteraf gepubliceerd volgens de Europese regelgeving.

Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De belangrijkste kwalitatieve factor is, naast een interview, de urenzetting van de medewerkers en hun leidinggevende. Het verrekentariaf geeft inhoud aan het prijsaspect.

2.1. Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Planning	Datum
Publicatie aankondiging opdracht via TenderneD	Maandag 19 april 2021
Mogelijkheid tot indienen vragen via TenderneD	Donderdag 29 april 2021, 10:00 uur
Nota van Inlichtingen via TenderneD	Woensdag 5 mei 2021
Indienen Aanbieding via TenderneD	Dinsdag 2 juni 2021, 10:00 uur
Interviews	Dinsdag 7 juni 2021
Publicatie Voornemen tot gunning	Dinsdag 8 juni 2021
Gunning definitief	Woensdag 30 juni 2021
Ingangsdatum contract schoonmaak	Woensdag 1 september 2021

2.2. Geen schouwing

VRMWB leeft de kabinetsmaatregelen rond het coronavirus na. Gezien het verloop van die maatregelen is de verwachting dat de reguliere procedure van het gelijktijdig schouwen van locaties door een delegatie van alle Inschrijvers helaas niet mogelijk is.

Om alle Inschrijvers te voorzien van dezelfde informatie en daarmee gelijke kansen wordt een representatief beeld gegeven van bijzonderheden en wat men gemiddeld verwachten kan via een digitaal bestand, waarin foto's zijn verwerkt. Dit bestand is bijgesloten als Bijlage 8. Samen met dit bestek, als ook de structuurlijsten, werkprogramma en plattegronden (Bijlage 1a, b, c en d) vormt dit een zo optimaal mogelijk beeld van de scope.

In de stand still periode tot de definitieve gunning krijgt een delegatie van de voorlopig gegunde Inschrijver de gelegenheid om een representatief deel van de kazernes fysiek te bezoeken.

2.3. Vragen met betrekking tot Bestek

De vragen dienen in TenderneD aangeleverd te worden. Onze voorkeur is het gebruik van de onderstaande indeling.

Vraag 1: pag. XX, hoofdstuk/paragraaf XX:

Vraag 2: enz.

Van de antwoorden op de gestelde vragen en van verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging wordt door of namens de Aanbestedende Dienst een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen opgemaakt.

Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van het aanbestedingsdocument.

De NVI is te downloaden via www.tenderneD.nl.

De Aanbestedende Dienst zal de nota van inlichtingen dus niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de NVI gepubliceerd is op deze internetsite.

De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld. Tevens prevaleert de Nota van Inlichtingen boven mondeling verstrekte informatie.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen. Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van de informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen we u de keuze voor: wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen of wij beantwoorden uw vraag niet.

De Nota van Inlichtingen zal beschikbaar worden gesteld via de site www.tenderned.nl.

Voor ondersteuning bij het digitaal inschrijven via Tenderned, kunt u contact opnemen met de servicedesk van Tenderned, bereikbaar op telefoonnummer 0800-836 33 76 of per email: servicedesk@tenderned.nl.

Het is niet toegestaan om functionarissen van VRMWB gedurende het traject rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding.

2.4. Indienen van de Aanbieding

De Aanbieding dient als digitale versie te worden ingeleverd. Op de site www.tenderned.nl dient u de volgende (afzonderlijk in PDF-format opgeslagen) documenten te uploaden in de map 'documenten'. Let op: op Tenderned is het verplicht om te werken met E-herkenning. U dient hier rekening mee te houden.

Document	Naam document
1	Aanbiedingsbrief - naam Inschrijver
2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver
3	(Alleen perceel 1) Rapport Aanbesteding - naam Inschrijver
4	(Alleen perceel 1) Rapport Opbouw uurtarieven – naam Inschrijver
5	(Alleen perceel 2) Calculatieblad sanitaire voorzieningen – naam Inschrijver

U dient rekening te houden met de benodigde tijd voor het uploaden van de aanbestedingsstukken. Het wordt geadviseerd uiterlijk 2 uur vóór sluiting de Aanbieding in te dienen. De verantwoordelijkheid voor het tijdig uploaden van de documenten ligt bij de *Inschrijver*.

2.5. Proces verbaal

Van de inschrijving zal een Proces Verbaal van Inschrijving worden gemaakt. Het Proces Verbaal is niet-openbaar. Tijdens het openen van de Aanbiedingen wordt de volledigheid van indiening gecontroleerd. Indien een Aanbieding niet volledig is, wordt deze verder niet in behandeling genomen (knock-out criterium). De betreffende Inschrijver ontvangt hiervan een bericht via Tenderned.

2.6. Wachtkamer

De Inschrijver die op plaats twee eindigt, neemt plaats in de zogenaamde wachtkamer. Wanneer VRMWB het contract met de gegunde en gecontracteerde leverancier wegens wanprestatie of anderszins gedurende de contractperiode beëindigt, is VRMWB gerechtigd om de eerstvolgende van de beoordeling van deze aanbesteding te vragen of zij de oorspronkelijk gedane Aanbieding

gestand willen doen, met (indien van toepassing) in acht neming van reguliere prijsverhogingen. VRMWB gaat dan met deze Inschrijver de resterende contractfase in.

Na ontbinding van het contract met de eerst gegunde Inschrijver geldt een opstartperiode van zes weken voor de nieuwe Inschrijver. Om plaats te nemen in de wachtkamer wordt met de als tweede geëindigde Inschrijver een overeenkomst afgesloten. De wachtkamerovereenkomst is te vinden in Bijlage 4. Deze constructie geldt separaat voor beide percelen.

2.7. Aanbieding analyse

2.7.1. Knock-out criteria

Na ontvangst van de Aanbiedingen worden deze op basis van onderstaande knock-out criteria gecontroleerd. De knock-out criteria zijn harde criteria, dat wil zeggen dat Inschrijver hieraan moet voldoen om niet uitgesloten te worden van verdere deelname aan de aanbesteding. De knock-out criteria zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Inschrijver dient:	
1	De uiterste termijn van inleveren (= voltooide upload) van de Aanbieding in acht te nemen
2	Alle gevraagde documenten te uploaden als PDF document
3	Alle documenten rechtsgeldig te ondertekenen

Indien Inschrijver niet voldoet aan de bovengenoemde knock-out criteria, wordt de Aanbieding niet verder in behandeling genomen. Inschrijver ontvangt hiervan een bericht via TenderNed.

Toelichting Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan alleen worden gebruikt met het programma Adobe Reader. Bij het openen via een ander programma (zoals Voorvertoning van Apple) komt het document mogelijk niet zo in beeld als door VRMWB is aangemaakt.

2.7.2. Geschiktheidseis

Inschrijver dient te voldoen aan onderstaande geschiktheidseis. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseis leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.

Wettelijke aansprakelijkheid

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument stelt Inschrijver zich garant dat op het moment van een eventuele gunning en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een passende wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanwezig is.

In Bijlage 3, Concept overeenkomst, artikel 4, is de Aansprakelijkheid omschreven.

2.7.3. Gunningcriteria

Beoordeling vindt plaats op basis van de inschrijving die op de site www.Tenderned.nl is geüpload. Uitsluitend digitale inschrijvingen die tijdig in de digitale "kluis" van de betreffende aanbesteding op Tenderned zijn ingediend, worden verder in behandeling genomen. Overige inschrijvingen worden terzijde gelegd. Inschrijvingen mogen niet per e-mail of in hardcopy worden ingediend, tenzij hiervoor toestemming is gekregen van de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld bij storting Tenderned).

De onderdelen waarop beoordeeld en gegund zal worden zijn kwaliteitsaspecten en financiële aspecten. Deze onderdelen worden afzonderlijk beoordeeld.

De tekst hierna tot par. 2.8 geldt uitsluitend voor perceel 1.

In onderstaande tabel is de punten toekenning weergegeven.

Gunningcriteria	Onderdeel	Punten	Weging in %
Kwalitatieve gunningcriteria			
1	Productieve uren	30	30 %
2	Toezicht uren	15	15 %
3	Interview	20	20 %
Financiële gunningcriteria			
4	Verrekentarieef	25	25 %
5	Additionele kosten	10	10 %
TOTAAL		100	100%

De punten toekenning geschiedt op basis van afronding op één cijfer achter de komma.

In eerste instantie zullen de criteria 1, 2, 4 en 5 beoordeeld worden voor alle Inschrijvers. De beste 4* Inschrijvers die na deze beoordeling nog in aanmerking komen voor gunning worden uitgenodigd voor het interview. Inschrijvers die na deze gedeeltelijke beoordeling niet meer in aanmerking komen voor gunning of vanwege de rangschikking afvallen zullen niet uitgenodigd worden voor het interview. Zij zullen daarover worden geïnformeerd.

*VRMWB gaat in principe uit van dit aantal, maar behoudt zich het recht voor om dit met nog één te verhogen, bijvoorbeeld als blijkt dat de totaalscore van meerdere Inschrijvers dicht bij elkaar eindigen.

Uitgangspunt voor de gunning is dat de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding de opdracht gegund krijgt. De toelichting per onderdeel wordt in de navolgende paragrafen besproken.

2.7.4 Inzet Productieve uren en Toezicht uren

Voor de berekening van de ureninzet en de kosten (schoonmaakcalculatie) dient u gebruik te maken van de MasterKey software, die gratis ter beschikking wordt gesteld. Daarin wordt alleen onderscheid gemaakt tussen productieve en toezicht uren.

De productieve uren zijn de gecalculeerde uren voor regulier schoonmaakonderhoud. Bijvoorbeeld: de uren voor vak volwassen schoonmaak en jeugd. Hieronder vallen ook de uren waarin meewerkende voorlieden in de schoonmaak 'meewerken'.

De toezicht uren zijn de uren voor vrijgesteld direct toezicht dat met de dagelijkse aansturing van het project is belast (bijvoorbeeld objectleiding of rayonleiding). Hieronder vallen ook de uren die (meewerkende) voorlieden zijn vrijgesteld voor leidinggevende taken. Dit wordt benoemd als 'niet meewerkend toezicht'.

Het totaal aangeboden productieve en toezicht uren zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, kopje 'Prod. Uren' en 'Toezicht uren', wordt beoordeeld. De punten voor dit gunningcriterium worden toegekend door eerst de mediaan te bepalen en

daarna de punten toe te kennen conform procentuele staffels. Per staffel worden de punten toegekend. In onderstaande tekst wordt dit verder toegelicht.

Bepaling mediaan

De Aanbiedingen voor dit gunningcriterium worden oplopend gesorteerd, de laagste Aanbieding in uren staat onderaan, en de hoogste staat bovenaan de lijst. Op basis van rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal Aanbiedingen beoordeeld wordt zal de Aanbieding die boven het midden ligt gekozen worden.

Voorbeeld:

Aanbieding A	1.300	
Aanbieding B	1.200	
Aanbieding C	1.050	
Aanbieding D	1.025	
Aanbieding E	1.000	(mediaan)
Aanbieding F	975	
Aanbieding G	900	
Aanbieding H	850	
Aanbieding I	800	

De mediaan ligt in dit geval op Aanbieding E, met een waarde van 1.000 uren.

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de inschrijvingen die door zijn na de knock-out – en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer Inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

Puntentoekenning per staffel op basis van de productieve uren

Uw Aanbieding krijgt op dit onderdeel punten toebedeeld die zijn gerelateerd aan de afwijking ten opzichte van de mediaan. De procentuele afwijking wordt berekend en daarna worden, conform onderstaande staffel, de punten voor dit onderdeel toegekend.

Puntentoekenning per staffel op basis van de toezichturen

Analoog aan de productieve uren, wordt de volgende staffel gehanteerd voor de puntentoekenning aan de toezichturen:

Waarde Aanbieding t.o.v. mediaan	Puntentoekenning productieve uren	Puntentoekenning toezichturen
≥ 25 %	3	2
≥ 20 % tot 25 %	7	3
≥ 15 % tot 20 %	9	4
≥ 10 % tot 15 %	12	6
≥ 7,5 % tot 10 %	15	8
≥ 5 % tot 7,5 %	19	9
≥ 2,5 % tot 5 %	22	11
1 % tot 2,5 %	28	14
-1 % tot 1 %	30	15
-2,5 % tot -1 %	27	14
≥ -2,5 % tot -5 %	22	11
≥ -5 % tot -10 %	15	8

≥ -10 % tot -15 %	9	4
≥ -15 % tot -20 %	7	3
≥ -20 %	3	2

2.7.5. Interview

Via een interview wil VRMWB kennismaken met de tot dan toe best scorende partijen om te weten te komen met wie ze van doen krijgt.

