

Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Inschrijfdocument

Stichting het Juridisch Loket



Documentnaam:
Referentienummer:
Datum



ATIR
Uw Schoonmaakadviseur

Inschrijfdocument
JL-EA-MvD.ID-2020
Maart 2020

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen	3
1.1 Klantprofiel	3
1.2 Doel van de aanbesteding	3
1.3 Schoonmaaksituatie	3
1.4 Code verantwoordelijk marktgedrag	4
2. Uitgangspunten met betrekking tot kosten	5
2.1 Continuïteit	5
2.2 Contractjaarprijs	5
2.3 Uurtarieven	5
2.4 Overname personeel huidige dienstverlener	5
3. Procedurele voorwaarden	6
3.1 Inschrijfdocument	6
3.2 Akkoordverklaring	6
3.3 Persoonsgegevens	6
3.4 Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden	6
3.5 Schoonmaakovereenkomst Contractduur	6
3.6 Wachtkamerconstructie/ reservebank	7
3.7 Europese openbare aanbesteding	7
3.8 Stopzetten van aanbesteding dan wel niet gunnen	7
3.9 Planning	7
3.10 Informatiebijeenkomst en rondleiding	8
3.11 Correspondentie	8
3.12 Geheimhouding en intellectueel eigendom	8
3.13 Tegenstrijdigheden	9
3.14 Overige uitgangspunten	9
3.15 Volledigheid inschrijving	10
3.16 Prijsniveau	10
3.17 Combinatie en onderaanneming	10
4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	11
4.1 Geldende en haalbare uitgangspunten	11
4.2 Beoordeling van dienstverleners	11
4.5 Technische bekwaamheid/ beroepsbekwaamheid	12
4.6 Beroep doen op derden	12
4.7 Verklaring concern	12
4.8 Bewijsvoering	12
5. Gunning en beoordeling	13

Bijlagen:

- I1. Programma van Eisen
- I2. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018)
- I3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- I4. Verklaring concern
- I5. Conceptovereenkomst Stichting het Juridisch Loket
- I6. Concept wachtkamerovereenkomst Stichting het Juridisch Loket
- I7a. Digitaal inschrijven via TenderNed
- I7b. Aandachtspunten volledig digitaal aanbesteden TenderNed
- I8. Vragenformulier

1. Algemeen

Stichting het Juridisch Lokaal, hierna te noemen het Juridisch Lokaal, heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouwen opgesteld, die in dit document is weergegeven.

1.1 Klantprofiel

Het Juridisch Lokaal is de onafhankelijke publieke juridische dienstverlener die actief bijdraagt aan een rechtvaardige maatschappij. Het Juridisch Lokaal geeft burgers gratis juridisch advies en informatie met als doel de juridische vragen van klanten direct op te lossen. Als dit niet mogelijk is verwijst het Juridisch Lokaal de klanten door naar de juiste netwerkpartner, mediator of advocaat.

In 30 vestigingen en met meer dan 300 deskundige juristen helpt het Juridisch Lokaal klanten gratis met juridisch advies. Jaarlijks beantwoordt het Juridisch Lokaal gemiddeld 800.000 vragen.

Het Juridisch Lokaal is een stichting en wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het Juridisch Lokaal bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie. De algemeen directeur is de bestuurder van de stichting. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de bedrijfsvoering.

De Nederlandse vestiging van het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC) is ondergebracht bij het Juridisch Lokaal. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende Europese consumentengeschillen.

Toekomstige situatie

Er is een huisvestingsplan in de maak voor de nabije toekomst, met als doel om dichterbij de burger te komen. Concreet betekent dit meer servicepunten en een veranderend vestigingsnetwerk. Voor het toekomstige schoonmaakcontract vraagt dit om een flexibel en makkelijk op en af te schalen contract met betrekking tot m², gebruik en locaties.

1.2 Doel van de aanbesteding

Aanleiding

De aanleiding van deze aanbesteding is de aanbestedingsplicht om het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing opnieuw aan te besteden.

Doel

Het Juridisch Lokaal wenst het schoonmaakonderhoud en glasbewassing opnieuw in de markt te zetten om te komen tot een nieuw en marktconform contract. Met als doel duidelijke en inzichtelijke afspraken over tot de scope behorende werkzaamheden en de invulling van de werkzaamheden.

1.3 Schoonmaaksituatie

Huidige situatie

In de huidige situatie kent het Juridisch Lokaal één dienstverlener die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing op alle locaties van het Juridisch Lokaal. De insteek van het nieuwe contract wijzigt ten opzichte van het huidige contract qua frequenties en methodiek.

Op centraal niveau is het facilitair team het aanspreekpunt voor de dienstverlener. De facilitair manager is verantwoordelijk voor de strategische overwegingen en budgettair verantwoordelijk. Op decentraal niveau zijn managers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor een cluster van locaties, het schoonmaakonderhoud en glasbewassing behoort tot hun portefeuille. Zij zijn operationeel en tactisch verantwoordelijk voor de locaties. De managers hebben geen budgettaire beslissingsbevoegdheid. Doordat schoonmaakonderhoud en glasbewassing niet hun primaire vakgebied of interessegebied is, is er een grote diversiteit in wijze van aansturing en wijze van communicatie met de dienstverlener.

