

Beschrijvend Document

Openbare Europese Aanbesteding

Schoonmaakdienstverlening

Referentienummer : 210818-0002
Status : **1.0 DEF**
Uitgevoerd door : Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Datum : 25 augustus 2021

Inhoudsopgave

Begrippenlijst.....	4
1. Algemeen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Beschrijvend Document	7
1.3 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst	7
1.4 Omschrijving van de Aanbesteding	9
1.5 Omschrijving van de Opdracht	10
1.6 Huidig/Gewenste situatie en aanleiding.....	10
1.7 Omschrijving van de Raamovereenkomst.....	10
1.8 Projectteam	11
1.9 Planning	12
1.10 Schouw	12
2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de inschrijving	14
3. Inschrijvingprocedure	17
3.1 Algemeen	17
3.2 Contactpersonen	17
3.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst	17
3.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding	17
3.3 Inlichtingen.....	18
3.4 Rangorde documenten	18
3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer	18
3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed.....	18
3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving	19
3.8 Wijze van Inschrijven	19
3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband	20
3.10 Onder aanneming.....	21
3.11 Beroep op Derden	22
3.12 Varianten.....	23
3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving.....	23
4. Beoordelingsprocedure & gunning	24
4.1 Opening Inschrijvingen	24
4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken	24
4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening.....	24
4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid	24
4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden	24
4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen.....	25
4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen	25
4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria	25
4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing	25
4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	25
4.11 Opschortende termijn	26
4.12 Sluiten Overeenkomst(en)	26
4.13 Klachtencommissie	26
5. Uitsluitingsgronden.....	28
5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	28
5.2 Bewijsmiddelen	28
6. Geschiktheidseisen	30

6.1	Geschiktheidseisen: Algemeen	30
6.2	Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht.....	30
6.2.1	Geschiktheidseis 1: Verzekering	30
6.3	Geschiktheidseis: beroepsbekwaamheid.....	30
6.3.1	Geschiktheidseis 2: beroepsbekwaamheid	30
6.4	Geschiktheidseis: technische bekwaamheid.....	31
6.4.1	Geschiktheidseis 3: technische bekwaamheid	31
7.	Minimum gunningseis	31
7.1	Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document	31
7.2	Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen	32
7.3	Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven	32
8.	Gunningcriteria en beoordeling.....	33
8.1	Algemeen	33
8.2	Kwalitatieve gunningscriteria	33
8.2.1	Wens 1, organisatie van het werk	33
8.2.2	Wens 2, communicatie	34
8.2.3	Wens 3, personeel en opleiding	34
8.2.4	Wens 4, duurzaamheid.....	35
8.2.5	Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria	35
8.3	Prijscriteria.....	37
8.4	Totaalscore	37
8.5	Gunning en Verificatie	38
	Bijlage I Checklist volledigheid inschrijving	39
	Bijlage II Formulier Algemene gegevens	40
	Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument	43
	Bijlage IV Referentie	44
	Bijlage V Programma van Eisen	45
	Bijlage VI Akkoord verklaring.....	60
	Bijlage VII Prijzenblad	61
	Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst.....	62
	Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier	63
	Bijlage X ARVODI-2018	66
	Bijlage XI Overnamelijst personeel.....	67
	Bijlage XII Opleverstaat	68

BEGRIPPENLIJST

De met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de hieronder aangegeven betekenis gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (Stichting Publieke Gezondheid en Stichting Veilig Thuis).

Aanbesteding

De aanbestedingsprocedure voor de Opdracht zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

Aanbestedingsdocumenten

De aankondiging, het Beschrijvend Document en de eventuele Nota's van Inlichtingen, alle met betrekking tot de Aanbesteding en inclusief de Bijlagen.

Aanbestedingswet (Aw)

De wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Staatsblad. 2016/241. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Beschrijvend Document

Dit voorliggende document waarin de Aanbesteding wordt beschreven, inclusief de daarbij behorende Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen.

Bezwaarperiode

Een opschortende – en vervaltermijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, waarin de Inschrijvers de gelegenheid hebben bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing van de Aanbesteder door betekening van een dagvaarding aan de Aanbesteder voor een procedure in kort geding. Indien Inschrijver binnen deze periode geen dagvaarding tekent, vervalt zijn recht van bezwaar/beroep.

Bijlage

Een bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een bijlage maakt onverbreekelijk onderdeel uit van het document waar het een bijlage van is.

Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden zijn de toepasselijke voorwaarden voor deze aanbesteding. Op de te verstrekken opdracht c.q. de te sluiten overeenkomst zijn van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage X), met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Leverancier of zijn onderaannemers.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft gedaan voor de Aanbesteding.

Inschrijving

De offerte die een Inschrijver indient voor de Aanbesteding.

Nadere Opdracht

En afname van een dienst of product op grond van de Raamovereenkomst, die tot stand is gekomen naar aanleiding van deze aanbesteding.

Nota van Inlichtingen

Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals de eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsdocumenten van eerdere datum.

Onderaannemer

Een onderaannemer is onderneming die door een Inschrijver in zijn Inschrijving is benoemd voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, mogelijk omdat de Inschrijver in verband met het voldoen aan de **geschiktheidseisen** een beroep doet op deze onderaannemer voor het uitvoeren van de Opdracht.

Opdracht

De opdracht zoals omschreven in het Beschrijvend Document, die het voorwerp is van deze Aanbesteding. De opdracht wordt pas definitief verleend bij/door middel van wederzijdse ondertekening van de overeenkomst.

Opdrachtgever

De opdrachtgever van de te gunnen overeenkomst, ook wel genoemd de Aanbestedende Dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie Opdracht is gegund en met wie de overeenkomst is gesloten. Inschrijver aan wie, op basis van een inschrijving, de aanbesteding is gegund en waarmee een Overeenkomst is gesloten. NB: in dit document wordt gesproken over opdrachtnemer, echter tot het moment van definitieve gunning zal de status "Inschrijver" zijn. Tot dat moment dient u opdrachtnemer te lezen als Inschrijver.

Partij

De Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.

Raamovereenkomst

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht, die gegund is op grond van de Aanbesteding.

Rechtsgeldige ondertekening:

De persoon die namens de onderneming statutair volledig bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat door de Europese Commissie is vastgesteld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Commissie van 5 januari 2016 houdende het standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Publ. L 3/16.

1. ALGEMEEN

1.1 Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de Openbare Europese aanbesteding schoonmaakdienstverlening voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (de Aanbestedende Dienst). Voor de schoonmaakdienstverlening en aanverwante diensten is de Aanbestedende Dienst op zoek naar een leverancier die deze dienst conform de wensen en eisen uit dit Beschrijvend Document kan verlenen. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die niet wordt uitgesloten, voldoet aan alle gestelde eisen en een Inschrijving indient met de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding. De huidige planning is dat de voorgenomen gunningsbeslissing eind november a.s. staat gepland. Na de bezwaarperiode en de verificatie kan direct gestart worden met de opstart van de uitvoering, waarbij de Raamovereenkomst 1 februari 2022 ingaat.

1.2 Beschrijvend Document

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden constateren, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen, schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Hetzelfde geldt voor uw eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document, bijvoorbeeld met betrekking tot de gestelde criteria, termijnen, werkwijze en beoordeling.

Indien u uw opmerkingen of bezwaren niet binnen het hierboven genoemde tijdsbestek aan de Aanbestedende Dienst kenbaar gemaakt, mag deze erop vertrouwen dat de Aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet. Nadien ingediende bezwaren zijn alsdan niet ontvankelijk. Mocht naderhand blijken dat er toch onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend Document voorkomen en deze zijn niet gemeld dan zullen deze in het voordeel van de Aanbestedende Dienst worden uitgelegd.

1.3 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en de haar gelieerde stichtingen. Hieronder vindt u een omschrijving van de Aanbestedende Dienst.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Publieke Gezondheid (Ambulancezorg, GGD en de GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten in de regio Gelderland-Midden. Daarnaast behartigt VGGM tevens de belangen van de Stichting Publieke Gezondheid (Stichting PG) en Stichting Veilig Thuis (Stichting VT). De Stichting PG heeft ten doel het uitvoeren van de aan Stichting PG opgedragen jeugdgezondheidszorg van nul tot jarigen in de regio Gelderland-Midden. Stichting VT is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. VGGM telt circa 1100 medewerkers en 800 vrijwilligers. Op dit moment is de organisatie uitgebreid met de projectorganisatie Corona die zorg draagt voor het testen, traceren en vaccineren in de regio.

Voor vijftien gemeenten

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden behartigt de belangen van vijftien gemeenten en hun inwoners op het gebied van brandweer en volksgezondheid. In dit gebied wonen ongeveer 690.000 inwoners. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden werkt in opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.



Meer informatie treft u aan op de website: www.vggm.nl.