Uw functionarissen, de ‘mogelijk toekomstig’ contactpersonen voor VRMWB op operationeel en tactisch niveau tijdens de loop van het contract, dienen het interview af te leggen. Deze twee functionarissen worden gedurende het contract de eerste contactpersonen voor onder andere: aansturing schoonmaakmedewerkers, klachten, meldingen, verzoeken tot extra werk en aanwezigheid bij de kwartaal overleggen.

Kort voor het interview wordt een operationele case voorgelegd, waarvoor men ter plekke voorbereidingstijd krijgt en de uitwerking ervan tijdens het interview mondeling kan presenteren. Daarna worden vragen gesteld over zowel tactische aspecten als onderscheidend vermogen als ook de praktische invulling van de opdracht, met nadruk op de in par. 1.1 beschreven doelstellingen.

Het interview wordt beoordeeld op onderstaande sub criteria:

- | | |
|--|---------------------|
| 1. Uitvoering van de operationele case | 6 punten te behalen |
| 2. Vertrouwd en consistent met de opdracht en doelstellingen | 7 punten te behalen |
| 3. Passende kennis en ervaring | 7 punten te behalen |

Per onderdeel wordt door het projectteamlid een waardering bepaald, in onderstaande tabel zijn de bijbehorende scores opgenomen:

Beoordeling	Waardering sub criterium 1	Waardering sub criteria 2 en 3
Uitmuntend	6	7
Goed	4	5
Neutraal	2	3
Onvoldoende	0	0

De beoordeling zal worden uitgevoerd door minimaal drie personen. Iedere beoordelaar zal na alle interviews per onderdeel en per Inschrijver een beoordeling geven. Daarna worden alle scores vertaald naar het bijbehorende cijfer, zoals aangegeven in de tabel.

Na het groepsgewijs evalueren van kwalitatieve aspecten krijgen de beoordelaars nog de mogelijkheid hun oorspronkelijke beoordeling bij te stellen. Tenslotte worden de cijfers opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. De uiteindelijke score per Inschrijver zal worden afgerond op één cijfer achter de komma.

2.7.6. Verrekentariaf

Het verrekentariaf is een financieel gunningcriterium van deze aanbesteding. Hieronder wordt een toelichting op het verrekentariaf gegeven en hoe dit wordt beoordeeld:

Om te komen tot het verrekentariaf zal het totale aangeboden bedrag aan reguliere kosten worden gedeeld door het totale aantal aangeboden productieve uren, zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport “Aanbesteding”.

Het gehanteerde tarief dient minimaal te bestaan uit de componenten:

- Bruto uurloon conform cao voor de Schoonmaak;
- Vakantiedagen en sociale lasten;
- Materiaal, middelen en machines;
- Bedrijfskleding en reiskosten;
- Indirecte management kosten, inclusief risico en winst.

Eventuele kortingen verrekend in het tarief zijn toegestaan, dit kan alleen door het toekennen van een korting op het percentage risico/winst per uur.

Minimum verreken tarief

U dient een verreken tarief (prijspeil 2021) aan te bieden van minimaal € 25,00 per uur. Uw aangeboden verreken tarief staat op het aanbestedingsrapport waarop gegund wordt. Aanbiedingen onder de € 25,00 worden als irreëel beschouwd. Indien u een tarief aanbiedt onder de € 25,00, dus € 24,99 of lager, krijgt u 5 punten aftrek (-5) voor dit onderdeel.

Punten per staffel

De Inschrijver met de laagste, reële prijs krijgt het maximaal te behalen punten voor dit onderdeel. Alle andere Inschrijvers met een reële prijs krijgen punten toegekend aan de hand van onderstaande staffel.

Waarde Aanbieding t.o.v. laagste prijs	Puntentoekenning
≥ 20 %	0
≥ 15 % tot 20 %	1
≥ 10 % tot 15 %	3
≥ 7,5 % tot 10 %	4
≥ 4 % tot 7,5 %	6
≥ 3 % tot 4 %	8
≥ 2 % tot 3 %	12
≥ 1 % tot 2 %	17
≥ 0 % tot 1 %	21
Laagste prijs (m.u.v. irreële Aanbiedingen)	25

Het aangeboden (verreken) tarief, inclusief eventuele kortingen, dient te allen tijde toegepast te worden bij uitbreidingen, verminderingen, regieopdrachten, extra reguliere werkzaamheden en eventuele hulp bij verhuizingen. Het aangeboden tarief, inclusief eventuele kortingen, is dus gelijk aan het regie/ extra werktarief ten behoeve van reguliere werkzaamheden en dient overeen te komen met de in de calculatie gehanteerde verreken tarieven.

2.7.7. Kosten additionele werkzaamheden

Onder additionele werkzaamheden wordt hier verstaan: de totale kosten voor gevel- en glasbewassing, inclusief voorbereidende werkzaamheden.

De aangeboden prijs voor additionele werkzaamheden, zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, onder het kopje 'Additionele kosten', wordt beoordeeld. Het gaat hier om het totaalbedrag voor de additionele werkzaamheden.

Bepaling mediaan

Om de mediaan te bepalen van de additionele kosten, worden de bedragen van de Inschrijvers oplopend gesorteerd, het laagste bedrag staat onderaan, het hoogste bovenaan de lijst. Op basis van de rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een

even aantal Aanbiedingen beoordeeld wordt zal de Inschrijver met de mediaan die onder het midden ligt gekozen worden.

Voorbeeld:

6	Aanbieding A	€ 1.400,00	
5	Aanbieding B	€ 1.350,00	
4	Aanbieding C	€ 1.300,00	
3	Aanbieding D	€ 1.250,00	(mediaan)
2	Aanbieding E	€ 1.200,00	
1	Aanbieding F	€ 100,00	

De mediaan ligt in dit geval op Aanbieding D, met een waarde van € 1.250,00 euro

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de Aanbiedingen die door zijn na de knock-out- en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer Inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

Reële Aanbiedingen

Na de bepaling van de mediaan wordt gekeken of alle Aanbiedingen reëel zijn. Een Aanbieding is irreëel indien deze 15% of meer afwijkt ten opzichte van de mediaan. Deze irreële Aanbiedingen worden uitgesloten van dit onderdeel van de beoordeling. In het bovenstaande voorbeeld is Aanbieding F een irreële Aanbieding en krijgt derhalve 0 punten voor dit onderdeel.

Na het bepalen van de mediaan en de reële Aanbiedingen zal vervolgens de Inschrijver met de laagste, reële prijs gekozen worden als winnende Inschrijver. De overige Aanbiedingen zullen hieraan gerelateerd worden. In het voorbeeld is Aanbieding E de winnende Aanbieding en krijgt dus 10 punten. Aanbieding D krijgt dus $(1.200 / 1.250) \times 10$ punten = 9,6 punten. Afronding op 1 decimaal.

De prijzen voor de hierboven genoemde begeleiding en middelen dienen gecalculeerd te worden in de module Prestatiecalculatie – VRMWB – locatie - gebouw – aanvullend.

2.7.8. Rapporten

Voor de Aanbieding dienen de volgende rapporten uit de MasterKey software gegenereerd te worden:

Rapport Aanbesteding

Dit is het rapport van de reguliere calculatie en additionele werkzaamheden (totaalbedragen en uren per gebouw).

Rapport Opbouw uurtarieven

Dit is het rapport van de tariefopbouw per functiegroep. Deze dient u in te vullen in de module Stamgegevens. U vult alleen de tariefopbouw in van de functiegroepen die u gebruikt in uw calculatie.

Rapport Staffelprijzen

Dit is het rapport van de staffelprijzen voor vloeronderhoud. Deze dient u in te vullen in de module Stamgegevens. Deze staffels worden gebruikt voor periodiek vloeronderhoud op afroep. De volgende staffels worden uitgevraagd:

afroep-1	Vloeren topcoaten, incl. uit en in ruimen
afroep-2	Vloeren recoaten, incl. uit en inruimen

afroep-3	Vloeren sprayen/ opwrijven, incl. uit en inruimen
afroep-4	Vloeren schrobben, incl. uit en inruimen
afroep-5	Vloeren tapijt sproei extraheren, incl. uit en inruimen
afroep-6	Vloeren beton/stoeptegels, schoonspuiten met hoge druk

In Bijlage 5 wordt nader toegelicht hoe u de calculatie kunt maken en hoe de gevraagde rapporten te printen zijn. De rapporten dienen vervolgens rechtsgeldig geparafeerd, separaat gescand en daarna geüpload te worden op de site www.TenderNed.nl.
Het is niet toegestaan aantallen, m2 of frequenties aan te passen.

2.8. Algemene bepalingen Aanbidding

Prijspeil

Uw Aanbidding dient gebaseerd te zijn op Euro's met het prijspeil per september 2021 en dient vast te staan tot en met 31 december 2021.

Exclusief BTW

Alle door u in het kader van deze aanbesteding op te geven prijzen dienen exclusief B.T.W. te zijn. In geval van twijfel zal de door u opgegeven prijs worden beoordeeld als zijnde exclusief B.T.W.

Kortingen

Alle eventuele kortingen (bijvoorbeeld holdingkorting, efficiencykorting) dienen verrekend te zijn in de gehanteerde tarieven en zullen gelden voor de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke optietermijnen. Separate kortingen zullen niet in behandeling worden genomen.

Overname personeel versus prijsstelling

VRMWB wil voor perceel 1 Aanbiddingen ontvangen die duidelijk, helder en vast staan. Dit betekent dat na gunning prijsaanpassingen in het kader van de Schoonmaak CAO en/of overnameplicht niet zijn toegestaan. Het risico van overname van personeel dient in de Aanbidding verwerkt te zijn. Zie paragraaf 2.10.7.

Gestanddoeningstermijn

De geldigheidsduur van de Aanbidding bedraagt minimaal 120 dagen, ingaande de uiterste inleverdatum van de Aanbidding. Gedurende deze periode is de Aanbidding onherroepelijk. VRMWB gaat niet zonder meer akkoord met aanpassingen van de overeengekomen prijs, nadat de gestanddoeningstermijn is verstreken. Indexeringen zijn toegestaan, evenals de situatie dat VRMWB met aanpassingen komt van het Bestek.

Indexering

Indexering is toegestaan, maar volgens een strikte methodiek. De tarieven staan tot en met 31 december 2021 onherroepelijk en onvoorwaardelijk vast. De tarieven kunnen daarna, vanaf 2022 jaarlijks worden aangepast. De indexering van de directe loonkosten in perceel 1 zijn uitsluitend gekoppeld aan de cao schoonmaak en wordt toegepast op het verrekentariaf.

Indexering van de overige kosten en voor perceel 2 vindt plaats in het verrekentariaf conform DPI Reiniging, regel 812 vermeld door het CBS:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1575548847571>

Drie maanden voorafgaand aan het voornemen tot het doorvoeren van een indexering geeft de Opdrachtnemer een prognose af voor de te verwachten loonkostenstijging volgens cao en de

daaruit vloeiende indexering.

Het moment van daadwerkelijke indexering loonkosten is gekoppeld aan de indexeringsmomenten van de schoonmaak cao. De Opdrachtnemer dient de juistheid van de indexering schriftelijk onomstotelijk aan te tonen door minimaal de berekening, de herkomst van gebruikte indexcijfers en een opgave van de voorgaande tarieven en de nieuwe tarieven op te geven.

VRMWB kan een extern adviseur verzoeken om de juistheid van de gebruikte indexcijfers en gehanteerde tarieven te controleren en hierover te adviseren. Het door de extern adviseur gegeven advies hierover is voor zowel VRMWB als Opdrachtnemer bindend. Wanneer indexatieverzoeken echter niet geheel of gedeeltelijk aan de gestelde eisen voldoen, dan worden deze verzoeken niet in behandeling genomen.