Panden

Onder de scope van deze aanbesteding vallen in de huidige situatie 31 locaties gelegen door heel Nederland. Zoals omschreven onder het klantprofiel is het mogelijk dat het aantal locaties wijzigt gedurende de contractduur.

Het Juridisch Loket streeft naar locaties dicht bij het station, hierdoor wordt er bij de locaties geen parkeergelegenheid beschikbaar gesteld voor de dienstverlener. Qua omvang variëren de locaties tussen de 180 m² en 1600 m². De locaties zijn allemaal identiek qua aankleding en indeling, er is echter een aantal locaties dat volledig gerenoveerd is naar de nieuwe stijl. Dit betreft de locaties: De Haag, Roermond, Lelystad en Emmen. De locatie Breda is tevens een afwijkende locatie en is een tussenvorm van de nieuwe en oude stijl.

De locatie Leeuwarden gaat verhuizen per mei 2020. Tevens zal per 1 juni 2020 een nieuwe locatie openen te Deventer.

1.4 Code verantwoordelijk marktgedrag

Het Juridisch Loket onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Het Juridisch Loket wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

2. Uitgangspunten met betrekking tot kosten

2.1 Continuïteit

Juridisch Loket zoekt een partner die haar kan ontzorgen en een continu resultaat realiseert. De verwachting hierbij is dat de dienstverlener goed toezicht, zelfcontrole en grip op de locaties heeft. Juridisch Loket verwacht hierin dat haar partner volledige verantwoordelijkheid neemt en duidelijk en effectief communiceert over de dienstverlening.

2.2 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in het overzicht overname personeel. Dit overzicht is op aanvraag beschikbaar. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

2.3 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten, aanvraag VOG alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

2.4 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AGV is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in Tendered worden aangevraagd.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers.

3. Procedurele voorwaarden

3.1 Inschrijfdocument

Dit document beschrijft de inschrijfprocedure voor de aanbesteding van het schoonmaakonderhoud en glasbewassing van het Juridische Loket.

3.2 Akkoordverklaring

De dienstverlener neemt de procedurele en bindende voorwaarden van dit inschrijfdocument in acht. Door het indienen van de inschrijving verklaart de dienstverlener zich akkoord met deze voorwaarden en met de inhoud van alle bij deze aanbesteding behorende documenten.

3.3 Persoonsgegevens

Door inschrijving geeft u aan het Juridisch Loket en Atir toestemming om de persoonsgegevens die het Juridische Loket en Atir in het kader van deze aanbesteding en uw inschrijving ontvangen, te verwerken. Het Juridische Loket en Atir gebruiken deze gegevens alleen voor zover dat voor de behandeling van de inschrijving in het kader van de aanbesteding nodig is. Deze gegevens delen het Juridische Loket en Atir nooit met derden. Het personeel van het Juridische Loket en Atir is daarnaast gebonden aan wettelijke en contractuele geheimhoudingsverplichtingen. In de te sluiten overeenkomst tussen de winnende dienstverlener en het Juridisch Loket zullen nadere afspraken worden gemaakt over het ter beschikken stellen van persoonsgegevens en manier waarop het Juridisch Loket deze verwerkt.

Het Juridisch Loket verwijst verder naar haar eigen privacyverklaring, die is te vinden op <https://www.juridischloket.nl/privacybeleid/>.

3.4 Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden

De dienstverlener baseert zijn inschrijving op dit inschrijfdocument inclusief bijlagen. De dienstverlener accepteert de Overeenkomst schoonmaakonderhoud en glasbewassing en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden zonder voorbehoud. Daar waar voornoemde documenten niet in voorziet, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden van de OSB (Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten).

3.5 Schoonmaakovereenkomst Contractduur

Het contract wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. De startdatum is 1 november 2020.

Afhankelijk van de resultaten van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) kan het Juridisch Loket het contract telkens met één (1) bonusjaar verlengen met een maximum van vier (4) bonus verlengingsjaren. De dienstverlener heeft derhalve zelf mede invloed op de duur van het contract. Het vaststellen of de dienstverlener recht heeft op een bonusjaar is direct gekoppeld aan het behaalde KPI-resultaat in het voorgaande contractjaar. In de eerste maand van het betreffende contractjaar wordt het totaal KPI-resultaat van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen de minimaal te behalen rapportcijfers KPI.

Indien niet is voldaan aan de minimale rapportcijfers KPI kan het Juridisch Loket besluiten het contract te beëindigen per 1 februari 2022 van het betreffende jaar. De dienstverlener in de wachtkamer neemt dan per genoemde datum het contract zonder gerechtelijke tussenkomst over.

3.6 Wachtkamerconstructie/ reservebank

Het Juridisch Loket sluit een overeenkomst met de dienstverlener met de hoogste score (de beste prijs-kwaliteitsverhouding). Eveneens wordt een overeenkomst gesloten met de als tweede geëindigde dienstverlener. Kenmerkend voor deze tweede overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De dienstverlener komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking indien de overeenkomst met de dienstverlener met de hoogste score, om wat voor reden ook, wordt beëindigd.