1.4 Omschrijving van de Aanbesteding

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is dat de Aanbestedende Dienst een Raamovereenkomst afsluit met één Opdrachtnemer voor deze opdracht. Met de gecontracteerde Opdrachtnemer wil de Aanbestedende Dienst heldere en uniforme afspraken vastleggen inzake de dienstverlening omtrent schoonmaakdienstverlening.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht op TenderNed het Beschrijvend Document raadplegen en een Inschrijving doen. De Aanbestedende Dienst beoogt deze opdracht te verstrekken aan één Opdrachtnemer met de beste kwaliteit en prijsverhouding voor het leveren van de schoonmaakdienstverlening voor VGGM en haar gelieerde stichtingen conform de wensen en eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

De opdracht kent geen percelenverdeling en is niet nader samengevoegd. De opdracht kan gezien worden als één logisch samenhangende opdracht. Één perceel met één leverancier zorgt voor continuïteit, beheersbaarheid van informatievoorziening, directe en snelle communicatie, waarbij ruimte moet zijn voor maatwerk. In deze specifieke situatie kan er hierdoor snel geschakeld worden met één leverancier, die de diensten op de verschillende locaties kan verzorgen.

De Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen conform de voorwaarden die zijn vastgelegd in dit Beschrijvend Document. Gunning van de Opdracht vindt plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding (zie hoofdstuk 8).

1.5 Omschrijving van de Opdracht

Per 31 januari 2022 loopt het schoonmaakcontract met de huidige schoonmaakdienstverlener af. Voor in totaal 37 locaties (brandweerkazernes, GGD-locaties, ambulanceposten en kantoren) dient een nieuwe leverancier gecontracteerd te worden. Onderdelen van het nieuwe contract zijn: schoonmaak, glasbewassing (tweemaal per jaar) en supplies ten behoeve van sanitaire voorzieningen.

Eventuele andere aanvullende werkzaamheden die nu nog niet zijn voorzien en aansluiten bij de scope, kunnen op basis van de afgesloten raamovereenkomst worden afgenomen. Het staat Aanbestedende Dienst vrij om hier gebruik van te maken.

Buiten de scope

De volgende dienstverlening valt niet binnen de scope van deze opdracht:

- VGGM huurt binnen diverse multifunctionele centra ruimten voor bijvoorbeeld consultatiebureaus, VGGM maakt gebruik van de contracten die voor deze multifunctionele locatie zijn afgesloten waarmee deze werkzaamheden buiten de scope vallen.

1.6 Huidig/Gewenste situatie en aanleiding

VGGM is op zoek naar een schoonmaakdienstverlener die een goed kwaliteitsniveau nastreeft en er met leiding op toeziet dat de werkzaamheden structureel en goed worden uitgevoerd.

VGGM vindt het van belang dat een duurzame werkwijze zo veel mogelijk wordt toegepast en ontvangt daartoe graag de voorstellen van de Inschrijvers.

In het prijzenblad (bijlage VII) en de opleverstaat (bijlage XII) staan de kwaliteitsnormen en opleverniveaus beschreven.

Er zit enige complexiteit bij VGGM in de grote verschillen tussen de locaties enerzijds, en hierdoor de behoefte aan maatwerk, en de behoefte aan flexibiliteit anderzijds. Het is mogelijk dat tijdens de looptijd er locaties bij komen maar ook worden afgestoten door VGGM. Wij verwachten van de nieuwe aanbieder dat hij erg flexibel is bij inzet van calamiteiten, zoals bijvoorbeeld afgelopen periode met Covid19 dat dit soort locaties ook onder de raamovereenkomst vallen. Daarnaast kan er een beroep kan worden gedaan voor extra werkzaamheden als dakgoot reiniging en periodiek vloeronderhoud.

1.7 Omschrijving van de Raamovereenkomst

Aanbestedende Dienst sluit met de geselecteerde Opdrachtnemer één Raamovereenkomst. Deze Overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar. Verwachte ingangsdatum 1 februari 2022 met als einddatum 31 januari 2024. De Aanbestedende Dienst heeft een eenzijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van

maximaal twee (2) keer één jaar. Hiermee komt de totale contractduur op maximaal 4 jaar uit.

De maximale waarde van de Opdracht bedraagt € 3.600.000, -- exclusief btw, als dit bedrag overstegen is, zal de Aanbestedende Dienst een nieuwe aanbesteding uitschrijven.

Alleen de Aanbestedende Dienst kan beslissen of er gebruik gemaakt wordt van de optie tot verlenging. De verlenging houdt in dat de Opdrachtgever de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende condities voorziet. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

De Raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Raamovereenkomst door beide partijen. Na het sluiten van de Raamovereenkomst kan de Aanbestedende Dienst Nadere Opdrachten bij de Opdrachtnemer plaatsen onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst kent geen verplichting tot afname en de Aanbestedende Dienst geeft geen omzetgarantie. Nadere Opdrachten worden per bestelopdracht afgesloten tussen de Opdrachtnemer en de Aanbestedende Dienst. Voor de diensten en producten waarvoor in het kader van deze Aanbesteding prijzen zijn geoffreerd geldt dat hiervoor direct een bestelopdracht wordt geplaatst. In de bestelopdracht worden specifieke zaken met betrekking tot de Nadere Opdracht vastgelegd. De Raamovereenkomst ligt aan de bestelopdracht ten grondslag.

In Bijlage VIII is de concept Raamovereenkomst opgenomen.

1.8 Projectteam

Voor deze Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen binnen de Aanbestedende Dienst. Het betreft de afdeling bedrijfsvoering, brandweer en ambulancedienst. De betrokken inkoper begeleidt het proces en zal niet inhoudelijke beoordelen.

1.9 Planning

Woensdag 25 aug 2021	Publicatie op TenderNed
Vrijdag 03 sept 2021	Deadline aanmelding schouw
Woensdag 08 sept 2021	Informatiebijeenkomst/ schouw locaties
Vrijdag 17 sept 2021, voor 08.00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen
Vrijdag 24 sept 2021	Streefdatum verzenden Nota van Inlichtingen 1
Vrijdag 01 okt 2021, voor 08.00 uur	Uiterste termijn voor het stellen van vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen
Vrijdag 08 okt 2021	Streefdatum verzenden Nota van Inlichtingen 2
Maandag 25 okt 2021, 08.00 uur	Uiterste termijn voor ontvangst van de Inschrijvingen
Week 43/44	Beoordeling
Woensdag 08 nov 2021	Presentatie/ Interview met sleutelfunctionaris (direct leidinggevende van de uitvoerende medewerkers)
Dinsdag 09 nov 2021	Streefdatum voorgenomen gunningsbeslissing verzenden
Dinsdag 30 nov 2021	Streefdatum definitieve gunning
Dinsdag 01 feb 2022	Ingangsdatum raamovereenkomst
Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend	

1.10 Schouw

VGGM organiseert een schouw, deze vindt plaats op de datum zoals opgenomen in bovenstaande planning. Per Inschrijver mogen maximaal 2 personen aanwezig zijn. Indien Inschrijver aanwezig wenst te zijn bij de schouw, dan dient Inschrijver zich hiervoor aan te melden voor de in bovenstaande planning aangegeven datum, de aanmelding gaat via TenderNed. In de aanmelding dienen de namen en functies te worden vermeld van de personen die namens de Inschrijver aanwezig zullen zijn.

Let op: tijdens de schouw is er geen mogelijkheid om vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de Opdracht, de aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsdocumenten. Deze vragen en/of opmerkingen moeten worden ingediend tijdens de inlichtingenronde.

Partijen dienen zich op woensdag 8 september (met een geldig legitimatiebewijs rijbewijs/ paspoort) aan het adres Breelaan 4, 6711MR Ede. Na de schouw in Ede wordt

de locatie Eusebiusbuitensingel 43, 6828KB Arnhem en vervolgens Meander 401, 6825MD Arnhem bezocht. De schouw duurt naar verwachting van 09:00 – 12:30 uur.

2. ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE AANBESTEDING EN DE INSCHRIJVING

Voor de Aanbesteding en de Inschrijving gelden onderstaande algemene voorwaarden. In de verschillende hoofdstukken worden ook specifieke voorwaarden gesteld met betrekking tot de in dat hoofdstuk geregelde onderwerpen.

- a. In aanvulling op de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing op de Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst, met uitsluiting van uw eventuele eigen voorwaarden, algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of verkoopvoorwaarden;
- b. Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, met de Inkoopvoorwaarden en met de concept Overeenkomst, zoals die verstrekt worden bij dit Beschrijvend Document;
- c. Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, dan wel voorwaarden of voorbehouden bevatten, zijn ongeldig en worden terzijde gelegd;
- d. Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met 3 maanden ná deadline van inschrijving. Indien gedurende de opschortende termijn bedoeld in paragraaf 4.11 één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving verlengd tot 14 dagen nadat de rechter of het scheidsgerecht een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.
- e. U kunt voor uw deelname aan de Aanbesteding dan wel voor uw Inschrijving geen kosten in rekening brengen;
- f. Uw Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Voor correspondentie, contacten en contracten zal uitsluitend de Nederlandse taal worden gehanteerd;
- g. U mag de gegevens, die de Aanbestedende Dienst u in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waartoe deze zijn verstrekt;
- h. Intellectueel eigendom: u mag dit Beschrijvend Document uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe dit is verstrekt. Het is u niet toegestaan het Beschrijvend Document aan derden ter beschikking te stellen of te vereenvoudigen voor een ander doel dan waartoe het is verstrekt;
- i. Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende Dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan op de wijze als verwoord in het Beschrijvend Document, zulks op straffe van uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding;
- j. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Dit betekent dat de Aanbestedende Dienst geen persoonsgegevens beschikbaar zal

stellen tenzij dit voor de uitvoering van de opdracht of een rechtmatig verloop van de procedure noodzakelijk is.