Uitsluitend na schriftelijke goedkeuring door VRMWB worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Volledigheid Aanbieding

De Aanbieding dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde informatie dient te zijn ingesloten en u wordt nadrukkelijk verzocht alle gestelde vragen te beantwoorden. Er wordt met nadruk op gewezen dat de aanbestedende dienst na ontvangst van de Aanbieding niet zal verzoeken om eventuele ontbrekende informatie alsnog toe te zenden. Met het indienen van de Aanbieding voldoet Inschrijver geheel aan alle gestelde eisen zoals deze gesteld zijn in het Bestek en de Nota van Inlichting. Onvolledige Aanbiedingen worden uitgesloten van beoordeling.

Ondertekening

De voorbrief en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend door een daartoe bevoegde functionaris van het inschrijvende bedrijf. Deze bevoegdheid moet blijken uit de overlegde verklaring (maximaal zes maanden oud) van de Kamer van Koophandel of een soortgelijke organisatie.

Indien deze bevoegdheid niet hieruit blijkt, dan dient een notarisverklaring dan wel een machtiging van een daartoe bevoegde persoon te worden overlegd. De bevoegdheid van deze persoon moet weer op eenzelfde manier blijken.

Paraferen rapporten en invullen NAW-gegevens

De prijzenbladen (rapporten uit de database) dienen te worden geparafeerd door de daartoe bevoegde functionaris van het inschrijvende bedrijf. Daarnaast dienen op de prijzenbladen de NAW-gegevens van de Inschrijver te zijn ingevuld. Dit is in te vullen in de database bij "Extra", "Opties", tabblad "Licentiehouders". Daar vervangt u de reeds ingevulde NAW-gegevens door die van uw organisatie. Op de rapporten worden deze bedrijfsgegevens links bovenaan afgedrukt.

Taal

Alle in te leveren bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

Aanvullingen en verbeterpunten

Inschrijver wordt uitgenodigd om, aanvullend op de genoemde criteria, zaken aan te dragen die nuttig voor VRMWB kunnen zijn (duidelijk herkenbaar als zijnde aanvullend).

2.9. Gunning

De beoordeling zal beschikbaar worden gesteld via Tendered. Hierin maakt VRMWB bekend aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen, voorzien van de benodigde argumentatie.

Nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt, zal met de Opdrachtnemer een contract worden gesloten onder de opschortende voorwaarde dat er binnen een periode van 20 dagen na publicatie van de gunningbeslissing geen civiel kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing. In het geval er binnen de termijn van 20 dagen, welke fataal is, een civiel kort geding wordt aangespannen wordt het contract aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de uitspraak in het kort geding inhoudt dat de voorgenomen gunning rechtmatig is.

Indien een afgewezen Inschrijver het niet eens is met de gunningbeslissing, dient de Inschrijver Opdrachtgever daarvan binnen zeven kalenderdagen na de publicatiedatum van de gunningbeslissing schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen. Opdrachtgever zal in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd reageren op dat bezwaar. Mocht Inschrijver zich vervolgens niet in deze beantwoording kunnen vinden en nog steeds bezwaren hebben tegen de gunningbeslissing –op grond waarvan het aanspraak meent te kunnen maken op gunning of heraanbesteding- dan dient Inschrijver binnen 20 kalenderdagen na publicatie van de voorlopige gunning een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter te Leeuwarden.

2.9.1. Overleggen officiële documenten

De winnende Inschrijver dient binnen tien kalenderdagen na de publicatie van het voornemen tot gunning van de opdracht de volgende rechtsgeldige, correct ingevulde en opgestelde (eigen) officiële documenten te overleggen aan Opdrachtgever:

Behorende bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

1. Bewijs bij Verplichte en Facultatieve uitsluitingsgronden (Deel III UEA):
 - Een verklaring van de Kamer van Koophandel, maximaal zes maanden oud, gerekend vanaf de definitieve gunning.
 - Gedragsverklaring Aanbesteden, maximaal twee jaar oud.
 - Verklaring van de Belastingdienst, maximaal zes maanden oud.
2. Bewijs bij de Geschiktheidseisen :
 - Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheid;

Indien een document of getuigschrift door het betrokken land niet wordt afgegeven, of daarin niet alle gevallen voorzien die worden vermeld, kan dit worden vervangen door een verklaring onder ede (of, in de lidstaten waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring) die door betrokkene is afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of overheidsinstantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie in het land van oorsprong of herkomst.

Het niet kunnen overleggen van bovengenoemde documenten leidt tot uitsluitel, waarna er overgegaan wordt tot gunning aan de Inschrijver die het een na hoogste puntenaantal heeft behaald in de gepubliceerde beoordelingsmatrix rekening houdende met het gestelde in paragraaf 2.6. Deze Inschrijver dient vervolgens de rechtsgeldige documenten te overhandigen binnen tien kalenderdagen na ontvangst van het schriftelijk verzoek door Opdrachtgever.

2.9.2. Verrekening mutaties na gunning

De Bestekgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid op kunnen treden. De

Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de door VRMWB verstrekte aantal vierkante meters. Indien nodig zullen wijzigingen tot twee maanden na de startdatum van het contract in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door u opgegeven prestaties en (verreken) tarieven. Geconstateerde verschillen na twee maanden na aanvang van het contract zullen per de eerste van de dan volgende maand verrekend worden.

2.10. Algemene bepalingen procedure

2.10.1. Voorbehouden

- VRMWB behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel af te gelasten, zonder verplichting tot enigerlei schadevergoeding;
- Er is geen verplichting tot gunning;
- In geval van stopzetting van de aanbestedingsprocedure is VRMWB niet verplicht hierop inhoudelijk toelichting te geven aan de Inschrijvers;
- Er kunnen geen rechten aan de aanbesteding vanuit het aanbestedingsrecht worden ontleend;
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver bekend worden dat de Inschrijver -voor deze aanvraag relevante- bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt VRMWB zich het recht voor de procedure voor die Inschrijver te beëindigen;
- De aanbesteding vindt nadrukkelijk plaats onder het voorbehoud van het beschikbaar hebben van voldoende budget van VRMWB.

2.10.2. Leveringsvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdrachtverlening zijn geen leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver en de toeleveranciers van de Inschrijver van toepassing, maar zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van VRMWB van toepassing. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 7. Indien u onoverkomelijke bezwaren heeft tegen één of meer van de hierin opgenomen relevante bepalingen, dan wordt u verzocht deze duidelijk en nadrukkelijk kenbaar te maken, per artikel gespecificeerd, voorzien van een toelichting en een aangepast tekstvoorstel voor het indienen van vragen voor de Nota van Inlichting.

Met het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver integraal akkoord met alle genoemde voorschriften en eisen zoals in dit Bestek zijn opgenomen.

2.10.3. Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten, niets uitgezonderd, is het Nederlands recht van toepassing.

2.10.4. Tegenstrijdigheden

Dit Bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Indien de Inschrijver in het Bestek tegenstrijdige, onjuiste of onduidelijke gegevens aantreft of indien gegevens in strijd zijn met overige informatie waarover zij beschikt dient zij Opdrachtgever hierover onmiddellijk te informeren, doch uiterlijk vóór de inlevertermijn voor vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.

Wanneer blijkt dat het Bestek tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert het Bestek.

2.10.5. Geheimhouding en intellectueel eigendom

Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat geen informatie, welke door VRMWB beschikbaar wordt gesteld (dan wel wordt vernomen), aan derden ter beschikking wordt gesteld.

Voor alle fasen geldt, dat het Inschrijver niet is toegestaan met de andere Inschrijvers en/of derden over het onderwerp van de aanbesteding te communiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VRMWB. VRMWB behoudt zich het recht voor Inschrijver in het uiterste geval uit te sluiten van de procedure indien deze in strijd met deze bepaling handelt. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van VRMWB niets uit dit Bestek worden vervoelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Op verzoek van VRMWB dient u alle verstrekte informatie aan VRMWB te retourneren met een getekende verklaring dat er geen fotokopieën uitgegeven of in uw bezit zijn. Uiteraard behandelt de aanbestedende dienst de door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk.

2.10.6. Kostenvergoeding

Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, ongeacht of de aanbestedingsprocedure leidt tot het afsluiten van een overeenkomst. Alle bijkomende kosten als verzekering, bankgaranties, etc. en de kosten voor het opstellen van de Aanbieding zijn voor rekening van Inschrijver.

2.10.7. Overname personeel

In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak cao geldt een overname verplichting van uitvoerende medewerkers tot de pensioengerechtigde leeftijd en die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht is hiervan uitgesloten. De Aanbieding is inclusief de eventuele meerkosten in het kader van de overname van het zittende personeel. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht die te maken hebben met de overname van personeel. Er worden geen personeelsgegevens van de zittende partij verstrekt. Een eventueel risico dient Inschrijver zelf in te schatten (bijvoorbeeld op basis van de eigen bedrijfssituatie) en op te nemen in de tariefstelling.

2.10.8. Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het indienen van de Aanbieding. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.

2.10.9. Klachtenregeling

Mocht de inschrijver een klacht hebben over de aanbesteding of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de Aanbestedende Dienst. De gezamenlijke aanbestedende Veiligheidsregio's hebben een klachtenmeldpunt ingericht bij het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV). De inschrijver kan een klacht indienen door bij het IFV te mailen naar klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl. Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van vragen. Het indienen van een klacht kent geen opschortende termijn voor de aanbestedingsprocedure. De klachtenprocedure is conform het advies klachten afhandeling bij aanbesteden.

3. Projectgegevens perceel 1

3.1. Gebouwgegevens

In bijlage 1a is een structuurlijst schoonmaak opgenomen met alle ruimtegegevens (ruimte-soort, ruimtenummer, vloerafwerking, oppervlakte en frequentie). Deze ruimtegegevens zijn de basis voor de calculatie.

3.1.1. Locatie specifieke situaties

VRMWB heeft 70 locaties die onderdeel uitmaken van de scope van dit Bestek. Deze zijn met relevante details opgenomen in Bijlage 1e Locatiegegevens.

Bijzonderheden die meegenomen moeten worden in de uitvoering en calculaties *voor alle gebouwen* die deel uitmaken van deze Aanbesteding, staan beschreven in par. 3.2.1.

Er is echter ook een bijzonderheid die slechts voor één locatie geldt en die meegenomen moet worden in de uitvoering en calculaties. Deze is:

- Locatie Safety Village is een opleidingslocatie met diverse gebouwen. Er zijn beperkte looptijden. Het betreft een zeer specifieke opleidingslocatie waar zowel brandweerkorpsen worden getraind als groepen BHV-ers etc. Er is 5 dagen per week schoonmaak. Het ontruimingsgebouw staat leeg, hier worden alleen oefeningen uitgevoerd. Het gehele gebouw wordt 1 maal per week gestofzuigd.

3.2. Regulier Schoonmaakonderhoud

3.2.1. Uitvoering

VRMWB zoekt partners met een proactieve houding. Tijdens de kwartaal overleggen wordt naar aanleiding van de dienstverlening, beleving, op- en aanmerkingen, klachten en resultaten van metingen gezamenlijk een actielijst opgesteld. De opvolging van deze actiepunten is een KPI. Zie ook Hoofdstuk 4.

Onder regulier schoonmaakonderhoud wordt verstaan het uitvoeren van het werkprogramma (zie Bijlage 1c) conform het in dit Bestek omschreven eisenpakket.

Voor de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden geldt een inspanningsgericht contract. Van de leidinggevende op de objecten en de schoonmaakmedewerkers wordt echter wel verwacht dat ruimten vóór schoonmaak beoordeeld worden of schoonmaak nodig is naar aanleiding van het gebruik van die dag. Flexibiliteit en betrokkenheid van de Opdrachtnemer zijn belangrijke kernwaardes tijdens de uitvoering van het schoonmaakcontract van VRMWB. Daartoe dient de Opdrachtnemer na elke schoonmaakbeurt het logboek af te vinken en te paraferen.

