

Hoofdkantoor

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Telefoonnummer
1-12-2021	103.21/DBV/kvp	Kasper van Pinxteren	06 25 445 865

Betreft

Marktconsultatie beheer en onderhoud E&W installaties panden SVB

Geachte heer/mevrouw,

De Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) nodigt organisaties uit voor een marktconsultatie ten behoeve van het beheer en onderhoud van de gebouwinstallaties in alle vestigingen. De consultatie wordt gehouden voorafgaande aan een Europese aanbesteding om te inventariseren welke mogelijkheden er in de markt voorhanden zijn en of (en zo ja op welke wijze) deze van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de SVB.

De SVB

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de AOW, de Algemene nabestaanden wet (Anw), de AKW (kinderbijslag), en ook het persoonsgebonden budget en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 40 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken zo'n 4.000 mensen bij de SVB.

Als uitvoerder van een publieke taak speelt de SVB een rol van betekenis in de samenleving. De deskundigheid die in de organisatie aanwezig is, wordt breed ingezet en beperkt zich niet tot de huidige taken. De SVB is betrokken bij de voorbereiding van nieuwe regelingen en adviseert haar opdrachtgevers over de uitvoering.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, Inspirerend en innoverend, Resultaatgericht samenwerken en Verbonden met de samenleving.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee leden.

De SVB heeft tien panden in eigendom en huurt een elfde pand. Het hoofdkantoor is gelegen in Amstelveen, de overige tien vestigingen zijn over het land verdeeld.

Huidige situatie

Sinds 1 januari 2013 verzorgt een landelijk opererend installateur het beheer en onderhoud aan de gebouwinstallaties in alle vestigingen van de SVB en het contract expireert binnen afzienbare tijd. De huidige overeenkomst voor het beheer en onderhoud aan de gebouwinstallaties is ingericht als inspanningscontract. De SVB bepaalt hierbij alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en heeft hiertoe een werkpakket opgesteld in de vorm van een onderhoudsbestek. Het correctief onderhoud is hierbij tot een bepaald bedrag afgekocht per storing. De wettelijke controles ondergebracht in het contract.

Het contract kent diverse Kritische Prestatie Indicatoren (hierna KPI's) inclusief malusregeling in relatie tot de dienstverlening van de huidige opdrachtnemer. Bijvoorbeeld het tijdig aanwezig zijn na een oproep als gevolg van een storing. Functionele prestatie-eisen in relatie tot de gebouwinstallaties ontbreken in de huidige overeenkomst.

Om de installaties in een gewenst conditieniveau te houden wordt er gebruik gemaakt de NEN-2767. De NEN-2767 is niet als KPI geïntegreerd in de huidige overeenkomst en dient als richtlijn om het gewenste conditieniveau te duiden richting opdrachtnemer.

De huidige overeenkomst voor E&W installaties voorziet in het beheer, onderhoud en wettelijke inspecties van de volgende installaties:

- Luchtbehandelings- en klimaatinstallaties;
- Warmte opwekking en distributie;
- Afvoeren HWA en VWA;
- Koude opwekking en -distributie;
- Gebouwbeheerssystemen en regeltechniek;
- Elektriciteitsopwekking en -distributie;
- Warm en koud tapwaterinstallaties;
- Verlichting;
- Aardgasdistributie;
- Intercom en CCTV;
- Toegangscontrole en -beveiliging;
- Brand- en gasdetectie, brandbeveiliging en brandblusinstallaties;
- Aarding en bliksembeveiliging;
- Keukeninstallaties, o.a. koelingen en kookapparatuur;
- Zonweringsinstallatie.

Organisatie

Iedere locatie kent een aantal gebouw -en werkplekbeheerders (hierna GWB-er). De GWB-er is verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de operationele zaken binnen de huidige overeenkomst. Hiertoe worden onder andere de volgende zaken gerekend:

- Controleren of het preventief onderhoud goed en conform planning wordt uitgevoerd;
- Controleren of de onderhoudsrapportages van voldoende kwaliteit zijn;
- Het goedkeuren van storingen die boven het gestelde drempelbedrag liggen;
- Het up-to-date houden van de installatieoverzichten en revisietekeningen door te controleren dat mutaties verwerkt worden.

Bovenstaande zaken worden maandelijks overlegd door de GBW-er en de regionale contractmanager van de opdrachtnemer. Er is een groot verschil in technische kennis bij de GWB-ers.