- k. Indien zich tijdens de Aanbesteding wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding dan wel op de uitvoering van de Opdracht, dient u dit onverwijld schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst;
- l. Indien tijdens de Aanbesteding bij u bekend is dat u uw voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteiten geheel of gedeeltelijk zult staken vóór of tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief mogelijke verlengingen), dient u dit onverwijld kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbesteder. In dat geval behoudt de Aanbesteder zich het recht voor om uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de behandeling te nemen;
- m. De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst door beide Partijen de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen dan wel om niet tot gunning van de Opdracht over te gaan;
- n. U heeft in geval van terzijde legging van uw Inschrijving c.q. afwijzing, van gehele of gedeeltelijke stopzetting van de aanbestedingsprocedure of van niet-gunning, om welke reden dan ook, geen recht op enigerlei vergoeding van kosten, schaden of anderszins;
- o. De Inschrijving is vertrouwelijk en zal slechts aan medewerkers en personen worden getoond die in het kader van de Aanbesteding of de uitvoering en administratie van de Overeenkomst daarvan kennis moeten nemen, behoudens openbaarmaking bij of vanwege de wet, openbaarmaking in het kader van de motivering van een gunningsbeslissing of openbaarmaking waartoe de Aanbesteder in rechte gedwongen wordt. Dezelfde vertrouwelijkheid zal worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Overeenkomst leidt. Dit alles uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder zelf;
- p. De door u ingediende documenten worden tijdens of na afloop van de Aanbesteding niet geretourneerd;
- q. Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van bijlagen, formulieren, overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot terzijde legging van de Inschrijving of puntenverlies bij de beoordeling;
- r. De in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden en bepalingen gelden voor alle (eventuele) percelen waaruit de Aanbesteding bestaat, tenzij expliciet is aangegeven dat bepaalde voorwaarden en bepalingen alleen voor een specifiek perceel zijn bedoeld.

- s. Aan het opvragen/ter beschikking stellen van dit Beschrijvend Document zijn geen kosten verbonden.
- t. Bij het doen van uw Inschrijving houdt u zich aan alle voor u, dan wel op uw aanbieding geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en/of regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke uitspraken zullen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet kunnen leiden tot prijs/tarief aanpassingen ten nadele van Opdrachtgever.

3. INSCHRIJVINGPROCEDURE

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de voorwaarden en bepalingen van dit hoofdstuk gedaan te worden.

3.2 Contactpersonen

3.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst

Alle communicatie c.q. correspondentie met de Aanbestedende Dienst met betrekking tot de Aanbesteding dient te verlopen via de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst. De contactgegevens vindt u hieronder.

<i>Contactpersoon</i>	Bas van Harselaar	<i>Functie</i>	Strategisch inkoper
<i>Telefoon</i>	088 – 355 5749		
<i>e-mailadres</i>	Bas.van.harselaar@vggm.nl		
<i>Bezoekadres</i>	Eusebiusbuitensingel 43 Arnhem		
<i>Postadres</i>	Postbus 5364	6802 EJ	Arnhem

3.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst wenst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van uw onderneming. De namen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw Inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn met voldoende bevoegdheid om namens uw onderneming te kunnen optreden in het kader van de Aanbesteding. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

3.3 Inlichtingen

Vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document (inclusief bijlagen) en eventuele aanvullende (aanbestedings-)documenten dienen via de tool voor het stellen van vragen via TenderNed bij de Aanbestedende Dienst te worden ingediend. De uiterste datum van indienen van de vragen is vermeld in de planning in paragraaf 1.9.

Het antwoord op deze vragen zal uiterlijk, zie planning paragraaf 1.9 door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed worden gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

3.4 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, de meest recente Nota van Inlichtingen.

3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van de Opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat; www.rijksoverheid.nl
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; www.rijksoverheid.nl

3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed

De aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle aanbestedingsdocumenten door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld via TenderNed. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <https://www.tenderned.nl>). De Aanbestedende Dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk. Telefoon: 0800 836 33 76 of via de site van TenderNed.

Let op: de Aanbestedende Dienst maakt Inschrijvers erop attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau 2

nodig. Inschrijver is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl> staat beschreven hoe Inschrijver eHerkenning kan aanvragen.

3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving

De inschrijving (inclusief alle gevraagde bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient uiterlijk **conform planning**, zoals vermeld in paragraaf 1.9, via TenderNed te zijn ingediend. Het prijzenblad en de uitwerking van de wensen dient u in ieder geval als separate bestanden aan te leveren.

De inschrijvingen worden conform planning door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal middels de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De aanbestedingskluis wordt vervolgens rechtsgeldig ondertekend en Inschrijver ontvangt via TenderNed een emailbevestiging.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de in de planning genoemde uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende Dienst alle Inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de inschrijving via TenderNed.

(Onderdelen van) inschrijvingen die ingediend worden ná de fatale termijn worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de inschrijving ligt bij de inschrijver.

In het geval van een storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, dient Inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar te maken aan de Aanbestedende Dienst. Deze mogelijkheid staat alleen open indien sprake is van een storing van TenderNed. Hiertoe behoren ook de voor het functioneren van TenderNed onontbeerlijke middelen voor controle op e-authenticatie of de elektronische handtekening. Storingen van elektronische apparatuur van Inschrijver of bij de internetprovider van de Inschrijver vallen buiten het bereik van deze bepaling.

De Aanbestedende Dienst verwijst naar TenderNed waaronder de kop 'voor ondernemingen' diverse informatie is te vinden over digitaal inschrijven.

3.8 Wijze van Inschrijven

Er zijn verschillende mogelijkheden en voorwaarden ten aanzien van de wijze waarop een Inschrijving kan worden ingediend. Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- > zelfstandige inschrijver, zonder onderaannemer;
- > zelfstandige inschrijver, met onderaannemer;
- > samenwerkingsverband, zonder onderaannemer;
- > samenwerkingsverband, met onderaannemer.

Een onderneming kan voor de Opdracht slechts eenmaal een Inschrijving indienen: óf als zelfstandige inschrijver, óf als onderdeel van een Samenwerkingsverband óf als onderaannemer.

Een onderneming kan als zelfstandig inschrijver, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, een Inschrijving indienen. De zelfstandig inschrijver dient hiervoor bij zijn Inschrijving (onder meer) het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband

Een Samenwerkingsverband van ondernemers kan, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, gezamenlijk een Inschrijving indienen. Eén Samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Het Samenwerkingsverband dient een penvoerder aan te wijzen die namens het Samenwerkingsverband als contactpersoon optreedt.

Ieder lid van het Samenwerkingsverband dient hiervoor afzonderlijk het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en (onder meer) als onderdeel van de Inschrijving van het Samenwerkingsverband te worden ingediend.

Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder lid van het Samenwerkingsverband afzonderlijk dat hij zich als lid van het samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al haar onderdelen. Ook wenst de Aanbestedende Dienst uit de UEA op te maken waarom met een Samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het Samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan Deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA. Tevens dient elke deelnemer in het samenwerkingsverband Bijlage II 'Algemene gegevens' voor de eigen rechtspersoon in te vullen.

3.10 Onder aanneming

Het is de Inschrijver en het Samenwerkingsverband toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere onderaannemers in te schakelen. De Inschrijver of het Samenwerkingsverband is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de Aanbestedende Dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijver of het Samenwerkingsverband is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver of dit Samenwerkingsverband gegund, indien de onderaannemer(s) niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) val(t)(len). De Inschrijver of het Samenwerkingsverband dienen in dat geval bij Inschrijving voor ieder van deze onderaannemers het UEA in te dienen. Ieder van deze onderaannemers dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > Deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- > Deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- > Deel VI (ondertekening)

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het Samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze onderaannemer wordt vervangen.

Let op: van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de gunningsbrief het volgende opgevraagd:

- > Een uittreksel uit het Handelsregister van de onderaannemer, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan zes maanden;
- > De namen van de wettelijke vertegenwoordigers van de onderaannemers, die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

De Aanbestedende Dienst verlangt van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat

hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht.