Hieronder voorbeelden van bijzonderheden waar in het algemeen rekening mee gehouden moet worden tijdens de uitvoering:

- Alle terreinen (binnen én buiten) van VRMWB zijn volledig rookvrij. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen dit te respecteren;
- Bij gladheid en natte vloeren altijd waarschuwingsbordjes plaatsen;
- Binnenzijde pantry's en keuken(apparatuur) valt niet in het programma;
- Er dienen geen stekkers uit stopcontacten gehaald te worden;
- Reikhoogte is 2,00 meter ten behoeve van stof, vlek en vingertasten verwijderen;
- Reikhoogte periodiek werk is tot plafondhoogte;
- Technische defecten (bijvoorbeeld kapotte lamp) altijd melden;
- Tot vlekken behoren ook schopstreden en vingertasten;

- Verlichting altijd uitschakelen bij vertrek uit ruimte, behalve bij automatische verlichting;
- Werkwagens, werkkasten en machines dienen er representatief uit te zien;
- Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met de Opdrachtnemer en VRMWB, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient de Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van VRMWB.
- Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma.
- De omlijstingen voorzien van een glasplaat, wanddecoraties, prikborden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels.
- Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafond.
- Spinrag dient wekelijks verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element.
- Vloeren onder schoonloopmatten/ matten/ vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer.
- De ruimte onder roosters/ matten bij de (buiten)entrees dienen periodiek uitgezogen te worden.
- Eens per jaar dienen de plafond- en raamroosters gereinigd te worden.
- Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de schoonmaak van computers, printers en dergelijke.
- Indien er papieren, persoonlijke spullen of ander materiaal op het bureau aanwezig is, hoeft het bureau niet te worden gereinigd. Dit geldt niet voor vergaderruimten.

De Opdrachtnemer wordt geacht binnen twee maanden na de start van het contract in elke ruimte aan de binnenkant van de deur te communiceren wat het schoonmaakprogramma (takenkaart) voor die ruimte is, als ook wat men in dit kader verwacht van de gebruikers.

Sluitronde

Veelal vinden de schoonmaakwerkzaamheden plaats zonder dat er iemand van VRMWB aanwezig is. Daarom dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat veel locaties zelf geopend en gesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever voor elke kazerne hiertoe een tag-sleutel, waar het verantwoordelijk voor blijft. Hierbij dient de beveiligingsinstallatie ingeschakeld te worden, instructie zal volgen door een contactpersoon van VRMWB. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich opstelt als 'goed huisvader' en de locaties op de juiste wijze achterlaat en onregelmatigheden doorgeeft. Eventuele kosten voor het niet juist achterlaten van de locaties kunnen, naar redelijkheid en billijkheid worden doorbelast door VRMWB. Onder het afsluiten van een gebouw wordt verstaan: inschakelen van de beveiligingsinstallatie, controleren of alle ramen gesloten zijn en of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn.

Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan Opdrachtnemer zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend worden aan de Opdrachtnemer.

3.2.2. Onvoorziene situaties

Er kunnen onvoorziene omstandigheden voorkomen, die buiten de uitvoeringsmacht van Opdrachtgever of Opdrachtnemer ('Partijen') vallen. Bijvoorbeeld de coronapandemie heeft dat geleerd. Dat vergt flexibiliteit van iedereen.

In een dergelijk geval wordt eerst gezamenlijk vastgesteld dat er sprake is van een onvoorziene situatie, waar naar gehandeld moet worden. Pas als beide Partijen het hierover eens zijn is er sprake van die situatie. In dat geval zal dat schriftelijk vastgesteld worden.

Vervolgens zal in optimale openheid en billijkheid tot aangepaste afspraken over gegaan worden, waarbij rekening gehouden wordt met verwachtingen en belangen van beide Partijen.

Een leidraad voor deze afspraken, die vastgelegd worden in een addendum van de Overeenkomst, betreffen de volgende onderwerpen:

- Een toetsing met de algemene aard van de opdracht (wijziging kan betekenen dat er een nieuwe aanbesteding nodig is, zie <https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-2-doorlopen-aanbestedingsprocedure/aankondigen/niet-wezenlijke-wijziging>);
- De realistisch te verwachten duur van gewijzigde afspraken;
- De evt. noodzaak om tot een overbruggingsovereenkomst te komen, met als duur de periode tot een nieuwe Overeenkomst;
- De inhoud van de gewijzigde operationele uitvoering;
- Alternatieven voor de inzet van vaste schoonmaakmedewerkers, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;
- Evt. aanpassing van KPI doelstellingen, inclusief de wijze van meten.
 - Denk hierbij aan het vervangen van enkele bestaande KPI's voor een vorm van toetsing op flexibiliteit en betrokkenheid van medewerkers;
- De verrekening van kosten gedurende de gewijzigde situatie, waarbij evt. overheidscompensatie onderdeel van de calculatie zal uitmaken;
- De communicatie over wijzigingen naar alle belanghebbenden.

Een potentieel uitgangspunt van discussie zal in dit geval zijn om een demarcatie overeen te komen van minimaal ('vast') schoonmaakonderhoud van gebouw(-en), aangevuld met ('flexibele') schoonmaak werkzaamheden, die afhankelijk zijn van het gebruik van gebouw(-en).

VRMWB kan een extern adviseur bij het vaststellen verzoeken te adviseren of er sprake is van een onvoorziene situatie. Het door de extern adviseur gegeven advies hierover is voor zowel VRMWB als Opdrachtnemer bindend.

3.2.3. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Van maandag tot en met zondag (7 dagen per week) dient tussen 08:00 en 17:00 uur een contactpersoon van de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten door VRMWB. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is.

De Opdrachtnemer dient een calamiteitsnummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is. In geval van nood wil VRMWB altijd een calamiteit kunnen melden.

3.2.4. Taakplanning

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden inclusief een werkrooster (wie werkt wanneer). Opdrachtgever krijgt daarmee inzicht in de geplande uitvoering en de ureninzet.

Opdrachtnemer wordt geacht zoveel mogelijk als één team met de andere facilitaire diensten samen te werken. Opdrachtnemer dient de taakplanning aan te passen, als dat in het kader van samenwerking met die andere diensten gewenst is.

3.2.5. Planning periodieke werkzaamheden

In de planning dient inzichtelijk te zijn wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. De planning in het werkprogramma (Bijlage 1c) is daarvoor een voorbeeld. De

Opdrachtnemer dient uiterlijk twee kalenderweken voor start van het contract ervoor te zorgen dat het schoonmaak werkprogramma wordt voorgelegd aan VRMWB. Pas na akkoord van Opdrachtgever wordt het werkprogramma definitief.

Belangrijk onderdeel voor VRMWB is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersonen doorgegeven te worden.

Gebouwbeheer map

In het gebouw dient een beheer map (mag ook digitaal) aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract aanwezig (of toegankelijk) te zijn op de locaties van VRMWB.

De volgende onderdelen dienen er vanaf dat moment minimaal in te zitten:

- Het werkprogramma;
- Aanvullende afspraken tussen VRMWB en Opdrachtnemer;
- Veiligheidsbladen, van aanwezige/gebruikte producten (moet fysiek aanwezig zijn);
- Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform Bestek);
- Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

De map en de inhoud van de map kunnen inhoudelijk en op beschikbaarheid getoetst worden. Indien de inhoud niet conform het gestelde is wordt dit als klacht opgenomen.

Tot de digitale map verleent de Opdrachtnemer minimaal drie functionarissen van VRMWB en evt. twee externe functionarissen toegang.

3.2.6. Opstart

Ten aanzien van de opstart van het contract dient de Opdrachtnemer een deugdelijke implementatieplanning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen VRMWB en Opdrachtnemer. Wekelijks dient de Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed en ervaren opstartteam, welke bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij de (dagelijkse) uitvoering van het contract.

Dit projectteam zal aan een door VRMWB aangewezen persoon gekoppeld gaan worden welke de opstart vanuit VRMWB zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen VRMWB, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.

3.2.7. Werktijden

Het schoonmaakonderhoud dient tijdens wekdagen uitgevoerd te worden. De te hanteren schoonmaaktijd dient in onderling overleg bepaald te worden. Na uitvoering van de werkzaamheden zal de Opdrachtnemer conform de sluitprocedures het pand afsluiten.

Zolang de werktijdstippen niet strijdig zijn met een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening, conform de Toeslag Bijzondere Uren van de schoonmaak CAO, blijven standaard normen en tarieven van toepassing.

Indien deze tijdstippen aantoonbaar kostenverhogende gevolgen met zich meebrengen voor de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld de indeling van taken kan niet meer op een logische wijze geschieden, zal in overleg met VRMWB worden bepaald welke alternatieven er zijn en welke consequenties op bijvoorbeeld prijs of normen deze met zich meebrengen.

3.2.8. Werkprogramma

Het werkprogramma bestaat uit een inspanningsgericht werkprogramma, bijgevoegd als voorbeeld in bijlage 1c. Er is een werkprogramma per ruimtecategorie voor het schoonmaakonderhoud. Alle in een ruimte aanwezige elementen dienen conform het programma te worden gereinigd. Handelingen die dagelijks dienen te worden uitgevoerd, worden met de hoogste frequentie voor die betreffende ruimte uitgevoerd. Mochten er verschillen in frequentie zijn tussen de structuurlijst (Bijlage 1a en b) en het werkprogramma (Bijlage 1c), dan prefereert de structuurlijst. Opdrachtnemer dient dit met Opdrachtgever op te nemen en verder af te stemmen. Opdrachtnemer dient een conform frequenties structuurlijst bijgewerkt werkprogramma op te leveren tijdens de implementatieperiode.

VRMWB heeft per jaar 52 werkweken.

Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten worden jaarfrequenties bedoeld. Frequenties die daarin onder meer voorkomen zijn bijvoorbeeld:

255	: 5 maal per week
153	: 3 maal per week
52	: 1 maal per week
12	: 1 maal per maand
4	: 4 maal per jaar

Het werkprogramma is een vertaling van de minimale kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden.

In onderstaande tekst worden enkele definities toegelicht. Eerst definities van vervuilingen, daarna definities van schoonmaakhandelingen. De kosten ten aanzien van het uit- en inruimen dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

Niet gehecht vuil

onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc.

Gehecht vuil

onder andere: strepen, schopstrepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc.

Afnemen

Na het afnemen dient het oppervlakte vrij te zijn van gehecht en niet gehecht vuil.

Stofwissen

Na het stofwissen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht vuil.

Moppen

Na het moppen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.

Schrobben

Na het (machinaal) schrobben dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil. Opdrachtnemer dient de ruimten zelf uit- en in te ruimen.

Ontkalken

Na het ontkalken dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag.

Sprayen/ opwrijven

Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil.

Met behulp van een eenschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag. Opdrachtnemer dient de ruimten zelf uit- en in te ruimen.

Frequenties periodieke vloerwerkzaamheden

VRMWB wenst frequenties voor periodieke werkzaamheden te hanteren conform het werkprogramma.

De oppervlakte van de deze vloeren is bijgevoegd in bijlage 1a/1b.

3.2.9. Opslag middelen en materialen

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer
Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer
Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door VRMWB.

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door de Opdrachtnemer in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.

3.3. Glasbewassing

In de calculatie wordt u verzocht een prijsopgaaf te geven voor het wassen van het gevelglas en het separatieglass aan de binnen- en buitenzijde (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Deze prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. Eventuele kosten voor een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorzieningen kunt u apart opgeven in uw berekening.

De opgegeven oppervlakten bestaan uit het enkelzijdig gemeten oppervlak van het glas, exclusief de directe omlijsting. De directe omlijsting dient wel gereinigd en in de prijs verdisconteerd te worden. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".

3.3.1 Frequentie

De frequentie van de glasbewassing is overwegend 2 maal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw en 2 maal aan de binnenzijde (incl. separatieglass). Er zijn enkele uitzonderingen in frequenties tot 4 maal per jaar (zie werkprogramma). De oppervlakte van de glasbewassing per werksoort is bijgevoegd in bijlage 1b.

3.3.2 Uitvoering

Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient u dit vooraf aan VRMWB door te geven.

3.3.3 Oplevering

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van VRMWB.

Dit dient te geschieden middels een werkbond welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn. Op de werkbond is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering. Deze werkbond dient bij de maandfactuur gevoegd te zijn.