Deze tweede overeenkomst blijft geldig voor een periode van twee jaar. De tarieven van de als tweede geëindigde dienstverlener worden jaarlijks geïndexeerd.

3.7 Europese openbare aanbesteding

De aanbesteding van de opdracht vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 die op 1 april 2013 in werking is getreden en is gewijzigd per 1 juli 2016.

Het Juridisch Loket is voornemens de overeenkomst tot stand te brengen op basis van een Europese openbare aanbestedingsprocedure en motiveert dit als volgt:

- Het Juridisch Loket wenst alle geschikte dienstverleners de mogelijkheid te bieden tot gunning van de opdracht en deze niet vooraf middels een voorselectie al uit te sluiten van inschrijving.

Daarnaast is er gekozen om één perceel te hanteren om de volgende redenen:

- Het Juridisch Loket wenst een partnerschap aan te gaan met één dienstverlener die in staat is om alle gevraagde diensten te leveren.
- Het voeren van een efficiënt contractbeheer door het Juridisch Loket.

3.8 Stopzetten van aanbesteding dan wel niet gunnen

- De gunning vindt plaats onder het opschortende voorbehoud van finale goedkeuring door het Juridisch Loket.
- Het Juridisch Loket is vrij de aanbesteding op ieder gewenst moment stop te zetten, bijvoorbeeld indien door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de aanbesteding op essentiële en substantiële punten wordt aangepast of vanuit beleidswijzigingen vanuit het Juridisch Loket.
- Het Juridisch Loket is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de dienstverlener stelt te hebben geleden en/of zal lijden als gevolg van het stopzetten van de aanbesteding.

3.9 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onder voorbehoud de volgende planning:

Activiteiten	Datum
Informatiebijeenkomst/rondleiding	Donderdag 14 april 10.00 uur
Uiterste inleverdatum voor vragen	Woensdag 22 april 12.00 uur
Verzending van Nota van inlichtingen	Woensdag 29 april
Uiterste inleverdatum voor offerten	Dinsdag 26 mei 12.00 uur
Opening offerten	Dinsdag 26 mei 12.00 uur
Bekendmaking voorlopige gunning en verzending afschrijvingen	Dinsdag 7 juli
Bekendmaking definitieve gunning	Donderdag 6 augustus
Startdatum contract	1 november 2020

3.10 Informatiebijeenkomst en rondleiding

Op dinsdag 14 april vindt er een informatiebijeenkomst plaats. Alle dienstverleners zijn hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de dienstverleners de mogelijkheid deel te nemen aan een rondleiding door het gebouw. Voorafgaand aan de rondleiding wordt een toelichting gegeven op deze aanbesteding.

De volgende locaties worden bezocht:

- | | |
|----------------------------|-------------|
| • Hoofdkantoor te Utrecht | 10.00 uur |
| • Juridisch Loket Utrecht | aansluitend |
| • Juridisch Loket Den Haag | aansluitend |
| • Juridisch Loket Lelystad | aansluitend |

De dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar de locaties.

Per dienstverlener mogen maximaal twee personen aanwezig zijn. In verband met de toegangsregeling worden naam, functie en e-mailadres van de bezoeker(s) uiterlijk 2 werkdagen voor de informatiebijeenkomst opgegeven middels de berichten module van TenderNed.

Het Juridisch Loket wil de dienstverleners zoveel mogelijk informatie geven op basis waarvan door dienstverleners een offerte kan worden opgesteld die goed aansluit bij de wensen en verwachtingen van het Juridisch Loket. Daarom verwacht het Juridisch Loket dat de dienstverleners voor deze bijeenkomst minimaal 1 en maximaal 2 vragen stellen die betrekking hebben op de aard van de organisatie en de visie t.a.v. schoonmaak en glasbewassing. De vragen moeten tevens relevant zijn voor de inschrijving. De dienstverlener dient deze vragen uiterlijk woensdag 8 april voor 12.00 uur in middels de berichtenmodule in TenderNed.

3.11 Correspondentie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt uitsluitend middels TenderNed.

Vragen over de inhoud van de aanbesteding en/of naar aanleiding van de informatiebijeenkomst worden uiterlijk woensdag 22 april 12.00 uur ingediend middels het Vragenformulier (zie bijlagen) dat kan worden geüpload in TenderNed. Alle vragen en antwoorden worden uiterlijk op woensdag 29 april aan alle dienstverleners verstuurd in een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.12 Geheimhouding en intellectueel eigendom

De dienstverlener betracht nadrukkelijk geheimhouding met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de dienstverlener voortvloeit.

Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie aangaande deze aanbesteding aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij het Juridisch Loket. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van het Juridisch Loket niets uit de aanbestedingsdocumenten worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van de aanbesteding) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de dienstverlener in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van het Juridisch Loket. Alle verstrekte gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

3.13 Tegenstrijdigheden

Door het doen van een inschrijving, verklaart de dienstverlener zich akkoord met opzet en inhoud van de procedure zoals in dit inschrijfdocument is omschreven. Indien dienstverlener tegenstrijdigheden dan wel onjuistheden constateert in de inschrijfdocumenten en deze niet overeenstemmen met de geldende wet- en regelgeving, dan maakt de dienstverlener dit tijdens de Nota van Inlichtingen kenbaar. Daarna vervalt deze mogelijkheid en vervallen de rechten van de desbetreffende dienstverlener om daarover te klagen.

3.14 Overige uitgangspunten

1. Het Juridisch Loket is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de dienstverlener bekend te maken. Uitzondering hierop vormt de beoordeling aan de hand van geschiktheidseisen en minimumeisen en opgave van de wegingsfactoren van de gunningscriteria. Zie ook artikel 2.132 AW 2012.
2. De gunning van de opdracht geschiedt door de schriftelijke mededeling van het gunningsbesluit door het Juridisch Loket aan de begunstigde dienstverlener onder de opschortende voorwaarden dat:
 - Binnen een periode van 20 dagen na dagtekening van deze mededeling een derde partij niet het voornemen kenbaar maakt het gunningsbesluit in rechte te aan te vechten door middel van de in lid 3 van dit artikel betekende dagvaarding.
 - De Overeenkomst inzake de opdracht, waarmee de dienstverlener zich bij zijn inschrijving reeds akkoord heeft verklaard, op basis van de Nota van Inlichtingen en zijn inschrijving na vorengenoemde 20 dagentermijn door partijen wordt ondertekend.
 - Er geen overige juridische belemmeringen bestaan tegen de gunning van de opdracht.
3. Het Juridisch Loket doet de dienstverleners aan wie de opdracht niet wordt gegund schriftelijk en gemotiveerd mededeling hierover. Afgewezen dienstverleners maken - indien zij zich niet kunnen verenigen met de afwijzing van hun inschrijving - binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig bij de bevoegde rechter. Indien er binnen die termijn niet (op correcte wijze) een kort geding aanhangig is gemaakt, gaat het Juridisch Loket spoedig daarna over tot het afronden van de gunningsfase. Indien de afgewezen dienstverlener niet (tijdig en correct) een kort geding aanhangig maakt, dan gaat het Juridisch Loket er bovendien van uit dat de betreffende dienstverlener daarmee uitdrukkelijk afstand doet van zijn/haar recht om de voorlopige gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen. Indien er toch buiten de hiervóór genoemde termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan is de betreffende dienstverlener niet-ontvankelijk in zijn vorderingen.
4. Het Juridisch Loket behoudt zich het recht voor om, in gevallen waarin de aanbestedingsdocumenten niet voorzien, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.
5. Het Juridisch Loket behoudt zich het recht voor om na gunning van de opdracht, om budgettaire redenen, mutaties aan te brengen in het kwaliteitsontwerp waardoor mogelijk frequenties veranderd worden of werkzaamheden komen te vervallen. Dit wordt niet gezien als een wezenlijke wijziging van de opdracht.

3.15 Volledigheid inschrijving

De inschrijving is volledig indien:

- Alle gevraagde informatie is ingesloten.
- De gevraagde informatie in het Nederlands is.
- Vragen duidelijk en ondubbelzinnig puntsgewijs beantwoord zijn in de volgorde en nummering van het inschrijfdocument.
- Het volledig ingevulde MS Excel calculatiemodel digitaal aangeleverd is.
- De offerte een geldigheidsduur heeft van drie kalendermaanden gerekend vanaf de uiterste inleverdatum van de offerte. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een civiel kort geding wordt aangespannen, doet de dienstverlener de offerte in ieder geval gestand tot na afloop van de bezwaartermijn van 20 dagen. Voorts doet hij voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen de offerte in ieder geval gestand tot twee weken na de uitspraak in kort geding.
- De offerte heeft een voorblad die rechtsgeldig is ondertekend door een gemachtigde functionaris binnen het bedrijf. Dit betekent concreet dat de naam van deze functionaris als bevoegde (gemachtigde) blijkt uit een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

3.16 Prijsniveau

Het loon- en prijspeil van juli 2020 is het uitgangspunt voor alle aan te bieden tarieven en prijzen. De prijzen worden weergegeven exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.

3.17 Combinatie en onderaanneming

Combinatie

Van een combinatie is sprake als verschillende organisaties zich gezamenlijk aanmelden en gezamenlijk één inschrijving indienen, waarbij alle combinanten bijdragen aan het gevraagde.

Voor combinaties geldt dat alle combinanten na voorlopige gunning hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de opdracht en voor de volledige en correcte nakoming van alle verbintenissen jegens het Juridisch Loket voortvloeiende uit de Overeenkomst. Alle combinanten leveren een rechtsgeldig ondertekent Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan. Na voorlopige gunning worden de in dit document beschreven bewijsstukken door de winnende dienstverlener(s) overlegd. Rechtsgeldigheid blijkt uit de tekenbevoegdheid zoals die staat vermeld in het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Onderaanneming

In het geval van onderaanneming verstrekt de hoofdaannemer, de zelfstandig inschrijvende ondernemer of het lid van de combinatie, de naam en adresgegevens en het deel van de opdracht dat deze onderaannemer voornemens is uit te voeren. De hoofdaannemer is en blijft volledig aansprakelijk voor de door zijn onderaannemer verrichte werkzaamheden.