Tactische zaken uit de overeenkomst worden begeleid vanuit het hoofdkantoor door accountmanagers van de SVB. Hiertoe worden onder andere de volgende zaken gerekend:

- Controleren of er voldaan wordt aan alle wettelijke keuringen en certificeringen;
- Beoordelen of de minimaal gestelde conditieniveaus gehandhaafd worden;
- Het goedkeuren van offertes en facturen;

- Het controleren van de installatieoverzichten en revisietekeningen die door de GWB-er worden aangeleverd;
- Het controleren van de door de opdrachtnemer opgestelde meerjaren onderhoudsbegrotingen;
- Het ondersteunen van de GWB-er bij diverse technische zaken.

De accountmanagers hebben viermaal per jaar overleg met de landelijke contractmanager van de opdrachtnemer. De accountmanagers hebben een technische achtergrond.

Gewenste situatie

De SVB wenst op een andere wijze invulling te geven aan het beheer en onderhoud van de E&W installaties. Door een nieuw af te sluiten overeenkomst met een opdrachtnemer wil de SVB een aantal doelstellingen bereiken in een partnerschap. De nieuwe overeenkomst stuurt aan op en zorgt voor beheersing van de ondergenoemde zaken:

- Er wordt gezorgd voor het bereiken van een balans tussen energieverbruik en comfort in de gebouwen;
- Het beheer wordt gestuurd op een correcte functionele werking van installaties volgens wederzijds gesteunde (ontwerp)specificaties;
- De opdrachtnemer kan aantonen dat installaties functioneel werken met behulp van data gedreven oplossingen en keuzes voor modificaties met data onderbouwen;
- Het is voor de SVB duidelijk welke verantwoordelijkheden bij haar liggen en welke bij de opdrachtnemer;
- De opdrachtnemer wordt geprikkeld om een correcte functionele werking van de installaties te waarborgen en het energieverbruik minimaal te reduceren;
- Installaties zijn toekomstbestendig;
- Van de opdrachtnemer worden innovatieve voorstellen voor vermindering van het energieverbruik verwacht;
- Vervangingen of modificaties worden op basis van de stand der techniek en gebouwgebruik uitgevoerd vanuit de duurzaamheidsroutekaart en dragen bij aan de CO₂ doelstellingen van de SVB;
- Toekomstige vervangingen uit de verduurzamingsroutekaart worden geïntegreerd. Hierdoor hoeft niet elk project via een aanbesteding te worden uitgevraagd. Hierdoor voert de nieuwe partner de modificaties uit, geeft garantie op de functionele werkingen toegepaste componenten van de integrale installatie en worden discussies met derden voorkomen;
- De SVB beheerst samen met haar partner de kosten van het meerjaren onderhoudsplan; budgetoverschrijdingen worden voorkomen door goede begroting en afstemming;
- De SVB heeft overzicht op de kosten van het correctieve onderhoud (verhelpen storingen);
- De SVB wordt proactief, op basis van Total Cost of Ownership (TCO), voorgelicht voor vervangingsinvesteringen met onderbouwde businesscases;
- Uniformiteit tussen de onderlinge locaties en het hoofdkantoor op het gebied uitvoering van het onderhoud, rapportages en het kwaliteitsniveau dat hiermee samenhangt;
- De SVB wil graag de nieuwe opdrachtnemer belonen voor goede prestaties en prikkelen om deze prestaties te handhaven.
- Op een transparante en verifieerbare manier prijstechnisch samenwerken, waarin de opdrachtnemer gezonde marges kan maken en de SVB aantoonbaar een scherpe prijs betaalt voor de diensten.

De SVB verzoekt u bijgevoegde vragenlijst (bijlage 2) door te nemen en schriftelijk te beantwoorden in het formulier van bijlage 3. Afhankelijk van de respons op de marktconsultatie kan het zijn dat de SVB, een selectie maakt in de organisaties waarmee een nader gesprek plaatsvindt, waarbij u uw antwoorden nader kunt toelichten. De SVB baseert de selectie voor de nadere gesprekken op de eigen behoefte om gegeven antwoorden verder toegelicht te krijgen. Bij de selectie zal in ieder geval als uitgangspunt worden genomen de mate waarin deelnemers aan de marktconsultatie concreet de vragen hebben ingevuld en deze antwoorden tijdig zijn ingeleverd. Daarnaast speelt bij deze afweging mee in hoeverre de antwoorden aansluiten bij de gewenste situatie van deze marktconsultatie.

Het consultatiegesprek waarvoor u mogelijk wordt uitgenodigd vindt plaats in de week van 31 januari 2022.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig. Graag ontvangt de SVB voor 17-12-2021 een reactie per e-mail of uw organisatie deelneemt aan deze marktconsultatie. Indien u vragen heeft ten aanzien van deze marktconsultatie dan verzoek ik u contact op te nemen (telefoon: 06-25445865, email: kvanpinxteren@svb.nl).