3.3.4 Risico- inventarisatie en evaluatie

Na gunning dient door de Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

Verder heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om VRMWB schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassingswerkzaamheden aan VRMWB ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij VRMWB in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met VRMWB).

3.4. Regiewerkzaamheden

Eventuele extra regiewerkzaamheden kunnen enkel uitgevoerd worden na schriftelijke goedkeuring van VRMWB. De extra werkzaamheden worden gezamenlijk in het kwartaaloverleg door VRMWB en de Opdrachtnemer besproken. Deze extra werkzaamheden dienen te allen tijde uitgevoerd te worden tegen het afgesproken verrekentariaf uit deze aanbesteding. E.e.a. uiteraard in overeenstemming met hetgeen beschreven in de cao.

De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegd persoon van VRMWB. Dit dient te geschieden middels een werkbond welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn.

Op de werkbond is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende, het tijdstip en de duur van uitvoering, alsmede het door VRMWB toegekende bestelnummer. Deze werkbond dient door de Opdrachtnemer bij de factuur gevoegd te worden.

3.5. Sanitaire voorzieningen

De inkoop van sanitaire voorzieningen en aanverwante artikelen zoals hygiëne boxen en inloopmatten worden separaat aanbesteed. De Opdrachtnemer Sanitaire Middelen zal de sanitaire benodigdheden rechtstreeks leveren en factureren aan VRMWB. Opdrachtnemer van deze Aanbesteding is wel verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende werkzaamheden ten aanzien van de sanitaire voorzieningen: bijhouden van de voorraad en tijdig plaatsen van een bestelling. De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het reinigen van de apparatuur aan de buitenzijde, bijvullen van de huidige dispensersystemen; melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau). De uitvoering van de reinigingswerkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

VRMWB houdt zich het recht voor om tijdens het contract wijzigingen aan te brengen in de gekozen sanitair/dispensersystemen, dan wel keuze voor leverancier.

3.6. Afvalinzameling

In het algemeen geldt dat de Opdrachtnemer alle afvalbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt, te voorzien van nieuwe passende afvalzakken en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot. De kosten voor alle afvalzakken dient in het uurtarief opgenomen te zijn.

VRMWB stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

- De Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen;
- De Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten;
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld.

3.7. Milieu

VRMWB verwacht van de Opdrachtnemer dat ze zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om gaat.

3.7.1. Materiaal, middelen en machines

Bij voorkeur werkt Opdrachtnemer circulair. Een pragmatische werkwijze hiertoe is werken met de 9R strategieën. Meer informatie hierover is te vinden via:

<https://circularcompanymakers.nl/circulair-ondernemen-9r-strategieen/>.

De Opdrachtnemer dient zich anders maximaal in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of diensten zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zoveel mogelijk minder milieubelastende materialen en producten toe te passen.

3.7.2. Eisen schoonmaakartikelen: Ecolabel

De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van schoonmaakmiddelen waarbij 100% van het totale volume gebruikte allesreinigers, sanitair reinigers, interieurreinigers, hand- en machine afwasmiddelen voldoet aan de laatst geldende versie van de eisen van minimaal Europees Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). Daarnaast dient de totstandkoming van de reinigingsmiddelen te zijn ontstaan zonder behulp van dierproeven.

3.7.3. Veiligheidsinformatie Bladen

Van alle aanwezige reinigingsmiddelen dienen de Veiligheidsinformatie Bladen in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

3.7.4. Microvezel

Er dient gewerkt te worden met de microvezelmethode voor het dagelijks onderhoud. Dit geldt voor alle ruimtegroepen. Indien er afgeweken wordt van deze methode dient dit in overleg te gaan met VRMWB.

3.7.5. Doseersystemen

Ten aanzien van het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers.

3.7.6. Eisen apparatuur

De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van apparatuur welke voldoet aan de volgende eisen:

- Inzicht in het energieverbruik van apparaten geven en zal de zuinigste (energielabel A) apparatuur voor VRMWB moeten gebruiken;

- Elektrische apparatuur dient te voldoen aan NEN 3140;
- De professionele stofzuigers dienen voorzien te zijn van een microfilter en geluidsarm te zijn (in kantooromgevingen);
- De keuringsrapporten en inspectieverslagen dienen aanwezig te zijn op locatie in een centraal beheerde map;
- Voldoen aan de technische richtlijnen vanuit het Arbo-convenant.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage T van NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd;
- Na iedere reparatie.

De Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.8. Schoonmaakpersoneel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De scholing dient frequent middels trainingen bijgehouden te worden.

Het personeel dient de Nederlandse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat directe communicatie mogelijk maakt. Het personeel dient alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen.

Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Personeel dat over wordt genomen van de huidige Opdrachtnemer en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen dient dit binnen een half jaar alsnog te behalen.

3.8.1. Leidinggevende

VRMWB wenst één leidinggevende als aanspreekpunt te hebben voor alle locaties. De direct leidinggevende dient te beschikken over mbo werk- en denkniveau, proactief, klant- en mensgericht te zijn en affiniteit te hebben met het schoonmaak vak. Daarnaast dient hij/zij over goede communicatieve vaardigheden te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen. Iemand die er dus zichtbaar óók is als er geen issues of incidenten zijn.

Voordat het contract wordt gegund dient de Opdrachtnemer een objectleider voor te stellen aan VRMWB, waarbij VRMWB zich het recht voorbehoudt om betreffende kandidaat af te wijzen. Bij

wijzigingen in die functie geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar contactgegevens zijn.

3.8.2. Opleidingseisen leidinggevende

Voor de objectleider en voorwerkers geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.

3.9. Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)

Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht VRMWB, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Zij dienen zich hierbij te houden aan de gedragsregels die gelden binnen de betreffende locatie. VRMWB behoudt zich het recht voor om schoonmaakmedewerkers de toegang tot de locatie te onttrekken, indien zij zich niet houden aan deze gedragsregels. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 21 jaar (met uitzondering van de vakantieperiodes). Communicatie tussen de uitvoerend medewerker en zijn of haar leidinggevende moet mogelijk zijn.

3.9.1. Opleidingseisen uitvoerend personeel

Uitvoerend personeel dient in het bezit te zijn van de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. Indien men niet in het bezit is van het diploma dient men maximaal zes maanden na aanvang opgeleid te zijn en zich in te schrijven voor het examen.

3.10. Herkenbaarheid

De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.

3.11. Flexpool

Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van de Opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de Opdrachtnemer ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.

Opdrachtnemer dient zich in te spannen om het ziekteverzuim terug te dringen. VRMWB kan het beleid hiervan opvragen bij Opdrachtnemer.

3.12. Uitzendkrachten/ vakantiekrachten

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hiervoor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet zal in overleg met VRMWB plaatsvinden.

3.13. Veiligheid

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet VRMWB onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van VRMWB, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

3.14. Wettelijke eisen

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te zijn dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. VRMWB kan Opdrachtnemer aansprakelijk stellen als Opdrachtnemer dit verzuimt uit te voeren.

Zo dient een RI&E uitgevoerd te worden van de werkplek van het personeel van de Opdrachtnemer. Deze dient overhandigd te worden aan VRMWB voor aanvang van de werkzaamheden.

3.15. Verklaring Omtrent Gedrag

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan VRMWB voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) te bewaren. Desgewenst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overhandigen waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft.

Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij VRMWB op verzoek te worden getoond.

De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer, hiermee dient rekening gehouden te worden in de calculatie. VRMWB is gerechtigd personeel, zonder opgaf van reden, de toegang tot de locatie te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van VRMWB dient dit doorgegeven te worden aan de contactpersoon van VRMWB. Een kopie van de aanvraag dient eveneens overhandigd te worden.

In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan VRMWB dispensatie verlenen voor een maximum van tien werkdagen.

3.16. SROI

Voor VRMWB is de inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt (SROI) een belangrijk onderdeel in de samenwerking met de Opdrachtnemer, mits dit niet leidt tot concurrentie op arbeidsvoorwaarden, bijvoorbeeld van de conform CAO over te nemen medewerkers. Dat vergt specifieke kennis en de intrinsieke wil om deze medewerkers in te zetten en professioneel te begeleiden.

VRMWB verwacht van Opdrachtnemer dat van de medewerkers werkzaam op 24-uurs bemande locaties van VRMWB, minstens 5% SROI is.

3.17. Facturatie en mutaties

De schoonmaakkosten worden vastgesteld aan de hand van de aanbidding van de winnende Inschrijver, die daarmee Opdrachtnemer wordt. De kosten zijn gebaseerd op verschillende parameters, zoals de gebouw- en ruimtestaten, gewenste frequenties en extra werkzaamheden. Deze parameters kunnen gedurende de overeenkomst wijzigen en dienen goed beheerd te worden om een correcte kostenafhandeling te regelen.

3.17.1. Facturatie en specificatie

Vanuit de Opdrachtnemer dient vooraf per maand één vaste factuur verstuurd te worden. De vaste verzamel factuur per maand dient te bestaan uit het totale contractbedrag per jaar gedeeld door twaalf, voorzien van ordernummer en specificatie per locatie.

Bij de variabele factuur (achteraf per maand, bijvoorbeeld voor extra regiewerkzaamheden) dienen de afgesproken regietarieven en staffelprijzen gehanteerd te worden. Bij de facturen dient de opdracht e-mail meegestuurd te worden, waardoor inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben,. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen.

Indien een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, neemt VRMWB de betreffende factuur niet in behandeling. De Opdrachtnemer heeft dan geen recht op betaling.

VRMWB kiest ervoor de facturen digitaal te laten aanleveren door de Opdrachtnemer. Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen Opdrachtnemer en VRMWB.

3.17.2. Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen: de schoon te maken ruimten kunnen wijzigen in het gebruik, er kunnen nieuwe ruimtes/gebouwen bijkomen en/of ruimten/gebouwen worden afgestoten. Deze veranderingen kunnen leiden tot meer of minder werk. Tevens is het mogelijk dat er in een later stadium andere gebouwen van VRMWB toegevoegd worden aan de te sluiten overeenkomst.

In het bestek is getracht een zo goed mogelijke weergave van de werkelijke situatie weer te geven. Het is zeer waarschijnlijk dat er gedurende de contractperiode wijzigingen zullen plaatsvinden. Via het genoemde communicatieschema, moeten kleinere en grotere aanpassingen goed ingepast en doorgevoerd kunnen worden. VRMWB zal minimaal twee weken voor aanvang van een wijziging dit schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtnemer, waarna Opdrachtnemer een voorstel maakt. In dit voorstel worden de wijzigingen vermeld, inclusief de eventueel aangepaste werkzaamheden en de bijbehorende kosten. VRMWB en de Opdrachtnemer dienen schriftelijk akkoord te gaan door middel van het ondertekenen van het voorstel, dan wel een schriftelijk akkoord te geven via e-mail. De datum van ingang van de wijziging zal daarbij nadrukkelijk worden aangegeven.

Bij een substantiële wijziging (vanaf 25% van het totale aantal m² van een gebouw, of sluiting van gebouwen) zal dit door VRMWB minimaal zes weken tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de Opdrachtnemer. Hierdoor wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventueel organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. De Opdrachtnemer kan geen claims indienen bij VRMWB met betrekking tot gemiste inkomsten. In dit kader wordt ook verwezen naar par. 3.2.2, onvoorziene omstandigheden.

Bij het opstellen van een calculatie van nieuwe gedeeltes en/of een gewijzigde calculatie, wordt deze gebaseerd op de offerte ten tijde van de aanbesteding. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) blijven gehandhaafd. Mondelinge afspraken tot wijzigingen worden niet geaccepteerd.

Tevens heeft VRMWB de bevoegdheid om de Opdrachtnemer tijdelijk andere werkzaamheden te laten uitvoeren, in afwijking van bestek en werkprogramma's. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal de Opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden. De opgedragen afwijkingen van de werkprogramma's worden door de Opdrachtnemer genoteerd om latere aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde werkzaamheden conform de werkprogramma's te voorkomen. Werkzaamheden naast de contractactiviteiten worden uitgevoerd op regiebasis.