De Aanbestedende Dienst vraagt daarnaast van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die deze Inschrijver of het Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

3.11 Beroep op Derden

Een Inschrijver die of een Samenwerkingsverband dat niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 6 van dit Beschrijvend Document kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver of het Samenwerkingsverband met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Inschrijver of het Samenwerkingsverband bij de Inschrijving voor (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen.

De Inschrijver of het Samenwerkingsverband dient bij de Inschrijving voor ieder van deze derden het UEA in te dienen. Ieder van deze derden dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De derde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- > Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > Deel VI (ondertekening)

Door ondertekening van het UEA verklaart deze derde dat de Inschrijver of het Samenwerkingsverband kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien een Inschrijver of een Samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het Samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze derde wordt vervangen.

Indien in het kader van de verzekeringseis (paragraaf 6.2) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan is zowel de Inschrijver of het

Samenwerkingsverband als deze derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien in het kader van de geschiktheidseisen over de technische bekwaamheid en Beroepsbekwaamheid (paragraaf 6.3) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Inschrijver of het Samenwerkingsverband daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als onderaannemer of lid van het Samenwerkingsverband worden ingezet.

3.12 Varianten

Varianten of alternatieve aanbiedingen zijn niet toegestaan en zullen niet worden beoordeeld c.q. in de beoordeling worden betrokken.

3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient alle gevraagde bijlagen, formulieren, verklaringen, opgaven en documenten c.q. bewijsmiddelen te bevatten, waarbij u onderstaande indeling en volgorde dient aan te houden. Bij de documenten waarbij ondertekening is aangegeven, dienen derhalve rechtsgeldig te zijn ondertekend. Indien er voor een onderdeel een model is voorgeschreven vindt u dat als Bijlage bij het Beschrijvend Document en dient u dat model/formulier te gebruiken. De voor de Inschrijving voorgeschreven formulieren, opgaven en verklaringen mogen niet worden gewijzigd. In Bijlage I vindt u een checklist van alle gevraagde documenten.

4. BEOORDELINGSPROCEDURE & GUNNING

4.1 Opening Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Behalve vertegenwoordigers van de Aanbestedende Dienst worden geen andere personen toegelaten.

4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken

De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de procedure aan de Inschrijver om toelichting of verduidelijking van zijn Inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Aanbesteder eenvoudig herstelbaar gebrek, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Aanbesteder aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Aanbesteder niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de Inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de gevolgen voor de geldigheid en/of waardering van de Inschrijving.

4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening

Allereerst stelt de Aanbesteder vast of een Inschrijving voldoet aan de voorschriften van paragraaf 3.6 t/m 3.12 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 3.13). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbesteder onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een Inschrijver uit te sluiten van de Aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 AW aan de hand van de door Inschrijver ingediende UEA. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van de Inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de Aanbesteding voldoet aan de in hoofdstuk 6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van de ingediende UEA en de referentieopdrachten. Inschrijvingen van Inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van Inschrijvers, die aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen/ programma van eisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in hoofdstuk 7. Aan de minimum gunningseisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan. De minimum gunningseisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimum gunningseisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 6.

4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria

Tot slot beoordeelt de Aanbesteder de overgebleven Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste prijs-kwaliteitsverhouding (Beste PKV) vast te stellen. De gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 8.

4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn. Aan de mededeling van de gunningsbeslissing kan de inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontleen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aanbesteder vraagt ter controle bij de gunningsbeslissing de bewijsmiddelen als bedoeld in art 2:89 AW op van de Inschrijver die een inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Indien de bewijsmiddelen niet tijdig kunnen worden overlegd, of niet voldoen, wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten c.q. de Inschrijving ter zijde

gelegd, en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Vervolgens worden de bewijsmiddelen van de volgende in rangorde geplaatste Inschrijver opgevraagd ter controle totdat een Inschrijver is gevonden, waarvan de bewijsmiddelen voldoen.

4.11 Opschortende termijn

De Aanbesteder zal na de mededeling van zijn gunningsbeslissing niet overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst(en) voordat een opschortende termijn van 20 kalenderdagen is verstreken vanaf de dag na de verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing dan wel met uw uitsluiting of afwijzing, dient u tijdens de opschortende termijn daartegen bezwaar te maken door middel van het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningenrechter te Arnhem. Indien u binnen de opschortende termijn geen kort geding heeft aangespannen, gaat de Aanbesteder er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en dat hij c.q. de Opdrachtgever vrij is om de Opdracht aan de uitgekozen Inschrijver(s) te gunnen en de daarvoor benodigde Overeenkomst(en) te sluiten en vervalt uw recht op bezwaar/beroep.

4.12 Sluiten Overeenkomst(en)

Indien tijdens de opschortende termijn geen kort geding is aangespannen, zal de Opdrachtgever ter uitvoering van de Opdracht een overeenkomst sluiten met de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

4.13 Klachtencommissie

In het kader van de Aanbestedingswet, heeft de Aanbestedende Dienst een specifieke "klachtenprocedure aanbesteden" in gebruik voor Inschrijvers aan aanbestedingen.

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst of een handelswijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl

Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per email in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (Bijlage IX). Alvorens Inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 3.2) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase (zie paragraaf zie 3.3).

De klacht van Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbesteden dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende Dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen. De procedure is weergegeven in Bijlage IX.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door de Aanbestedende Dienst, dan kan Inschrijver zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop inschrijver zijn klacht kan indienen, zie: <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

Het indienen van een klacht bij de Aanbestedende Dienst of de Commissie van Aanbestedingsexperts schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De Aanbestedende Dienst is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

5. UITSLUITINGSGRONDEN

5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De op deze aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn uitputtend weergegeven in de UEA (Bijlage III). U dient deze UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De rechtsgeldigheid van de ondertekening (ook van eventuele combinanten) dient te blijken uit van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister. Indien de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar niet blijkt uit bewijs van inschrijving, dan dient een volmacht te worden ingediend waar uit de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Als bewijs dat de Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet, dient hij bij zijn inschrijving het UEA (Bijlage III) in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) Deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens inschrijver);
- (ii) Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden);
- (iii) Deel IV, onderdeel a (geschiktheidseisen); en
- (iv) Deel VI (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dan dient de combinatie bij zijn inschrijving voor alle combinanten het UEA (Bijlage III) in te dienen. In de UEA is aangegeven welke onderdelen de combinant dient in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Van de inschrijver (combinatie) aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat de inschrijver (combinanten, onderaannemer, derde) daadwerkelijk niet onder de gestelde uitsluitingsgronden valt en de inschrijver (combinatie) daadwerkelijk aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

5.2 Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW heeft u, met uitzondering van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister, nog niet toe te voegen. De Aanbestedende Dienst kan deze opvragen van een Inschrijver, aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen dan binnen 10 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te leveren. Verzuim/onvolledige aanlevering kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Het betreft de volgende bewijsmiddelen:

- Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

*Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden circa 8 weken in beslag neemt. Indien er sprake is van een Combinatie en of Onder aanneming dienen de afzonderlijke leden een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden in te dienen.

6. GESCHIKTHEIDSEISEN

6.1 Geschiktheidseisen: Algemeen

Inschrijvers dienen te voldoen aan hieronder genoemde geschiktheidseisen. De Inschrijver dient daartoe als onderdeel van de UEA conform Bijlage III te verklaren dat hij aan de geschiktheidseisen voldoet.

Een Inschrijver dient de aangegeven documenten, behoudens de referentieopdrachten, pas aan te leveren, zodra de Aanbestedende Dienst het voornemen heeft om de opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen. Op dat moment dient de Inschrijver de gevraagde documenten aan te leveren binnen 10 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst. De gevraagde verklaringen en documenten dienen dan compleet en correct ingevuld, rechtsgeldig ondertekend te worden aangeleverd met de gevraagde verklaringen en documenten. Indien de gevraagde verklaringen en documenten op dat moment niet volledig, correct en waar gevraagd rechtsgeldig ondertekend worden ingediend, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder behandeld.

6.2 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht

6.2.1 *Geschiktheidseis 1: Verzekering*

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, dient de Inschrijver als bewijs van juistheid van de gegevens een polis te overleggen.

De Inschrijver dient te beschikken over een afschrift van een recente polis (niet ouder dan één jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid conform 2.91 lid 1 sub a AW, met een dekking van tenminste € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

6.3 Geschiktheidseis: beroepsbekwaamheid

6.3.1 *Geschiktheidseis 2: beroepsbekwaamheid*

De Inschrijver dient ISO9001 en ISO14001 (of vergelijkbaar) gecertificeerd te zijn. Om aan te tonen dat u voldoet dient u bovenstaande bewijsstukken te overleggen.

T.a.v. ISO14001 (of vergelijkbaar) geldt:

De inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;

concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de **bedrijfsprocessen** die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van;

- de in te zetten reinigingsmiddelen

- het gebruik van water
 - afval dat ontstaat
 - aan de opdracht gerelateerd transport
- hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

6.4 Geschiktheidseis: technische bekwaamheid

6.4.1 Geschiktheidseis 3: technische bekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van referentieopdracht aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

Oprachtgever onderscheidt de volgende competentie:

- Het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening voor een organisatie met ten minste 20 locaties, die gevestigd zijn op verschillende adressen.