Met vriendelijke groet

Kasper van Pinxteren

Senior inkoper

Bijlage 1: Toelichting en voorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Werkwijze

- De consultatie bestaat uit een schriftelijk deel en mogelijk uit een mondeling deel (consultatiegesprekken);
- De SVB heeft een aantal vragen geformuleerd, zie bijlage 2. De SVB verzoekt deelnemers aan deze marktconsultatie (verder te noemen deelnemers) ter voorbereiding op het eventuele verkenningsgesprek hierop antwoorden te formuleren. De vragen en uw antwoorden zijn de leidraad voor het eventuele verkenningsgesprek (nadere toelichting door de partijen). Vanuit de SVB zullen vertegenwoordigers van de afdelingen Facilites en Inkoop en Contractmanagement aanwezig zijn bij dit consultatiegesprek;
- Indien een deelnemer van mening is dat er essentiële vragen in de vragenlijst ontbreken verzoeken wij deze direct met de bevestiging van deelname aan ons te zenden. In het kader van transparantie worden deze aanvullende vragen dan ook voorgelegd aan de andere deelnemers om zodoende een goed beeld van de markt te krijgen;
- De SVB is niet verplicht om op alle vragen tijdens het verkenningsgesprek een antwoord te geven.

Planning

- 01-12-2021: Verzenden van de Uitnodiging marktconsultatie;
- 17-12-2021: Bevestiging deelname, ontvangst evt. aanvullende essentiële vragen;
- 22-12-2021: Verzending bijgewerkte vragenlijst naar alle deelnemers;
- 21-01-2022: Indienen antwoorden op vragenlijst door deelnemers;
- 31-01-2022: De verschillende individuele consultatiegesprekken;
- 07-02-2022: Concept verslag marktconsultatie naar alle deelnemers;
- 14-02-2022: Verslag marktconsultatie definitief.

Verslaglegging

De SVB maakt van de marktconsultatie een eindverslag in de vorm van een tabel waarin de ontvangen reacties geanonimiseerd en beknopt worden overgenomen en commercieel vertrouwelijke informatie niet wordt opgenomen. Het eindverslag is op deze wijze een geabstraheerde weergave op hoofdlijnen van de verkregen informatie en inzichten. Het eindverslag zal bij evt. (een) (Europese) aanbesteding(en) als informatiedocument verstrekt worden. Het toevoegen van het eindverslag wordt door de SVB beschouwd als een passende maatregel in kader van de artikelen 40 en 41 van de richtlijn 2014/24/EU. Door het toevoegen van het verslag borgt de SVB dat geïnteresseerden in de toekomst alle relevante informatie hebben ontvangen.

Voorwaarden voor de marktconsultatie

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend.
2. Deelname aan de marktconsultatie brengt marktpartijen ten opzichte van elkaar op geen enkele wijze in een bevoordeelde of benadeelde positie bij de aanbesteding.
3. Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
4. De SVB en de deelnemers behandelen de in de marktconsultatie verstrekte informatie zorgvuldig en vertrouwelijk;
5. Deelnemers kunnen in de beantwoording van de vragen expliciet aangeven of het vertrouwelijke informatie betreft die niet aan de markt kenbaar mag worden gemaakt. De SVB zal deze informatie dan niet opnemen in de verslaglegging.
6. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
7. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.

8. De SVB is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
9. Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
10. Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
11. Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de mogelijke (Europese) aanbesteding(en) voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
12. De SVB behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen plannen tussentijds te wijzigen.
13. Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven deelnemers te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Bijlage 2: Vragenlijst

De hoofdvraag voor deze consultatie luidt:

Op welke manier kan de SVB haar behoefte aan beheer en onderhoud aan E&W installatie op haar locaties dusdanig inrichten dat de gestelde duurzame doelstellingen en organisatorische ambities worden behaald?

Uit deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen gedefinieerd:

1. Dienstverlening en contractvorm
 - a. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?
 - b. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)?
 - c. Over welke competenties dient de SVB te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?
 - d. Op welke manier kan de SVB het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?
 - e. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan de SVB daaraan bijdragen?
 - f. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
 - g. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?
 - h. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met de SVB?
2. Informatiebehoefte en -systemen
 - a. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?
 - b. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd?
3. Procedure
 - a. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
 - b. Welke perceelindeling past het beste en met welke reden?
 - c. Welke factoren zijn van uw organisatie van belang in de afweging om al dan niet mee te dingen naar de gunning van de opdracht (bid/no bid)?
 - d. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
 - e. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
 - f. Welke kansen en risico's ziet u voor de SVB met betrekking tot de aanbesteding?

Bijlage 3: Antwoordformulier

Separaat en later te verstrekken