4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Geldende en haalbare uitgangspunten

Het Juridisch Loket gaat ervan uit dat de dienstverlener de werkzaamheden aanbiedt op basis van de voor deze opdracht geldende en haalbare uitgangspunten.

4.2 Beoordeling van dienstverleners

Dienstverlener toont aan dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de Verplichte- en Facultatieve Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (economische en financiële draagkracht, beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid).

Bij beoordeling van de ontvangen inschrijvingen wordt eerst getoetst of de dienstverlener een volledig en geldige inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten, evenals een toetsing van de inhoud van de documenten. Het ontbreken van documenten, informatie en/of antwoorden, leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Vervolgens wordt getoetst of inschrijving conform de voorschriften is ingediend.

Dienstverleners die een geldig en volledig inschrijving hebben ingediend, worden door het Juridisch Loket beoordeeld op basis van zowel de Verplichte- als Facultatieve Uitsluitingsgronden van artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012. Dienstverlener ondertekent als bewijs dat de genoemde omstandigheden zich niet voordoen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en voegt deze bij de inschrijving (zie bijlagen).

4.3 Toets compleetheid

Na het uiterste tijdstip voor het indienen van de inschrijving start het beoordelingstraject. Allereerst controleert het Juridisch Loket of de inschrijvingen compleet en tijdig zijn ontvangen. Het Juridisch Loket kan dienstverleners om verduidelijking en/of aanvulling van ontbrekende gegevens vragen en de door dienstverleners verstrekte informatie controleren. Dit vindt zijn grens in de transparantie en de gelijke behandeling van dienstverleners.

De compleetheid wordt als volgt getoetst:

- tijdige binnenkomst;
- verklaring inschrijving handelsregister;
- volledigheid Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- volledig ingevuld calculatiemodel;
- aanwezigheid van de gevraagde informatie t.a.v. kwalitatieve aspecten.

4.4 Bewijsstukken na voorlopige gunning

Na de voorlopige gunning maar voor de definitieve gunning levert de dienstverlener de bewijsstukken op basis van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan (zie bijlagen) zodat het Juridisch Loket kan controleren of een van de Uitsluitingsgronden als vermeld in deze verklaring op de dienstverleners van toepassing zijn, namelijk:

- gedragsverklaring aanbesteden;
- bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's;
- bewijs beroepsbekwaamheid.

De gedragsverklaring aanbesteden wordt tijdig opgevraagd bij het ministerie van veiligheid en justitie. Zie hiervoor

<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>.

4.5 Technische bekwaamheid/ beroepsbekwaamheid

Gezien de aard van de opdracht is de dienstverlener zowel ISO 9001 (of gelijkwaardig) als ISO 14001 (of gelijkwaardig) gecertificeerd.

Gedurende de looptijd van het contract blijft de dienstverlener zich conformeren aan de bovenstaande eisen en ervoor zorgen dat de certificaten behouden blijven.

4.6 Beroep doen op derden

Om te bewijzen dat zij aan de in dit Inschrijfdocument gestelde geschiktheidseisen voldoet, mag de dienstverlener een beroep doen op de economische en financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van derden ongeacht de juridische aard van de met die derden bestaande banden (artikel 2.92 en 2.94 Aanbestedingswet). Dit geldt ongeacht de juridische aard van de met de derde bestaande banden, zij het dat de dienstverlener bewijst dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke middelen van de derde. Indien een beroep wordt gedaan op een derde in de hiervoor genoemde zin, dan wordt dit aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), waaruit blijkt dat de dienstverlener en de derde de voor de opdracht noodzakelijke middelen van de derde ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht inzetten.

4.7 Verklaring concern

Indien van toepassing wordt een opgave verstrekt van welk concern men deel uitmaakt. Indien gebruik gemaakt wordt van de geconsolideerde financiële concerngegevens wordt tevens een verklaring op grond van artikel 2:403 BW bijgevoegd waaruit blijkt dat de moedermaatschappij heeft verklaard zich aansprakelijk te stellen voor alle schulden van de dienstverlener.

Een model voor de hier bedoelde verklaring is als Verklaring concern in de bijlagen opgenomen.

4.8 Bewijsvoering

Dienstverlener toont aan dat het bedrijf is ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van de lidstaat waarin het is gevestigd. Indien het bedrijf deel uitmaakt van een concern en voor deze aanbesteding gebruik wordt gemaakt van gegevens van moederbedrijven, dan wordt tevens een kopie van het uittreksel uit het handelsregister van het desbetreffende moederbedrijf aangeleverd. De concernverhoudingen dienen duidelijk te zijn. Document in Nederland: een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Dit document is recent en actueel in de zin dat het niet ouder is dan 6 maanden en de actuele situatie weergeeft voor wat betreft de vermelde gegevens, zoals de namen van bevoegde personen, de inhoud van hun bevoegdheid, alsook gegevens omtrent het geplaatst en gestort kapitaal.