Inschrijver dient voor deze kerncompetentie één referentieopdracht in te dienen. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat de afgelopen 3 jaar, gerekend vanaf publicatiedatum van deze Europese aanbesteding, ervaring is opgedaan met een soortgelijke opdracht.

Inschrijver dient een contactpersoon van de organisatie op te geven, inclusief actueel telefoonnummer. VGGM behoudt zich het recht voor om, zonder nadere kennisgeving, contact op te nemen met de door Inschrijver opgegeven persoon.

Geef in maximaal 100 woorden een omschrijving van de opdracht met de werkzaamheden die onderdeel zijn van de opdracht. Gebruik hiervoor het format van bijlage IV.

7. MINIMUM GUNNINGSEIS

7.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document

De Inschrijving dient geheel volgens alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen te zijn opgesteld en ingediend.

7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

De Inschrijving c.q. de daarin opgenomen aanbieding van de Inschrijver dient aan alle in dit Beschrijvend Document genoemde eisen (Bijlage V) te voldoen. De Inschrijver verklaart zich door ondertekening van Bijlage VI zonder voorwaarden of voorbehouden akkoord te gaan met alle in het programma van eisen genoemde eisen. Deze lijst is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

7.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven

De Inschrijving dient de volledig en correct volgens de invulinstructie ingevulde opgave van prijzen en tarieven te bevatten zoals omschreven in Bijlage VII zonder voorwaarden of voorbehouden. De door de Inschrijver ingediende en ondertekende opgave van prijzen en tarieven is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

8. GUNNINGCRITERIA EN BEOORDELING

8.1 Algemeen

Als gunningscriterium wordt de vanuit het oogpunt van de Aanbestedende Dienst de beste prijs-kwaliteitsverhouding van de Inschrijving gehanteerd, waarbij de methodiek "Gunnen op waarde" wordt toegepast. Hierbij wordt gegund op de laagste (fictieve) vergelijkingsprijs conform deze definitie:

Vergelijkingsprijs = Totale inschrijfprijs vermeld op Prijsblad en de Totale fictieve waardevermindering op de gunningscriteria Kwaliteit.

De beste prijs-kwaliteitsverhouding van de Inschrijving wordt bepaald aan de hand van de volgende criteria:

Gunningcriteria		
Onderdeel	Omschrijving	Fictieve max. vermindering
Prijs		
8.3	Prijswens	
Kwaliteit		
8.2.1	Organisatie van het werk	€ 125.000,--
8.2.2	Communicatie	€ 125.000,--
8.2.3	Personeel en opleiding	€ 75.000,--
8.2.4	Duurzaamheid	€ 75.000,--
8.2.5	Presentatie/ interview	€ 50.000,--
Totaal		€ 450.000,--

8.2 Kwalitatieve gunningscriteria

Aanbestedende Dienst wenst Inschrijvers te beoordelen op de kwaliteit die wordt geboden in zijn Inschrijving, ten einde de beste prijs-kwaliteit verhouding te kunnen selecteren. Hieronder volgt een beschrijving van de gehanteerde kwaliteitscriteria in de gunning.

Wens 1: Organisatie van het werk;

Wens 2: Communicatie;

Wens 3: Personeel en opleiding;

Wens 4: Duurzaamheid;

Wens 5: Presentatie/ interview

8.2.1 Wens 1, organisatie van het werk

U omschrijft in de uitwerking van deze wens helder hoe u invulling geeft aan de organisatie van het werk, ook bij ad-hoc wijzigingen in de dienstverlening. In uw omschrijving neemt u in ieder geval de volgende onderwerpen mee en de overige

zaken die Inschrijver van toepassing vindt om duidelijk te maken hoe deze zorgt draagt voor de borging van de dienstverlening:

- De implementatie inclusief planning;
- De uitvoering en operatie;
- Het waarborgen van het niveau van én de aansluiting hiervan op de door Aanbestedende Dienst gewenste kwaliteit;
- Borging van kwaliteit van schoonmaakonderhoud;
- Inzicht in de risico's en de mate waarin risico's beheerst kunnen worden.

De Inschrijver dient in max. vier A4 het bovenstaande toe te lichten. Pagina's die boven het genoemde aantal komen, worden niet beoordeeld en terzijde gelegd.

8.2.2 Wens 2, communicatie

Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die bij de uitvoering van de dienstverlening dit op een klantgerichte en vriendelijke wijze verzorgt. Op de locaties zullen de in te zetten medewerkers veelvuldig contact hebben met de bezoekers van deze locaties. Daarnaast zijn er rapportage en overlegmomenten met de Aanbestedende Dienst.

In uw omschrijving neemt u in ieder geval de volgende onderwerpen mee en de overige zaken die Inschrijver van toepassing vindt om duidelijk te maken hoe deze zorgt draagt voor een optimale communicatie:

- Invulling overlegvormen, frequenties en onderwerpen;
- Klachtenregistratie- en afhandeling;
- Communicatie periodieke werkzaamheden;
- Veiligheid sleutelpanden;
- Wijze van rapporteren over dienstverlening.

De Inschrijver dient in max. drie A4 het bovenstaande toe te lichten. Pagina's die boven het genoemde aantal komen, worden niet beoordeeld en terzijde gelegd.

8.2.3 Wens 3, personeel en opleiding

Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die goed is voor zijn personeel en oog heeft voor participatief werkgeverschap.

U omschrijft in de uitwerking van deze wens helder hoe u zorgdraagt voor de klantgerichtheid en -vriendelijkheid. In uw omschrijving neemt u in ieder geval de volgende onderwerpen mee en de overige zaken die Inschrijver van toepassing vindt om duidelijk te maken hoe u zorgdraagt voor een klantgerichte en -vriendelijke uitvoering van de opdracht:

- Aandacht voor de specifieke situatie en de daarbij behorende behoefte;
- De wijze waarop wordt zorggedragen dat de in te zetten medewerkers de specifieke competenties hebben voor deze opdracht en hier ook voor worden ingezet.

De Inschrijver dient in max. twee A4 het bovenstaande toe te lichten. Pagina's die boven het genoemde aantal komen, worden niet beoordeeld en terzijde gelegd.

8.2.4 Wens 4, duurzaamheid

De schoonmaakdienstverlening leent zich op een aantal onderdelen prima om in te zetten op duurzaamheid. Aanbestedende Dienst vindt het van belang om hierop in te zetten.

U omschrijft in de uitwerking welke duurzaamheidsaspecten onderdeel van de dienstverlening worden en daarmee in de inschrijving opgenomen zijn.

In de uitwerking neemt u ten minste onderstaande punten op:

- Werkmateriaal en middelen
- Schoonmaakproducten
- Vervoer personeel inschrijver; welke vervoersmiddelen worden ingezet en hoe duurzaam is dat
- Andere relevante aspecten die in het kader van de opdracht ingezet worden

De Inschrijver dient in max. twee A4 het bovenstaande toe te lichten. Pagina's die boven het genoemde aantal komen, worden niet beoordeeld en terzijde gelegd.

8.2.5 Wens 5, presentatie/ interview

Alle Inschrijvers die, na consensus op de wensen 1 t/m 4 en Inschrijfprijs voor gunning in aanmerking kunnen komen, worden uitgenodigd om een presentatie van maximaal 15 minuten te verzorgen. De presentatie dient verzorgd te worden door de, later na gunning van de Opdracht, in te zetten sleutelfunctionaris. Deze presentatie wordt beoordeeld op inhoud en wijze van presenteren en communiceren. In de presentatie wordt gevraagd een mondelinge toelichting te geven op de onderwerpen die bij Wens 1 en Wens 2 opgenomen zijn.

Na de presentatie zal er nog maximaal 30 minuten gebruikt worden om vragen te behandelen, deze vragen hebben betrekking op de schriftelijke Inschrijving van wens 1 en 2 en de gegeven presentatie.

8.2.6 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

Inschrijver dient kwaliteitsgunningscriteria (wens) 1 tot en met 4 uit te werken. Het niet beantwoorden van één of meerdere van deze wensen leidt tot uitsluiting.

De Aanbestedende Dienst wil per uitgevraagd kwaliteitscriterium in ieder geval de genoemde onderwerpen per kwaliteitscriteria terugzien in de uitwerking. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om de Aanbestedende Dienst te laten zien dat Inschrijver op het betreffende kwaliteitscriterium onderscheidend is, ontzorgt, klantgericht en –ondersteunend werkt, laat de Aanbestedende Dienst over aan de eigen invulling van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke gunningscriteria zijn. De Aanbestedende Dienst beoordeelt integraal de ingediende uitwerking van de betreffende kwaliteitswens.