4. Contractbeheer perceel 1

Het contract zal centraal beheerd gaan worden. Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toets momenten bepalen mede het prestatieniveau van de Opdrachtnemer.

4.1. Algemeen

Tijdens de duur van de overeenkomst tussen VRMWB en Opdrachtnemer is het van belang dat afspraken worden nagekomen. Het doel is dat VRMWB de schoonmaakdiensten krijgt die ze beoogt en de Opdrachtnemer haar werk goed kan uitvoeren en daarmee een normaal bedrijfsrendement kan behalen.

Via dit contractbeheer worden de gemaakte contractafspraken (Prestatie Indicatoren) structureel gemonitord en daar waar nodig het verschil tussen de afgesproken prestatienorm en geleverde prestatie gedicht. Dit Bestek vormt de input voor het vaststellen van concrete KPI's die tijdens het contract gemonitord worden.

Dit contractbeheer is gebaseerd op twee hoofd prestatie indicatoren, te weten:

- Kwaliteit
- Communicatie

Deze indicatoren en de daaruit voortvloeiende deel indicatoren worden onderling gewogen en leiden uiteindelijk tot een eindscore voor de Opdrachtnemer. Onderstaand worden de wegingen en de totstandkoming van de eindscore per jaar weergegeven. Opdrachtgever kan bij slechte scores tussentijds met een boete een verrekening toepassen.

4.2. KPI's

De KPI's die opgesteld zijn voor VRMWB zijn gericht op continue verbetering en samenwerking. Het is logischerwijs de bedoeling dat de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die door VRMWB gesteld zijn in deze opdracht. Uiteraard is daarbij enige ruimte voor fouten aanwezig. Ieder contractjaar worden de gemeten prestaties van de Opdrachtnemer op deze KPI's beoordeeld.

De KPI's worden beoordeeld door middel van een rapportcijfer dat uiteindelijk een gewogen totaalscore vormt. In onderstaande tabel wordt de weging van iedere KPI weergegeven.

KPI's	Deel KPI's	Weging
Kwaliteit	1 Belevingsmeting	50%
	Communicatie	50%
	2 Nakomen afspraken	50%
Totaal		100%

Jaarlijks wordt de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's door contractbeheer berekend. De norm per contractjaar is minimaal een 8 als gewogen gemiddelde over alle KPI's. De ondergrens per contractjaar is een gewogen gemiddelde van een 5,5. Ieder contractjaar, dient de Opdrachtnemer minimaal de gestelde ondergrens te behalen. Wanneer niet minimaal de

ondergrens behaald wordt is er sprake van wanprestatie en zal de overeenkomst, zonder verdere toelichting, worden beëindigd.

Na de vier vaste contractjaren is een termijn van maximaal drie optie jaren van toepassing, mits per optioneel contractjaar aan de volgende voorwaarden voldaan is:

- Bij een gewogen gemiddelde van een 8 of hoger als totaalscore in het afgelopen contractjaar, heeft Opdrachtnemer recht op een verlenging van een volgend contractjaar. De toetsing voor het eerste optiejaar zal plaatsvinden in het derde vaste contractjaar.
- Vervolgens wordt deze systematiek ieder optiejaar opnieuw herhaald, met een maximum van totaal vier optie jaren.
- Bij een score tussen de ondergrens en de gestelde norm is het aan VRMWB om al dan niet een verlenging van de contracttermijn te honoreren. Opdrachtnemer dient hiertoe een motivatiebrief met plan van aanpak in.
- Bij een score onder de gestelde ondergrens is er nog steeds sprake van wanprestatie.

De normering en wijze van vaststelling van de score op de KPI's wordt op de volgende pagina's toegelicht.

Van iedere KPI is aangegeven aan welke norm moet worden voldaan. Een maximale prestatie geeft de maximale punten (10). Voor iedere KPI is tevens een ondergrens aangegeven, waarop nul punten wordt gescoord. Tussenvallende punten worden ook meegenomen in de gewogen totaalscore.

Om dit goed te kunnen volgen worden gedurende de contractjaren de KPI's elk kwartaal in het facilitair overleg besproken. Opdrachtnemer wordt geacht minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de kwartaal overleggen het rapport met de actuele KPI resultaten aan de deelnemers toe te sturen en in het overleg toe te lichten.

Gedurende de contractduur zijn genoemde KPI resultaten ook de basis voor een eventueel te hanteren boete. Als op locatieniveau in een jaar 55 punten of minder gescoord wordt dan is Opdrachtgever gerechtigd om per locatie 1% van het totale jaarbedrag reguliere schoonmaak (exclusief variabele facturen) van heel VRMWB te verrekenen met de ingezonden facturen, tot een maximum van 5%. Opdrachtgever neemt daarover aan het eind van elk jaar eenzijdig een besluit, gebaseerd op de gerealiseerde KPI's.

4.3. Kwalitatief beheer

De kwaliteit van de geleverde diensten wordt gemonitord om vast te stellen of deze voldoet aan de verwachting. De volgende deel-indicatoren worden daarbij meegenomen:

- Belevingsmeting

4.3.1. KPI - Belevingsmetingen

Gedurende de contractperiode wordt de geleverde performance gemeten op basis van een belevingsmeting. VRMWB voert dit in eigen beheer uit, zodat grip op de schoonmaak gehouden kan worden. Door middel van een kleine set vragen, die op iedere locatie minimaal twee keer per jaar wordt beantwoord, kan de vinger aan de pols gehouden worden.

De vragen worden, samen met de Opdrachtnemer gedurende de opstartperiode vastgesteld. De score wordt door de locatiebeheerder ingevoerd en hieruit resulteert een belevingscore voor die locatie. Door regelmatig te toetsen en in gesprek te blijven over de performance en de

gemaakte afspraken, behouden zowel VRMWB als Opdrachtnemer grip op de uitvoering van de schoonmaak.

Normering en vaststelling KPI

KPI – Belevingsmetingen	
Norm	Het resultaat van een performance meting wordt uitgedrukt in een rapportcijfer. De norm is minimaal een 7 over het geheel, maar ook gemiddeld per locatie. De ondergrens: wanneer over een contractjaar over het geheel of bij een locatie een 5,5 of lager wordt gescoord.
Beoordeling	Met deze KPI wordt de beleving van de schoonmaak beoordeeld. Op iedere locatie voert VRMWB 2x per jaar een belevingsmeting uit. Uit iedere meting komt een cijfer. Deze KPI wordt door VRMWB beoordeeld aan de hand van de uitkomsten van de metingen. Tijdens de kwartaalgesprekken en aan het einde van ieder contractjaar worden de resultaten besproken.
Score	De performance metingen geven een rapportcijfer als resultaat, deze telt mee in de bepaling van de score van deze KPI. Het behaalde rapportcijfer is tevens het behaalde cijfer voor deze KPI. De score van deze KPI wordt bepaald door de uitkomsten van de belevingsmetingen. Per locatie wordt per contractjaar een rapportcijfer behaald (optelling van behaalde scores / aantal metingen). Wanneer deze lager ligt dan een 5,5 worden er voor die locatie geen punten behaald. De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score van alle locaties.
Consequenties	<ul style="list-style-type: none"> • Belevingsmeting onvoldoende: Acties worden genoteerd, inclusief datum gereed. • Indien er twee metingen op rij, op één locatie, worden beoordeeld met een onvoldoende, is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Er zijn 138 metingen uitgevoerd in het afgelopen contractjaar. Op 14 locaties was het gemiddelde lager dan 5,5 (dus nul punten). Het gemiddelde van de overige metingen was 7,2. Eindscore: $(14 \times 0) + (124 \times 7,2) / 138 = 6,5$.

4.4. Communicatie

De communicatie tussen VRMWB en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen die als aanspreekpunt functioneert op strategisch/tactisch niveau. De accountmanager zal vooral op beleidsmatig niveau voor VRMWB het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die VRMWB met de Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.

Het communicatief beheer vindt plaats op basis van de volgende indicator:

- Nakomen afspraken

De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is.

Communicatieschema

Ten behoeve van een goede communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en VRMWB wordt gebruik gemaakt van

verschillende communicatie momenten. Onderstaand schema geeft aan hoe VRMWB dit ingericht wil zien.

Frequentie	VRMWB	Opdrachtnemer
4x per jaar, kwartaaloverleg	- contractverantwoordelijke	- accountmanager - rayonmanager
1x per maand, op iedere locatie	- locatieverantwoordelijke	- objectleiding of rayonmanager
dagelijks, mondeling en/of via logboek (afvinken/paraferen)	- locatieverantwoordelijke	- objectleiding of - schoonmaakmedewerkers
wanneer nodig, telefonisch of per email	- contractverantwoordelijke	- rayonmanager of accountmanager

4.4.1. Klachten afhandeling

Wanneer VRMWB te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening dan wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen door VRMWB zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden aan de contactpersonen van de Opdrachtnemer.

Alle klachten dienen geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer. De wijze waarop die klachten worden vastgelegd en als klacht worden aangemerkt, wordt tijdens de implementatiefase gemeenschappelijk vastgelegd.

De klachten kunnen voortkomen uit:

- Onvoldoende evaluatierapporten;
- Constateringen contractbeheerder/locatiebeheerder, middels Topdeskmelding;
- Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mail en dergelijke aan VRMWB en/of Opdrachtnemer;
- Het niet nakomen van contractuele afspraken.

Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden door Opdrachtnemer en binnen twee weken na melding structureel opgelost te zijn en via een bezoek/evaluatie rapport te zijn afgetekend door de melder van de klacht. Indien een klacht niet te wijten is aan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer dit doorgeven aan VRMWB. Van alle ontvangen klachten zal periodiek een overzicht overhandigd worden aan VRMWB.

4.4.2. KPI - Nakomen afspraken

VRMWB hecht grote waarde aan dat ze kunnen vertrouwen op het nakomen van gemaakte afspraken. Dit geldt voor afspraken die zij zelf maken, maar ook de naleving van de afspraken die met de Opdrachtnemer worden gemaakt.

Het nakomen van afspraken wordt gelaagd beoordeeld. De operationele communicatie vindt plaats, conform genoemd schema. Wanneer op dit niveau stelselmatig afspraken niet of niet tijdig worden nagekomen, kan dit in het kwartaaloverleg worden opgenomen. Hier worden concrete en SMART geformuleerde afspraken gemaakt en weergegeven in de actielijst, inclusief datum waarop de gemaakte afspraak uiterlijk moet zijn nagekomen. Alle in het kwartaaloverleg afgesproken acties worden centraal door Opdrachtgever vastgelegd en dienen als leidraad voor het vaststellen of afspraken worden nagekomen en of dit tijdig gebeurt. Van alle overleggen wordt Opdrachtnemer geacht er een verslag van te maken. Deze verslaglegging maakt ook onderdeel uit van deze KPI; afspraak hierbij is een tijdige verslaglegging: gespreksverslagen dienen uiterlijk 5 werkdagen na het overleg inhoudelijk correct aangeleverd te worden door Opdrachtnemer bij alle deelnemers van dat overleg.

Normering en vaststelling KPI

KPI – Nakomen afspraken	
Norm	Voor deze KPI worden punten gescoord voor het tijdig afronden van acties, maar ook voor het correct nakomen van de gemaakte afspraken. De norm is vastgesteld op een 8 en de ondergrens op een 5,5.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld door VRMWB aan de hand van de afhandeling van de gemaakte afspraken tijdens (kwartaal) overleggen en technische en belevingsmetingen. Gemaakte afspraken worden door Opdrachtnemer geregistreerd incl. afhandelingstermijn. Deze KPI wordt besproken tijdens de kwartaal overleggen.
Score	Voor iedere gemaakte afspraak welke tijdig wordt afgehandeld: 5 punten Voor iedere gemaakte afspraak welke correct wordt afgehandeld: 5 punten De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI. Indien de gemiddelde score lager ligt dan een 6 worden er op dit onderdeel geen punten behaald.
Consequenties	Wanneer een afspraak, tot driemaal toe, niet tijdig wordt nagekomen is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Over het afgelopen contractjaar zijn er vijf acties geregistreerd. Van deze vijf afspraken zijn drie afspraken correct en tijdig afgehandeld (3x10). Eén afspraak is wel nagekomen, maar niet tijdig (1x5). Eén afspraak is niet nagekomen (1x0). Er zijn 4 gespreksverslagen tijdig en inhoudelijk correct aangeleverd (4x10). Behaalde score: $30 + 5 + 0 + 40 = 75/9 = 8,3$.