Tevens attendeert het Juridisch Loket de dienstverleners erop dat wanneer verklaringen worden afgelegd door een functionaris binnen het bedrijf, voor het Juridisch Loket na te gaan is dat deze functionaris daadwerkelijk namens het bedrijf mag optreden. Dit betekent dat de naam van deze functionaris als behoorlijk gevolmachtigde ook voorkomt in een (recent) uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

5. Gunning en beoordeling

De opdracht wordt verstrekt aan de dienstverlener met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Dit betekent dat zowel de prijs als de kwaliteit van de offerte beoordeeld worden. Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding zijn door het Juridisch Loket criteria opgesteld.

Voor de bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding is de volgende puntenverdeling van toepassing.

De beste prijs-kwaliteitsverhouding	Maximale punten
Financiële aspecten	200
Kwalitatieve aspecten (open vragen)	800
<i>Totaal te behalen punten maximaal</i>	<i>1.000</i>

5.1 Beoordelingsteam

De beoordeling wordt uitgevoerd door een ter zake kundig beoordelingsteam, waarvan de volgende partijen deel uitmaken:

Het Juridisch Loket:

- Expertisegebied facilitair management
- Expertisegebied financieel
- Expertisegebied operationeel facilitair

Atir:

- Adviseur

Het beoordelingsteam beoordeelt alle inschrijvingen en brengt op basis daarvan een gunningsadvies uit aan het Juridisch Loket.

5.2 Beoordeling offertes

Na de toets of de inschrijving voldoet aan de minimale eisen en de inschrijving geldig is verklaard, vindt de beoordeling van offertes plaats volgens onderstaande stappen:

Stap 1: Beoordeling financiële aspecten

Door Atir worden de offertes beoordeeld op het onderdeel financiële aspecten.

Stap 2: Beoordeling kwalitatieve aspecten

Door het beoordelingsteam worden alleen de offertes beoordeeld op het onderdeel kwalitatieve aspecten. De leden van het beoordelingsteam die de kwalitatieve aspecten beoordelen zijn voorafgaand aan de beoordeling niet bekend met de resultaten van stap 1.

Indien meerdere dienstverleners een aanbieding doen die een gelijk totaal aantal punten scoort, dan is de beoordeling van de kwalitatieve aspecten leidend. Hierin geldt dat de dienstverlener met het hoogste aantal punten op de kwalitatieve aspecten de uiteindelijke voorlopige gunning toegekend zal krijgen.

5.3 Beoordeling financiële aspecten

Beoordeling van de financiële aspecten vindt plaats op basis van laagste prijs over de gehele vaste contractduur (4 jaar). Dat wil zeggen dat de dienstverlener met het laagste inschrijfbedrag de maximale punten krijgt. Aan de overige dienstverleners worden punten toegekend op basis van onderstaande formule:

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Dienstverlener}} \times 200 \text{ punten}$$

Het uitgangspunt hiervoor is de prijspeil juli 2020. In de berekening hoeft geen rekening te worden gehouden met prijsverhogingen. Prijsverhogingen vinden plaats conform overeenkomst.

Op basis van een voorcalculatie is het onderstaande plafondbedrag bepaald. Het staat de dienstverlener vrij (ondernemerschap) om naar beneden van het plafondbedrag af te wijken. Hierbij is wel een ondergrens vastgesteld.

Inschrijvingen worden terzijde gelegd indien de ondergrens of het plafondbedrag worden overschreden.

Het plafondbedrag is vastgesteld op: € 1.100.000,-

De ondergrens is vastgesteld op: € 990.000,-

Het plafondbedrag en ondergrens heeft betrekking op:

- Schoonmaakonderhoud (gedurende de gehele vaste contractduur van 4 jaar)
- Glasbewassing (gedurende de gehele vaste contractduur van 4 jaar)
- Eenmalige nul beurt vloeronderhoud (eenmalige kosten – uitsluitend in het eerste contractjaar)

De kosten voor het op het nul niveau brengen van de vloeren, zie tevens uitgangspunten onder kwaliteitsaspect 4, maakt onderdeel uit van het plafondbedrag en ondergrens. De dienstverlener geeft in het calculatiemodel de gehanteerde tarieven per vloertype per m² op inclusief de omschrijving van de type behandeling.

5.4 Beoordeling kwalitatieve aspecten

De dienstverlener beschrijft de antwoorden op de kwalitatieve aspecten zo concreet mogelijk waarbij in ieder geval rekening gehouden wordt met de verschillende aspecten van dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen (zie bijlagen).

Bij de beoordeling van de kwalitatieve aspecten wordt onder meer gekeken, zijn de antwoorden:

- relevant (in het kader van deze opdracht);
- volledig;
- concreet;
- haalbaar en realiseerbaar;
- oplossingsgericht;
- SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

Het maximaal aantal woorden voor de kwalitatieve aspecten is vastgesteld op 3.000 in totaal. Voor de bijlagen zijn maximaal 4 A4 enkelzijdig toegestaan.