Voor de inhoudelijke beoordeling van de Inschrijvingen heeft de Aanbestedende Dienst een beoordelingscommissie samengesteld. Als eerste zullen de beoordelingscommissieleden individueel de Inschrijvingen beoordelen op het gunningscriterium Kwaliteit. Zij zullen elk onderdeel scoren op basis van het vooraf vastgestelde beoordelingskader. Na de individuele beoordeling van de inschrijvingen op de kwaliteitswensen vindt een plenaire bijeenkomst van het beoordelingsteam plaats. Hierin wordt door alle beoordelaars in consensus één score vastgesteld. De beoordelingsresultaten worden derhalve tijdens de plenaire bijeenkomst definitief door het voltallige beoordelingsteam vastgesteld. Na vaststelling van de score op het gunningscriterium kwaliteit (de wensen) wordt de totale waardevermeerdering voor dit onderdeel berekend.

De kwaliteitswaarden leiden tot een fictieve waardevermeerdering op de inschrijfsom van de Inschrijver. Onderstaande percentages/scores zijn tot stand gekomen op basis van de mate van belangrijkheid per criteria voor de Aanbestedende dienst.

De beoordelingscommissie kent één van de volgende scores en bijbehorende vermeerdering toe:

Betekenis	Toelichting
Onvoldoende (0% maximale waardevermeerdering)	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de wens en in relatie tot de eisen en doelstellingen/opdracht van Opdrachtgever. In de beantwoording van de vraag is niet op alle aspecten ingegaan, er is niet in voldoende detail getreden en/of er is geen realistisch beeld geschetst. Opdrachtgever heeft onvoldoende vertrouwen in Opdrachtnemer.
Voldoende (25%, maximale waardevermeerdering)	Sluit voldoende aan op de wens en in relatie tot de eisen en doelstellingen/opdracht van Opdrachtgever en geeft de opdrachtgever enigszins vertrouwen, maar biedt geen meerwaarde. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag, maar niet in de gewenste mate van detail en/of niet alle aspecten zijn benoemd.
Goed (60% maximale waardevermeerdering)	Sluit goed aan op de wens en in relatie tot de eisen en doelstellingen/opdracht van Opdrachtgever en geeft het gewenste vertrouwen. In de beantwoording wordt ingegaan op de vraag en in de gewenste mate van detail. Alle aspecten worden benoemd.
Uitstekend (100% maximale waardevermeerdering)	Uitstekend. Sluit volledig aan bij de gewenste situatie, alle aspecten en details worden genoemd. De beantwoording gaat verder dan gevraagd, biedt duidelijk veel vertrouwen en meerwaarde, waar Opdrachtgever een voordeel aan heeft.

Het waarderingsmodel komt er dan in totaal als volgt uit te zien:

Waarderingsmodel	Fictieve vermeerdering			
	-100 %	-60 %	-25 %	0 %

Score	Uitstekend	Goed	Voldoende	Onvoldoende
Wens 1, <i>organisatie van het werk</i>	-€ 125.000,--	-€ 75.000,--	-€ 31.250,--	€ 0,--
Wens 2, <i>communicatie</i>	-€ 125.000,--	-€ 75.000,--	-€ 31.250,--	€ 0,--
Wens 3, <i>personeel en opleiding</i>	-€ 75.000,--	-€ 45.000,--	-€ 18.750,--	€ 0,--
Wens 4, <i>duurzaamheid</i>	-€ 75.000,--	-€ 45.000,--	-€ 18.750,--	€ 0,--
Wens 5 <i>Presentatie, interview</i>	-€ 50.000,--	-€ 30.000,--	-€ 12.500,--	-€ 0,--

Hoewel de Aanbestedende Dienst de beoordeling van de kwaliteitscriteria zo transparant, inzichtelijk en objectief mogelijk heeft getracht te maken, zijn Inschrijvers zich ervan bewust dat de Aanbestedende dienst (en daarmee de individuele beoordelaars) bij de beoordeling enige mate van beoordelingsvrijheid hebben. Dit is inherent aan het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' en aan het gunningscriterium kwaliteit. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met de door de Aanbestedende Dienst gekozen systematiek en stemmen Inschrijvers er eveneens uitdrukkelijk mee in dat de beoordelaars enige mate van beoordelingsvrijheid hebben ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit.

8.3 Prijscriteria

Aanbestedende Dienst wenst Inschrijver te beoordelen op de prijzen die hij hanteert in zijn Inschrijving, om de Inschrijver met de 'beste prijs-kwaliteitsverhouding' te selecteren. Voor uw aanbieding dient u het meegeleverde Excelbestand Prijzenblad Bijlage VII "Prijzenblad schoonmaakdienstverlening" te gebruiken. De volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende versie voegt u als bijlage aan uw Inschrijving toe.

Inschrijver dient alle prijzen op te geven. De Totale Inschrijfprijs vormt de basis van de beoordeling gunnen op waarde. De totale Inschrijfprijs is een jaarprijs voor alle opgegeven locaties.

8.4 Totaalscore

Na vaststelling van de waardevermeerdering op het gunningscriterium Kwaliteit wordt de Inschrijfprijs bekend gemaakt en komt een vergelijkingsprijs (totaal fictieve Inschrijfprijs) per Inschrijver tot stand. De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs wordt aangemerkt als de Inschrijver met de 'beste prijs-kwaliteitsverhouding'.

De Totaalscore komt tot stand door het totaal aan fictieve waardevermeerdering af te trekken van de Inschrijfprijs.

Voorbeeld: uitwerking beoordeling leverancier X

Gunningcriteria		
Onderdeel	Score	Prijs /waardevermeerdering
Prijs	Totale inschrijfprijs	€ 400.000
Wens 1	Goed, 60% van € 125.000	- € 75.000
Wens 2	Voldoende, 25% van € 125.000	- € 31.250
Wens 3	Uitstekend, 100% van € 75.000	- € 75.000
Wens 4	Goed, 60% van € 75.000	- € 45.000
Wens 5	Goed, 60% van € 50.000	- € 30.000
	Vergelijkingsprijs	€ 143.750

Wanneer twee of meer offertes na de beoordeling als gelijk eindigen met een laagste vergelijkingsprijs, zal de offerte met de hoogste aftrek op de kwaliteitswensen als de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding worden aangemerkt.

8.5 Presentatie, Interview

Voor de presentatie en interviewfase (wens 5) worden alleen de Inschrijvers uitgenodigd, die nog voor Gunning van de Opdracht in aanmerking komen. Op de in de planning aangegeven datum zal dit plaatsvinden op locatie van VGGM. Uiterlijk drie werkdagen voordat de presentaties/ interviews plaatsvinden worden Inschrijvers geïnformeerd over tijdstip en locatie.

8.6 Gunning en Verificatie

1. Inschrijvingen worden door een beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de procedure, zoals omschreven in dit Beschrijvend Document. Dit resulteert in een voorstel voor gunningsbeslissing;
 2. Dit gunningsvoorstel zal worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de Aanbestedende Dienst. Zij neemt – op voordracht van het beoordelingsteam – het gunningsbesluit;
 3. Nadat de mededeling van het voorgenomen gunningsbesluit is verzonden, zal met de winnende Inschrijver een verificatie van het gevraagde worden doorlopen. Planning hiervan is opgenomen in paragraaf 1.9.
- In de verificatie wordt de aanbidding doorlopen. Mocht de Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen en met de Inschrijver met de één na laagste fictieve Inschrijfprijs (op basis van de eerste ranking, derhalve dus zonder herberekening) de verificatie te doorlopen.

Bijlage I Checklist volledigheid inschrijving

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

De volgende documenten dient u in de juiste volgorde bij uw inschrijving te voegen:

Bijlage	Omschrijving	aanwezig
Bijlage 1	Checklist volledigheid inschrijving	
Bijlage 2	Formulier Algemene gegevens (Bijlage I)	
Bijlage 3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage III)	
Bijlage 4	Recent bewijs inschrijving beroeps/ handelsregister	
Bijlage 5	Referenties (Bijlage IV)	
Bijlage 6	Akkoord verklaring (Bijlage VI)	
Bijlage 7	Uitwerking Wens 1	
Bijlage 8	Uitwerking Wens 2	
Bijlage 9	Uitwerking Wens 3	
Bijlage 10	Uitwerking Wens 4	
Bijlage 11	Prijzenblad (Bijlage VII) in Excel en PDF	

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage II Formulier Algemene gegevens

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

1. Gegevens van de onderneming

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Postbus	
Postcode/Plaats	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
Website	

2. Gegevens van degene die de documenten ondertekent

Voorna(a)m(en)	
Achternaam	
Functie	

De bovengenoemde persoon van de onderneming dient met een uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) aan te kunnen tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van diegene die de documenten ondertekent niet direct uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt, voegt Inschrijver op verzoek een rechtsgeldig ondertekende machtiging bij die is ondertekend door een bestuurder of procuratiehouder die als zodanig vermeld staat op het uittreksel uit het handelsregister.