4.5. Scoreberekening

Om een duidelijk beeld te geven van de berekening van de score over een contractjaar geven we hiervan een voorbeeld. Hierna geven we weer hoe dit er in de volgende situaties uit ziet:

- Op iedere KPI: gescoord op de ondergrens
- Op iedere KPI: gescoord op de norm
- Berekening aan de hand van de gebruikte voorbeelden hierboven per KPI.
-

Kwaliteit	Ondergrens	Norm		Voorbeeld		
		Score	Score	Score	Score	
1 Belevingsmeting 50%	5,5	2,75	7	3,50	6,5	3,25
Communicatie						
2 Nakomen afspraken 50%	5,5	2,75	8	4,00	8,3	4,15
Totaal 100%						
	Behaalde score		5,5	7,5	7,4	

4.6. Wanprestatie

Op het moment dat er sprake is van wanprestatie is VRMWB gerechtigd om het contract te ontbinden. In die situatie is VRMWB gerechtigd een boete van maximaal € 10.000,- in te houden op de facturatie in verband met contractwisselingskosten.

4.7. Bonus contractjaar

Opdrachtnemer dient bij een gewogen eindscore tussen de 5,5 en 8 jaarlijks (vanaf het derde contractjaar voor het opvolgende jaar) zelf een motivatiebrief met plan van aanpak te schrijven waarom Opdrachtnemer een optiejaar verdient en waarin de KPI's centraal staan. Op basis van deze motivatiebrief en geleverde prestaties, conform bovenstaande KPI's, wordt door VRMWB eenzijdig bepaald of dat jaar een optiejaar wordt toegekend.

5. Perceel 2: Levering sanitaire middelen

5.1. Algemene voorwaarden

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Opdracht in het algemeen:

- Gedurende de looptijd van het contract bestaat de mogelijkheid dat het aantal locaties of het aantal sanitaire middelen wijzigt, waardoor de contractwaarde dient te worden aangepast. Het wijzigen van het aantal locaties wordt door VRMWB uiterlijk 4 weken voor daadwerkelijke ingangsdatum van de wijziging schriftelijk doorgegeven.
- VRMWB kan het aantal sanitaire voorzieningen in de opstartfase naar wens aanpassen.
- Aan eventuele tussentijdse opstart c.q. opheffing van locaties zijn voor VRMWB géén extra kosten verbonden. Indien binnen de organisatie van VRMWB wijzigingen plaatsvinden, worden deze in de overeenkomst aangepast en gedurende de looptijd van de overeenkomst doorgevoerd, conform de contractueel vastgestelde en overeengekomen voorwaarden.

5.1.1. Calculatiebladen

In de calculatiebladen bijlage 9 wordt u verzocht een prijsopgave te geven voor het leveren, (de-)monteren en services van de sanitaire voorzieningen. VRMWB wenst een overeenkomst af te sluiten met de winnende Inschrijver.

In bijlage 9 heeft VRMWB zo goed mogelijk de huidige situatie van voorzieningen weer gegeven. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de opgegeven aantallen. Ook is niet uitgesloten dat gedurende de contractperiode er andere producten uitgevraagd worden.

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op de aan te leveren offerte:

- Alle demontagekosten, montagekosten en overige kosten behoren in de calculaties te worden verrekend en komen derhalve later niet voor verrekening in aanmerking.
- De eisen van de sanitaire middelen zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument dienen meegenomen te worden bij het invullen van de calculatiebladen.
- Een beeld van het aantal medewerkers per locatie staat in het locatieoverzicht;
- Voor het berekenen van de kosten betreffende sanitaire middelen dient Bijlage 9 calculatiebladen van dit aanbestedingsdocument te worden gehanteerd en alleen de geel gearceerde cellen ingevuld. De prijs in cel K69 van het 3^e werkblad geldt;
- Indien na gunning wordt gevraagd een prijsvoorstel voor extra werkzaamheden uit te brengen, dient dit voorstel waar van toepassing te worden aangeleverd middels de tarieven voortkomend uit uw calculatieblad van dit aanbestedingsdocument.

Voor indexering verwijzen we hier naar par. 2.8 van dit Bestek.

5.1.2. Gunningcriteria sanitaire voorzieningen

De onderdelen waarop beoordeeld en gegund zal worden zijn kwaliteitsaspecten en kostenaspecten. Deze onderdelen worden afzonderlijk beoordeeld. Hieronder wordt per onderdeel aangegeven hoe er beoordeeld zal worden.

Gunningcriteria	Punten	Percentage
Financiële gunningcriteria		
1. Totaalprijs	60	60 %
Kwalitatieve gunningcriteria		
2. Bestel, voorraadbeheers- en facturatieproces	30	30 %
3. Duurzaamheid	10	10 %
TOTAAL	100	100 %

Uitgangspunt voor de gunning is dat de best scorende partij de opdracht gegund krijgt. De toelichting per onderdeel wordt in de navolgende paragrafen besproken.

1. Totaalprijs

De totaalprijs is het belangrijkste onderdeel van deze aanbesteding. Hieronder wordt een toelichting op de totstandkoming van de totaalprijs gegeven en hoe dit wordt beoordeeld.

Bij gunningcriteria 'Totaalprijs' kan Inschrijver in totaal 60 punten behalen. Bij dit onderdeel krijgt de aanbieder met de laagste totaalprijs, zoals door Inschrijver opgegeven in Bijlage 9, werkblad 'calculatieblad sanitair', cel K69 op het rechtsgeldig ondertekende calculatieblad, het maximale aantal punten. De overige aanbiedingen worden hier procentueel aan gerelateerd. De laagste prijs krijgt 100% van de te behalen punten. De procentuele afwijking van de aanbieder ten opzichte van de laagste prijs wordt in mindering gebracht op de te behalen punten. De uitkomsten van de berekening van de score worden afgerond op één decimaal.

Er worden geen negatieve punten toegekend. De maximaal te behalen punten zijn 60, minimaal worden 0 punten behaald.

Voorbeeld:

Stel de laagste prijs is € 10.000 en de aanbieder van Inschrijver X is € 11.000. De laagste prijs krijgt 60 punten. Inschrijver X krijgt (60 punten minus 10% verschil in prijs met de laagste aanbieder is 6 punten) 54 punten.

2. Bestel, voorraadbeheers- en facturatieproces

VRMWB wenst van de Inschrijver een beschrijving te ontvangen waarin beschreven staat op welke manier ze het bestel-, het voorraadbeheers- en het facturatieproces heeft ingericht. VRMWB wenst ontzorgt te worden met betrekking tot de sanitaire voorzieningen en ziet dit als een onderdeel van de schoonmaakdienstverlening. Derhalve zullen de operationele contacten na gunning te allen tijde verlopen via de schoonmaakleverancier. Dit wil niet zeggen dat de schoonmaakleverancier verantwoordelijk is voor de prestatie van de Inschrijver.

VRMWB verwacht van de Inschrijver een concrete beschrijving waarin het daadwerkelijke te gebruiken bestel-, voorraadbeheers- en facturatieproces na gunning beschreven wordt. De beschrijving dient zo SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realiseerbaar en Tijdgebonden) mogelijk beantwoord te worden.

De beoordeling van de beschrijving van de processen wordt uitgevoerd door het beoordelingsteam. In totaal kan de Inschrijver maximaal 30 punten behalen, conform de hieronder beschreven puntentoekening. Elk lid van het beoordelingsteam zal individueel zijn/haar punten toekennen. Vervolgens wordt het gemiddelde van de individuele beoordelingen berekend, tot 1 decimaal.

De beoordeling zal worden uitgevoerd op basis van het volgende beoordelingscriterium:

- In hoeverre sluit het bestel-, voorraadbeheers- en facturatieproces aan bij de processen van de Veiligheidsregio?

Puntentoekening:

Niet = 0 punten;

Onder het gemiddelde = 5 punten;

Gemiddeld = 15 punten;

Bovengemiddeld = 25 punten;

Als beste van alle aanbiedingen = 30 punten

Het bestel-, voorraadbeheers- en facturatieproces dient op maximaal 1,5 A4 pagina in lettertype Arial 10 geschreven te worden. Overschrijding van dit aantal leidt tot een punten aftrek van 3 punten per pagina en het niet beoordelen van de inhoud van de overschrijding.

3. Duurzaamheid

VRMWB ziet duurzaamheid als belangrijk uitgangspunt voor haar bedrijfsvoering. Van haar leveranciers verwacht VRMWB hetzelfde.

VRMWB wil in ieder geval inkopen conform de duurzaamheidscriteria van de sector 'kantoorfaciliteiten en diensten' in deze website (waar van toepassing, niveau maximaal): <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=4#/19/2,4/nl>. Zo krijgt de markt van duurzame producten en diensten een stevige impuls en geeft de overheid het goede voorbeeld met duurzaam inkopen. Duurzaamheid is derhalve een vaststaand onderdeel in het inkoopproces.

VRMWB verwacht van de Inschrijver een concrete beschrijving waaruit duidelijk wordt op welke manier inschrijver aan de hierboven beschreven doelstelling voldoet of gaat voldoen en of inschrijver nog maatregelen heeft genomen die boven deze doelstelling uitkomen.

De beschrijving dient zo SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realiseerbaar en Tijdgebonden) mogelijk beantwoord te worden.

De beoordeling wordt uitgevoerd door het beoordelingsteam. In totaal kan de inschrijver maximaal 10 punten behalen, conform de hieronder beschreven puntentoekenning. Elk lid van het beoordelingsteam zal individueel zijn/ haar punten toekennen. Vervolgens wordt het gemiddelde van de individuele beoordelingen berekend, tot 1 decimaal.

De beoordeling zal worden uitgevoerd op basis van het volgende beoordelingscriterium:

- In hoeverre voldoet of gaat de inschrijver voldoen aan de beschreven doelstelling van de Veiligheidsregio?
Puntentoekenning:
 - Niet = 0 punten;
 - Onder het gemiddelde = 2 punten;
 - Gemiddeld = 5 punten;
 - Bovengemiddeld = 8 punten;
 - Als beste van alle aanbiedingen= 10 punten

De beschrijving dient op maximaal 0,5 A4 pagina in lettertype Arial 10 geschreven te worden. Overschrijding van dit aantal leidt tot een punten aftrek van 3 punten per pagina en het niet beoordelen van de inhoud van de overschrijding.

5.2. Programma van eisen perceel 2 sanitaire middelen

5.2.1. Leveringsvoorwaarden

Onderstaand zijn punten opgenomen, die van belang zijn voor medewerkers van Inschrijver, die belast zijn met de levering van sanitaire middelen bij VRMWB.

- Er hoeft alleen geleverd te worden op de bemande locaties. Distributie naar onbemande locaties vindt intern plaats. Op de dagen en tijden waarop de locaties van VRMWB geopend zijn voor gasten, zie invul/calculatiedocument, dient Inschrijver de sanitaire middelen te leveren voor 12:00 uur;
- Inschrijver dient zich te melden bij de receptie of de contactpersoon van de betreffende locatie, voorafgaand aan de levering van de sanitaire middelen:
- De voorraad dient geplaatst te worden in de daarvoor bestemde kasten. Daarnaast is Inschrijver verantwoordelijk voor een gedegen voorraadbeheer waarbij voldoende voorraad op locatie aanwezig is, inclusief voor de van daaruit te bevoorraden onbemande locaties.
- Na de levering van de sanitaire middelen dient een opdrachtbon getekend te worden door de contactpersoon van VRMWB.

5.2.2. Voorwaarden sanitaire middelen

De offerte dient gebaseerd te zijn op een contract op basis van huur inclusief vullingen en services voor de grote (bemande) locaties. VRMWB betaalt per locatie een vast bedrag per maand voor de sanitaire middelen. Dit is inclusief technische service en onbeperkte vullingen gedurende de contractperiode. Kosten voor meerverbruik komen niet voor verrekening in aanmerking. Inschrijver dient een offerte aan te leveren op basis van een plastic, witte look.