Als voor de beantwoording het maximale aantal woorden of bijlagen wordt overschreden, wordt enkel het maximaal toegestane aantal woorden beoordeeld. De beantwoording van de kwaliteitsaspecten wordt in een *Word format* aangeleverd en is conform de structuur van de uitgevraagde kwalitatieve aspecten.

Het eindoordeel van de kwalitatieve aspecten wordt gerelateerd aan de hieronder weergegeven weging per kwaliteitsaspect om te komen tot een eindscore per dienstverlener. De score wordt afgerond op nul (0) decimalen achter de komma. In onderstaand is een voorbeeld aangegeven hoe de eindscore per dienstverlener tot stand komt.

Kwalitatieve aspecten	Maximaal te behalen aantal punten	Waarderings-percentage beoordelingsteam	Totaal punten score dienstverlener
Effectieve communicatie	300	80%	240
Organisatie dienstverlening	200	100%	200
Flexibiliteit	150	80%	120
Nul situatie vloeronderhoud	150	50%	75
Totale voorbeeld score	800		635

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen inschrijvingen en kent individueel een waardering toe (zie paragraaf waardering kwalitatieve aspecten). Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de resultaten worden doorgenomen en gekomen wordt tot een gezamenlijk eindoordeel.

5.4.1 Beschrijving kwalitatieve aspecten

Kwaliteitsaspect 1: effectieve communicatie

Een goede en effectieve communicatiestructuur is randvoorwaardelijk voor het creëren van realistische verwachtingen, het voorkomen van misverstanden en het bevorderen van partnerschap tussen beide partijen.

Het Juridisch Loket zoekt een dienstverlener waarbij het belang van zorgvuldige communicatie wordt erkend en herkend en waarbij zorgvuldige communicatie op alle niveaus van de bedrijfsvoering is geborgd. Hierbij rekening houdend met de centrale communicatie vanuit facilitair, maar ook de decentrale communicatie op locatieniveau met heldere afspraken en goede bereikbaarheid. Effectiviteit is hierin het hoofdthema voor het Juridisch Loket. Hiermee bedoelend geen onnodige communicatie, maar communicatie gericht op een sterke inhoud met als doel operationele, tactische en strategische optimalisatie van de dienstverlening.

Op welke wijze verhoudt de communicatie van de dienstverlener in de bedrijfsvoering van de dienstverlener zich tot het proces en de betrokkenen op diverse lagen van het Juridisch Loket?

Geef hierbij antwoord op de volgende vragen:

- Wat is de visie van de dienstverlener op het gebied van effectieve communicatie?
- Hoe vertaalt deze visie zich naar de dienstverlening voor het Juridisch Loket?
- Welke rolverdeling met bijhorende communicatiestructuur stelt de dienstverlener voor op de diverse lagen van de organisatie aan zowel de zijde van de dienstverlener als voor het Juridisch Loket?
- Hoe borgt de dienstverlener de voorgestelde communicatiestructuur?
- Hoe heeft de dienstverlener regie in de effectieve communicatie met het Juridisch Loket en hoe houdt de dienstverlener deze regie?

Kwaliteitsaspect 2: organisatie dienstverlening

Het Juridisch Loket is op zoek naar een constructief partnerschap op basis van wederzijds vertrouwen. Waarin de dienstverlener de verantwoordelijkheid neemt om zaken op strategisch en tactisch niveau te signaleren, op te pakken, te verbeteren en door te te

ontwikkelen. Daarnaast is de dienstverlener volledig verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en een continue dienstverlening.

Het Juridisch loket verwacht dat op alle niveaus een hoge mate van eigenaarschap, pro-activiteit en interactie wordt getoond.

Op welke wijze vervult de dienstverlener haar rol als partner van het Juridisch Loket en hoe richt zij haar organisatie hierop in?

Geef hierbij antwoord op de volgende vragen:

- Wat is de visie van de dienstverlener op haar rol als partner voor het Juridisch Loket?
- Hoe organiseert de dienstverlener de dienstverlening op lokaal/ regionaal niveau inclusief een degelijke borging van de operatie?
- Hoe ontzorgt de dienstverlener het Juridisch Loket op centraal en op decentraal niveau?
- Hoe garandeert de dienstverlener een continue en kwalitatieve personeelsbezetting gedurende de contractduur?

Kwaliteitsaspect 3: flexibiliteit

Vanwege de grote regionale spreiding, decentrale voorkeuren en het huisvestingsplan met toekomstige ontwikkelingen is het van groot belang dat de dienstverlener een grote mate van flexibiliteit toont in haar dienstverlening voor het Juridisch Loket.

Decentrale voorkeuren

Het Juridisch Loket heeft in de basis al haar wensen en eisen vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten, maar heeft tevens als uitgangspunt dat er decentraal enige ruimte/ flexibiliteit is om de invulling van de dienstverlening passend te maken voor de desbetreffende locatie. Uitgangspunt is dat dit niet ten koste gaat van de algehele opleverkwaliteit.