3. Algemene gegevens van de onder 1 bedoelde onderneming/ondernemingen:

Soort onderneming	
Werkzaam in deze branche sinds	
(Indien van toepassing) gegevens van de moederorganisatie:	
Naam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
(Indien van toepassing) overige deelnemers in het samenwerkingsverband:	
Deelnemers	
(Indien van toepassing) naam penvoerder van het samenwerkingsverband:	
Penvoerder	

4. Uw contactpersoon en vervangend contactpersoon voor deze Aanbesteding

Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

Vervangend contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

5. Machtiging en aansprakelijkheid

Hierbij verklaart de bestuurder of procuratiehouder, zoals vermeld onder punt 2, dat de onder punt 4 genoemde contactpersonen zijn gemachtigd de onderneming te vertegenwoordigen en deze personen tevens de contactpersonen voor deze Aanbesteding zijn. Tevens verklaart de bestuurder of procuratiehouder dat de Inschrijving inclusief de verklaringen geheel naar waarheid is/zijn opgemaakt.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument

(separate bijlage)

Bijlage IV Referentie

U dient gebruik te maken van onderstaand model om voor de kerncompetenties de referentieopdracht op te geven. **(Per referentie 1 model)** Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de Aanbestedende Dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle te beoordelen aspecten is voldaan.

Opmerking: De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
4)	Aard van opdracht	

Hierbij verklaart inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage V Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoordverklaring' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Programma van eisen

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (7.00 -21.00 uur) bereikbaar.
1.2	Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
1.3	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus: <ul style="list-style-type: none">• Strategisch• Tactisch• Operationeel De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever. De benodigde frequentie van de diverse overleggen en de functionarissen die hierbij aanwezig zullen zijn, wordt na gunning afgestemd.
1.4	De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de Opdrachtnemer dit in haar inschrijving.
1.5	Opdrachtgever draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de algemene covid-19 gedragsregels waaronder het houden van afstand, het dragen van mondkapjes tijdens de werkzaamheden en de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten
1.6	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet

	direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
1.7	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.8	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
1.10	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst.
1.11	Opdrachtnemer is beschikbaar voor een eventuele tussentijdse evaluatie en een evaluatie na afloop.
2.	Opdracht
2.1	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.
2.2	Bij de opdrachtgever wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. Op twee locaties vindt ook in het weekend schoonmaak plaats in totaal 365 dagen per jaar. (zie prijzenblad, tabblad additioneel)
2.3	De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud zijn op dit moment per gebouw verschillend, afhankelijk van de wensen van de gebruikers van het betreffende pand. Na gunning worden de definitieve werktijden en dagen van gewenste uitvoering per gebouw vastgesteld.
2.4	De Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> • naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de opdrachtgever; • huisregels en veiligheidsvoorschriften; • taakkaarten conform opleverstaten; • actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locatie(s) van opdrachtgever worden toegepast; • risico-inventarisatie en -evaluatie (RI& E) schoonmaak; • risico-inventarisatie en -evaluatie (RI& E) glasbewassing; • certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

	Opdrachtnemer is verplicht gebouwinformatieboeken op locatie actueel te houden.
2.4	Op de locatie Schelmseweg 93 te Arnhem staat een vaatwasser. Het dagelijks leeggeruimen en vullen van de vaatwasser (pantry) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Op de locatie RAV Post IJsseloord Meander 401, Arnhem zijn twee koelkasten, deze worden maandelijks gereinigd door de Opdrachtnemer. Op diverse locaties wordt frequent geoefend, de zogenaamde oefenavonden, de schoonmaak zal aansluitend de volgende dag uitgevoerd worden.
2.5	Overeenkomstig de opleverstaat wordt papier, restafval, gft en plastic gescheiden ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval, gft en plastic wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.
2.6	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer. Hierdoor kan de Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen per kwartaal bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Opdrachtnemer. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de Opdrachtnemer een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin vereist.
2.7	Na gunning krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze

	<p>beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, hersteld.</p> <p>De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.</p> <p>Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.</p>
2.8	Aan het eind van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken met een nulmeting in het kader van de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer.
2.9	Opdrachtnemer past DKS-procescontroles toe ter borging van de kwaliteit van de schoonmaak. De DKS-controles worden voor elke taak minimaal eenmaal per maand uitgevoerd. Op verzoek van opdrachtgever worden de resultaten van deze DKS-controles aangeleverd en gerapporteerd.
2.10	Ad-hoc inzet: door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn.
3	Glas en gevelonderhoud
3.1	Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum mei 2016. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m ² . Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.
3.2	<p>Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de Opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.</p> <p>De Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over</p>

	<p>veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de Opdrachtnemer dit in haar inschrijving.</p>
3.3	<p><i>Planning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de Opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden. • Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de Opdrachtnemer een afspraak met de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering. • Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de Opdrachtnemer over de exacte uitvoeringsdatum. <p><i>Voorwaarden uitvoering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. • Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever. • Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. • De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. • Ook op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.
3.4	<p>Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.</p> <p>Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Algemene aanwijzingen glasbewassing.</p> <p>Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. worden verwijderd.</p>

3.5	<p>Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.</p> <p>Ondermeer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoordelijk verschuldigd aan opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.</p> <p>Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan de opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.</p>
3.6	<p>De Opdrachtnemer levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de opdrachtgever. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de Opdrachtnemer en de opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.</p> <p>Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de opdrachtgever de werkbon van zijn naam en handtekening.</p>
4	Personeel
4.1	<p>Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de Opdrachtgever.</p>
4.2	<p>De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de Opdrachtnemer ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.</p> <p>Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de Opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend.</p> <p>Indien de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk</p>

	stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer.
4.3	Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in Onderaanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien de Opdrachtnemer overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de Opdrachtnemer opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.
4.4	VGGM wil een maatschappelijk verantwoorde werkgever zijn. Hier hoort participatief werkgeverschap bij om zoals hulporganisatie een afspiegeling te zijn van de maatschappij. Dat hiermee eveneens tegemoet wordt gekomen aan de Participatiewet is mooi meegenomen. Doel is meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk. Binnen VGGM zal het niet zo zijn, dat deze banen andere (reeds bestaande) banen verdringt.
4.5	<p>Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer 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 middels bijlage XI, overzicht overname personeel.</p> <p>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 Opdrachtnemer daadwerkelijk overgenomen medewerkers.</p> <p>Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de Opdrachtnemer een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de opdrachtgever vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.</p>
4.6	Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een

	<p>zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
4.7	<p>De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.</p>
4.8	<p>Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.</p> <p>Ondermeer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.</p> <p>Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.</p> <p>Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.</p>
4.9	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald.</p> <p>De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, binnen 24 uur aan de opdrachtgever.</p>

4.10	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken.
4.11	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de Opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
4.12	De medewerkers zijn in het bezit van een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
4.13	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer.
4.14	In geval Opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig schoonmakers kan leveren dan heeft Opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan Opdrachtnemer.
4.15	Inden een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen twee uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
4.16	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
4.17	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
5	Materialen, (sanitaire) middelen, machines
5.1	<p>Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek.</p> <p>Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking.</p> <p>Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.</p>

	<p>De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.</p>
5.2	<p>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.</p> <p>Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens 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 <p>De Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Op verzoek van de opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer certificaten van keuringen of inspectieverslagen beschikbaar. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
5.3	<p>De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.</p> <p>Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever kan een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen aangeleverd worden. • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. • De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is. • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. • De Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen
5.4	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van verbruiksartikelen voor de sanitaire voorzieningen dit afgestemd op de ter beschikking gestelde dispensers.</p> <p>De specificaties sanitaire producten zijn opgenomen in calculatiemodel.</p> <p>De sanitaire benodigdheden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • papieren handdoekjes • katoenen handdoekrollen • zeep • toilet papier • na vullingen luchtverfrissers • hygiëne containers <p>De Opdrachtnemer geeft voor de verschillende artikelen prijzen op conform het Calculatiemodel. De opgegeven aantallen zijn indicatief. Aan deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.</p>
5.5	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor het leveren van sanitaire artikelen op de locaties. Vanuit deze voorraadlocaties worden de voorzieningen verspreid onder de andere locaties door VGGM. Opdrachtnemer zorgt voor efficiënt voorraadbeheer van sanitaire artikelen op de locaties van de opdrachtgever waaraan zij leveren. De minimale voorraad is altijd aanwezig.</p> <p>De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het bijvullen van de dispensers.</p>
6	Prijzen en tarieven
6.1	<p>Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.</p>
6.2	<p>De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 februari 2024 en kunnen daarna jaarlijks worden aangepast op basis van de CBS Zakelijke dienstverlening, tot een maximum van 2,5% per jaar. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.</p>

6.3	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de Raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
6.4	De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen. De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de Opdrachtnemer. Eventuele wijzigingen worden in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de Opdrachtnemer.
6.5	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 geen rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage XI, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht worden op basis van de daadwerkelijke suppletiekosten de definitieve kosten vastgesteld.
6.6	De Opdrachtnemer geeft op basis van het calculatiemodel een uurtarief van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen (inclusief de levering van afvalzakken), middelen en machines, parkeerkosten, aanvraag VOG, kosten vaccinaties, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.
6.7	Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Conform het calculatiemodel geeft de Opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).
6.8	De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Het separatieglas is enkelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De Opdrachtnemer vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden gespecificeerd per beurt.
7	Facturering en betaling

7.1	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
7.2	<p>Factureringsseisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Opdrachtnemer factureert maandelijks; 2. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd per locatie, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 3. De combi locaties (RAV en Brandweer) ontvangen een aparte factuur; 4. Facturen zijn voorzien van inkoopordernummer/contractnummer; 5. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routennummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.
7.3	<p>Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord van ondertekent de Opdrachtnemer een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De Opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon.</p>
7.3	Betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
7.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
8	Managementinformatie/ Evaluatie
8.1	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie.
8.2	<p>Gedurende de contractperiode vindt halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke).