Voor de onbemande locaties dient de Inschrijver haar prijzen te baseren op koopautomaten en losse leveringen achteraf op basis van nacalculatie. Inschrijver dient een offerte aan te leveren op basis van een plastic, witte look.

Voor VRMWB is het belangrijk dat de sanitaire voorzieningen een uniforme uitstraling hebben op alle locaties.

Inschrijver dient zorg te dragen voor voldoende (universele) sleutels van de sanitaire automaten op locatie en deze sleutels te overhandigen aan de Inschrijver waaraan het schoonmaakonderhoud is gegund.

Bijvullen van de toiletpapierautomaten, vouwhanddoekautomaten en zeepautomaten geschied door de schoonmaakleverancier. Vullingen worden door de Inschrijver geleverd.

5.2.3. Algemene eisen

De te leveren sanitaire voorzieningen moeten aan de volgende eisen voldoen:

- afsluitbaar;
- veilig;
- hygiënisch;
- onbeschadigd;
- brandwerend;
- compact;
- geschikt voor zwaar en intensief gebruik;
- gebruiksvriendelijk;
- mechanisch, zonder elektriciteit;

- milieuvriendelijk;
- inclusief voorraadindicatoren.

5.2.4. Toiletpapierautomaat, inclusief toiletpapier

Daar waar wordt gesproken over toiletpapierautomaat dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- ruimte voor 2 toilettollen;
- wandmodel;
- inclusief een afremmechanisme.

Daar waar wordt gesproken over toiletpapier dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen.

Toiletpapier:

- dient 100% gerecycled te zijn;
- dient voorzien te zijn van scheurrandjes;
- dient 100% biologisch afbreekbaar te zijn;
- dient te bestaan uit twee lagen, het zogenaamde 2-laags toiletpapier;
- heeft een hoog absorptievermogen en zeer hoge absorptiesnelheid;
- is neutraal van kleur, maar niet gebleekt.

5.2.5. Vouwhanddoekautomaat, inclusief vouwhanddoekjes

Daar waar wordt gesproken over een vouwhanddoekautomaat, dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- wandmodel.

Daar waar wordt gesproken over vouwhanddoekjes dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen. Vouwhanddoekjes:

- dienen 100% gerecycled te zijn;
- dienen te bestaan uit één laag, C-vouw;
- zijn neutraal van kleur, maar niet gebleekt;
- hebben een hoog absorptievermogen en zeer hoge absorptiesnelheid; met maximaal drie handdoekjes moeten gewassen handen gedroogd kunnen worden.

5.2.6. Zeepautomaat, inclusief zeep

Daar waar wordt gesproken over de zeepautomaat dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- wandmodel;
- voorzien van een drupvrijstelsel.

Daar waar wordt gesproken over zeep dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- op schuimbasis;
- huidvriendelijk.

5.2.7. Damesverbandcontainer, inclusief service

Daar waar wordt gesproken over damesverbandcontainers dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- hangend model, met muurbeugels;
- voorkoming van onaangename geur en hygiëne;

- afscherming middels een deksel, waardoor inhoud afgeschermd wordt;
- automatische deksel;
- service/wisseling (ophalen, wassen, drogen en wisselen van de damesverbandcontainers) door Inschrijver: één keer per maand.

5.2.8. Luchtverfrisser, inclusief vulling en service

Daar waar wordt gesproken over luchtverfrissers, dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- hangend model;
- inclusief vulling;
- voorzien van een verdampingssysteem;
- tijdige service;
- plaatsing van de luchtverfrissers dient boven reikhoogte en aan de wand te geschieden.

5.2.9. Afroeprijzen

In de calculatiebladen zijn afroeprijzen opgevraagd voor aanvullende (sanitaire) voorzieningen. De basiseisen voor deze (sanitaire) voorzieningen zijn hieronder weergegeven.

Schoonloopmatten

Daar waar wordt gesproken over schoonloopmatten dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- anti slip;
- vuil en vocht opnemend;
- basis kleur;
- service/wisseling (ophalen, wassen, drogen en wisselen van de schoonloopmatten).

Afvalbakken

Daar waar wordt gesproken over afvalbakken dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- zonder deksel;
- wandmodel.

Toiletborstelset

Daar waar wordt gesproken over toiletborstelset dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- wandmodel;
- houder;
- toiletborstel.

Papierrolautomaat

Daar waar wordt gesproken over papierrolautomaat dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen:

- wandmodel.

Daar waar wordt gesproken over de papierrol dient Inschrijver uit te gaan van de volgende eisen. Papierrollen:

- dienen 100% gerecycled te zijn;
- dienen te bestaan uit één laag;
- zijn neutraal van kleur, maar niet gebleekt;
- hebben een hoog absorptievermogen en zeer hoge absorptiesnelheid.

5.2.10. Demonteren en monteren

Inschrijver is bij het demonteren en/of monteren van de sanitaire voorzieningen verantwoordelijk voor:

- De afstemming met de voorgaande leverancier van sanitaire voorzieningen wanneer de demontage en montage van de sanitaire automaten plaats gaat vinden. VRMWB dient te allen tijde te beschikken over werkende voorzieningen.
- De sanitaire voorzieningen dienen zorgvuldig gedemonteerd en gemonteerd te worden in overleg met de VRMWB, zodat schade wordt voorkomen en de sanitaire voorzieningen op de juiste plek worden geplaatst.
- Schade aan eigendommen van VRMWB, voortkomend uit plaatsing van de sanitaire voorzieningen, wordt verhaald op Inschrijver.
- De nieuwe sanitaire voorzieningen dienen, waar mogelijk, over de boorgaten in de wand gemonteerd te worden.

5.2.11. Personeel en Arbo

Onderstaand zijn punten opgenomen, die van belang zijn voor medewerkers van Inschrijver, werkzaam op locaties van VRMWB.

- Het dragen van herkenbare werkkleding en logo van bedrijf van Inschrijver is verplicht. Dit geldt ook voor eventueel in te zetten uitzendkrachten. Kosten zijn voor rekening van Inschrijver.
- Personeel van Inschrijver dient de huisregels in acht te nemen.
- Inschrijver meldt eventuele gebreken en beschadigingen aan gebouw en/of inventaris, hoe dan ook veroorzaakt, direct aan de vestigingsmanager van VRMWB op de betreffende locatie.
- De in te zetten servicemedewerkers dienen de Nederlandse taal voldoende machtig te zijn om over de uitvoering van de Opdracht, met medewerkers van VRMWB te kunnen communiceren;

6. Contractbeheer perceel 2: sanitaire middelen

Facturatie

Inschrijver dient achteraf per maand twee facturen te versturen. Facturen dienen digitaal gestuurd te worden aan: facturen@vrmwb.nl

Op de maandelijkse verzamelfactuur dienen de maandelijkse vaste kosten voor perceel 2 sanitaire voorzieningen per locatie uitgesplitst te staan. Tevens dient onderstaande op de factuur te staan:

- vermelding: factuur regulier schoonmaakonderhoud (Maand, 57200.4601.04.1804);
- kosten per locatie;
- totaalkosten; inclusief en exclusief BTW.

De variabele factuur is bedoeld voor leveringen en extra bestellingen. Deze variabele kosten dienen separaat gespecificeerd te worden per opdrachtbon. Maandelijks dient één verzamelfactuur gestuurd te worden voor alle variabele regiewerkzaamheden, met daarop de volgende vermeldingen:

- vermelding: factuur regie werkzaamheden schoonmaakonderhoud (Maand, 57200.4601.04.1804);
- kosten per locatie;
- totaalkosten; inclusief en exclusief BTW;
- opdrachtbon met daarop de volgende informatie:
 - locatie;
 - tijd;
 - naam medewerker VRMWB en Inschrijver;
 - artikel;
 - aantal;
 - inhoud;
 - handtekening.

Op de factuur dient vermeldt te worden op welke locaties de kosten betrekking hebben. De door VRMWB getekende opdrachtbonnen dienen op volgorde van de kosten toegevoegd te worden aan de verzamelfactuur, waardoor inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen.

VRMWB kiest ervoor de facturen digitaal te laten verzorgen door Inschrijver.

Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen Inschrijver, (eventueel) contractbeheerder en VRMWB.

Communicatie en managementrapportage

Communicatie tussen VRMWB en de inschrijver is een essentieel onderdeel van een goede contractrelatie. De inschrijver draagt er zorg voor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Gedurende de contractperiode zal minimaal één maal per jaar overleg plaatsvinden tussen de verantwoordelijke contactpersoon van VRMWB en de accountmanager van de Inschrijver. Eventuele tussentijdse evaluaties op verzoek van VRMWB dienen mogelijk te zijn.

Tijdens het overleg komen in ieder geval, maar niet uitsluitend de volgende onderwerpen aan de orde:

- tevredenheid contactpersoon VRMWB;
- evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
- klachtenregistratie en –behandeling;
- klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen en flexibiliteit.

Van alle formeel gehouden besprekingen dient schriftelijke verslaglegging plaats te vinden door Opdrachtnemer, inclusief een afsprakenlijst. De verslagen dienen binnen tien werkdagen na bespreking in het bezit te zijn van de contactpersoon van VRMWB.

Operationeel overleg

Behalve het jaarlijks overleg zijn contacten van Opdrachtnemer met de locatieverantwoordelijken en personeel van het schoonmaakbedrijf van groot belang om de dienstverlening op de gewenste manier af te kunnen stemmen. Opdrachtnemer geeft een instructie betreffende de werking van de sanitaire voorzieningen aan de belanghebbenden. De frequentie van deze overlevorm is naar behoefte. Voor deze incidentele overleggen mogen door Opdrachtnemer geen kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer dient de verslaglegging voor zijn rekening te nemen.

Malusregeling sanitaire voorzieningen

Het contract zal centraal beheerd worden en op een aantal aspecten getoetst worden. Jaarlijks wordt dit besproken, aan de hand van een managementrapportage van Opdrachtnemer.

Onderstaande indicatoren dienen door Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt worden en minimaal een week voorafgaand aan de jaarlijkse evaluatie verstrekt te worden.

- Responstijd: Minimaal 9 van de 10 binnengekomen klachten dient binnen vijf werkdagen te zijn afgehandeld.
- Levertijd: 98% van de reguliere bestellingen dienen binnen vijf werkdagen op de afgesproken locatie te zijn afgeleverd.
- Klachten: er mogen niet meer dan 10 klachten per jaar binnenkomen over verkeerd geleverde artikelen; verkeerde hoeveelheid artikelen; storingen aan de door Opdrachtnemer geleverde dispensers.

Services en defecten aan de automaten dienen kosteloos binnen 24 uur op werkdagen na melding uitgevoerd en verholpen te worden, tenzij het defect is ontstaan door vandalisme of oneigenlijk gebruik door medewerkers van VRMWB. Voor meldingen in het weekend dienen de services en defecten binnen 48 uur uitgevoerd en verholpen te worden. Hiervoor dient VRMWB één telefoonnummer en e-mail adres te ontvangen.

Indien blijkt dat de gegunde partij de Opdracht, zoals omschreven in dit Programma van Eisen, niet kan uitvoeren en/of nakomen is VRMWB gerechtigd een boete aan de gegunde partij op te leggen van 10% van het jaarbedrag alsmede de kosten die hieruit voortvloeien op Opdrachtnemer te verhalen. Na een schriftelijke waarschuwing kan sprake zijn van wanprestatie. In dat geval is VRMWB gerechtigd de kosten tot € 5.000 voor het opnieuw uitvoeren van een aanbesteding in mindering te brengen op de openstaande facturen.

Bijlagen

Bijlage 1	Projectgegevens: 1a Structuurlijst schoonmaak 1b Structuurlijst additionele werkzaamheden 1c Werkprogramma 1d Plattegronden op te vragen via inkoop@vrmwb.nl 1e Locatiegegevens
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 3	Concept schoonmaakovereenkomst
Bijlage 4	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5	Handleiding software en elektronisch aanbesteden MasterKey
Bijlage 6	Algemene Inkoop Voorwaarden VRMWB
Bijlage 7	Digitaal bestand ter vervanging van de schouwing
Bijlage 8	Calculatiebestand perceel 2 sanitaire middelen