Toekomstige ontwikkelingen

Het Juridisch Loket wenst dichter naar haar burger te komen in de nabije toekomst. Concreet betekent dit dat er meer servicepunten zullen komen en een veranderend vestigingsnetwerk. Voor de schoonmaakdienstverlening vraagt dit om flexibiliteit in het afschalen van m², gebruik en locaties.

Hoe speelt de dienstverlener optimaal in op deze behoefte aan flexibiliteit?

Geef hierbij antwoord op de volgende vragen:

- Hoe richt de dienstverlener de dienstverlening voor het Juridisch Loket in om flexibiliteit te garanderen?
- Hoe is het proces vormgegeven met betrekking tot de gewenste flexibiliteit op het gebied van decentrale voorkeuren en hoe wordt deze flexibiliteit gegarandeerd gedurende de contractperiode?
- Hoe is het proces vormgegeven met betrekking tot de gewenste flexibiliteit op het gebied van toekomstige ontwikkelingen en hoe wordt deze flexibiliteit gegarandeerd gedurende de contractperiode?
- Hoe borgt de dienstverlener dat de minimaal gestelde opleverkwaliteit wordt gerealiseerd?

Kwaliteitsaspect 4: nul situatie vloeronderhoud

In de huidige situatie valt het vloeronderhoud sinds 2015 buiten de scope van de werkzaamheden. In de toekomstig situatie valt het vloeronderhoud vanaf de ingang van het contract binnen de reguliere aanneemsom. Het Juridisch Loket wenst dat de dienstverlener het vloeronderhoud eenmalig op het nul niveau brengt. In het calculatiemodel zijn de totale m² per type vloer per locatie opgenomen. De expertise van de dienstverlener wordt gevraagd om na gunning daadwerkelijk vast te stellen welke m²

definitief in het plan van aanpak voor het op nul niveau brengen worden meegenomen, om zo het definitief budget voor het vloeronderhoud vast te stellen. Na het realiseren van het nul niveau wenst het Juridisch Loket een continu kwaliteitsniveau conform de opleverstaat.

Een aantal vloeren zijn al op een goed niveau wegens een nieuw geopende vestiging, dit betreft de vloeren van: Deventer en Leeuwarden. Deze vloeren zijn uitgesloten van de nulbeurt.

Hoe geeft de dienstverlener invulling aan het op een nul niveau krijgen van de vloeren op de diverse locaties en vervolgens het leveren van een continu kwaliteitsniveau conform opleverstaat?

Geef hierbij antwoord op de volgende vragen:

- Wie gaat het vloeronderhoud voor het bereiken van een nul niveau uitvoeren?
- Met welke middelen en methode wordt het vloeronderhoud voor het bereiken van een nul niveau uitgevoerd?
- Welk niveau verwacht de dienstverlener te behalen door het uitvoeren van de nulbeurt?
- Hoe worden de werkzaamheden opgeleverd aan het Juridisch Loket?
- Op welke moment wenst de dienstverlener de werkzaamheden uit te voeren en hoe is dit gerelateerd aan de openingstijden en ontzorging op locatie?
- Hoe garandeert de dienstverlener na oplevering een continu gewenst kwaliteitsniveau van de vloeren conform de opleverstaat?

5.4.2 Waardering kwalitatieve aspecten

Voor de beoordeling van de kwalitatieve aspecten worden per onderwerp de volgende waarderingen gehanteerd:

Omschrijving	Evaluatie	Waardering
Ontbreekt	De informatie ontbreekt.	0 %
Niet overeenstemmend	Uit de beoordeling blijkt dat de dienstverlener de opdracht niet naar behoefte van het Juridisch Loket zal verzorgen. Het Juridisch Loket constateert uit het antwoord dat de dienstverlening in zijn geheel niet aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	20 %
Matig overeenstemmend	Uit de beoordeling blijkt niet dat de dienstverlener de opdracht op een voldoende wijze ten behoeve van het Juridisch Loket zal verzorgen. Het Juridisch Loket constateert uit het antwoord dat de dienstverlening niet helemaal aansluit op haar organisatie en de geformuleerde uitgangspunten.	50 %
Overeenstemmend	Uit de beoordeling blijkt dat dienstverlener de opdracht op een goede wijze ten behoeve van het Juridisch Loket zal verzorgen. Het Juridisch Loket treft op elementen een (beperkte) meerwaarde aan voor haar organisatie in het verstrekte antwoord.	80 %
Onderscheidend	Uit de beoordeling blijkt dat dienstverlener de opdracht op een uitstekende wijze ten behoeve van het Juridisch Loket zal verzorgen. Het Juridisch Loket ziet aantoonbare meerwaarde voor haar organisatie in het verstrekte antwoord. Als extra wordt beoordeeld die (extra) elementen welke dienstverlener benoemt, naast de reeds in de vraagstelling genoemde elementen, waar niet primair aan gedacht is. Indien deze naar oordeel van het Juridisch Loket een verrijking zijn voor de uitvoering van de opdracht, worden deze met de maximale score beloond.	100 %