	<p>Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.</p>
9	Klachtenprocedure
9.1	<p>Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.</p>
9.2	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
9.3	<p>Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.</p>
10	Privacy/Security
10.1	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).</p> <p>NOTE: Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bewijsstuk(ken) aan te leveren voorafgaand aan definitieve gunning.</p>
10.2	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn medewerkers op een eenvoudige wijze geïnformeerd worden over de omgang van de gegevens m.b.t. privacy. Bijv. via een privacyverklaring.
10.3	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de Raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd.

10.4	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
10.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.

Bijlage VI Akkoord verklaring

Hierbij verklaart ondergetekende:

- dat Inschrijver volledig instemt met de in **Bijlage V**, van dit Beschrijvend Document beschreven **Programma van eisen** en eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen en verklaart dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de contractuele bepalingen als vermeld in **Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst** van het Beschrijvend Document Schoonmaakdienstverlening met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de **werkwijze** zoals genoemd in het **Beschrijvend Document Schoonmaakdienstverlening** en de eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage VII Prijzenblad

(Separate bijlage)

Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst

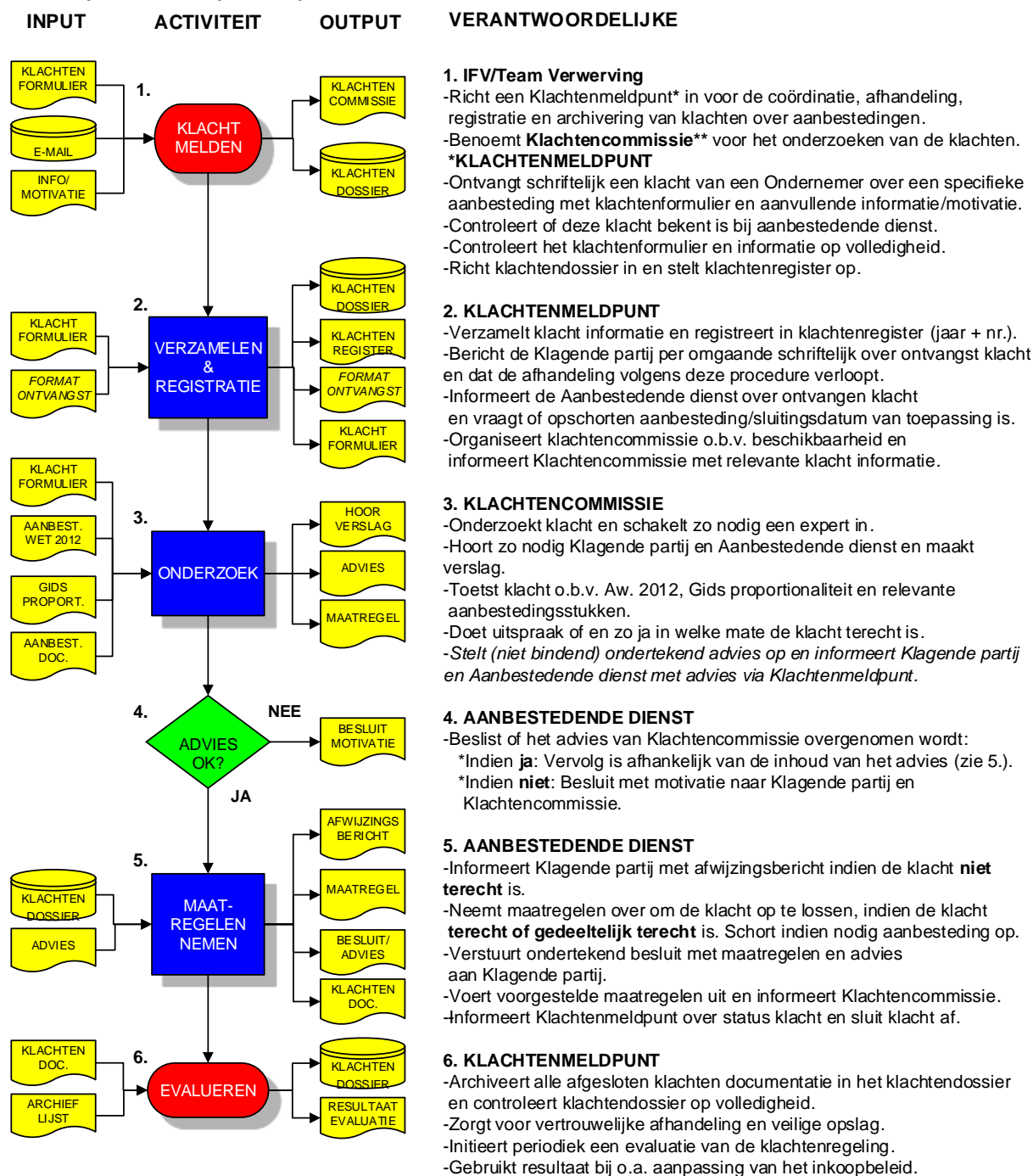
(Separate bijlage)

Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier

Procedure Klachtenafhandeling bij Europese Aanbestedingen door IFV en/of Veiligheidsregio's

Datum: maart 2018. Revisie: 1.6 (definitief)

Document eigenaar: Hoofd Afdeling Ontwikkeling & Realisatie



*Klachtenmeldpunt:
**Klachtencommissie:

Beheerder Inkoopmedewerker IFV/Team verwerving. klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl. Bestaat uit (minimaal) twee inkoopers uit Veiligheidsregio's die deelnemen aan dit klachtenreglement maar die beiden niet betrokken zijn (geweest) bij de Aanbesteding en/of het opstellen van het Beschrijvend Document waarover de klacht is ingediend.

Klachtenformulier aanbestedingen

Gegevens (in te vullen door Klagende partij en versturen aan: Klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl)

Klagende partij	Datum:
Contactpersoon	Briefnummer
Straat	Aanbesteding
Postcode	Kenmerk:
Telefoon
Aanbesteding

Omschrijving Klacht, zie: E-mail/brief en/of bijlage(n)	Naar waarheid ingevuld
Mogelijke oplossing:	Handtekening Klagende partij:

Klacht registreren (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Contactpersoon Klachtenmeldpunt :	Tijd:	uur
Contactpersoon Aanbestedende dienst :		
Binnenkomst Klacht datum: :_____ - _____ - _____			

Klacht voortgang (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• UIT: Bevestiging Klacht aan Klagende partij d.d.:	_____ - _____ - _____
Briefnummer uit:	_____ - _____ - _____
• UIT: Informatie aan Klachtencommissie d.d.:	_____ - _____ - _____

Advies op basis van onderzoek (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

• Resultaat onderzoek, zie blad 2 en/of bijlage	_____ - _____ - _____
• Verslag van hoorzittingen d.d.	_____ - _____ - _____
• Eventueel betrokken deskundigen:	_____ - _____ - _____
• Advies en maatregelen aan Klagende partij en Aanbestedende dienst d.d.	_____ - _____ - _____

Klacht afhandeling (In te vullen door Klachtenmeldpunt)

Besluit advies op te volgen:	Ja/Nee
• Indien Klacht terecht of gedeeltelijk terecht is:	
-Advies inclusief maatregelen aan Klagende partij d.d.	_____ - _____ - _____
-Indien noodzakelijk opschorten van de aanbesteding d.d.	_____ - _____ - _____
-Indien gewenst besluit met advies en maatregelen aan Inschrijvers d.d.	_____ - _____ - _____
• Indien Klacht onterecht is:	
Afwijzingsbrief met motivatie aan Klagende partij d.d.	_____ - _____ - _____

Opvolging maatregelen en afsluiting Klacht (in te vullen door Klachtenmeldpunt)

• Maatregelen op uitvoering geverifieerd d.d.	_____ - _____ - _____
• Klacht afgesloten en Klachtendossier gearchieveerd d.d.	_____ - _____ - _____

Notities m.b.t. klachtonderzoek (door Klachtencommissie)

Bijlage X ARVODI-2018

(Separate bijlage)

Bijlage XI Overnamelijst personeel

(Separate bijlage)

Bijlage XII Opleverstaat

(Separate bijlage)