

Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Schoonmaakdienstverlening

voor

**Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen
“RSG Wolfsbos”**



Opdrachtgever: RSG Wolfsbos

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 7 maart 2022

© 2022, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.3	Achtergrond van de aanbesteding	4
1.4	Omvang van de Opdracht	5
1.5	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	5
2.	Aanbestedingsprocedure	6
2.1	Gekozen procedure	6
2.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed	6
2.3	Projectteam	6
2.4	Aanbestedingsvoorwaarden	6
2.5	Informatie uitwisseling	9
2.6	Indienen van de offerte	9
2.7	Opening van de offertes	9
2.8	Nulmeting	9
2.9	Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure	10
3.	Programma van Eisen	11
3.1	Schoonmaakwerkzaamheden	11
3.2	Afroepwerkzaamheden	15
3.3	Communicatie	15
3.4	Personeel en organisatie	17
3.5	Materialen, middelen, machines en milieu	19
3.6	Kwaliteitsbewaking	19
4.	Beoordeling en gunning	21
4.1	Algemeen	21
4.2	Beoordelingssystematiek	21
4.3	Uniform Europees aanbestedingsdocument	22
4.4	Uitsluitingsgronden	23
4.5	Geschiktheidseisen	24
4.6	Gunningcriteria	25
	Bijlagen	29
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
D.	Formulier conformiteit	
E.	Formulier prijsaspecten	
F.	Formulier open vragen	
G.	Overzicht huidig personeel	
H.	Communicatiematrix	
I.	Raamovereenkomst	
J.	Klachtenprocedure Rietplas	
K.	Algemene inkoopvoorwaarden Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen	

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding inzake het schoonmaakonderhoud voor Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen, nader te noemen (RSG) Wolfsbos. Het doel van deze offerteaanvraag is om marktpartijen informatie te verstrekken die voor hen noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze aanbestedingsprocedure, waarbij uiteindelijk met één leverancier een raamovereenkomst wordt gesloten.

Na een korte inleiding over Wolfsbos wordt ingegaan op de te vergeven opdracht. Vervolgens wordt de aanbestedingsprocedure toegelicht, gevolgd door het programma van eisen. Tot slot wordt de wijze waarop de offertes worden beoordeeld weergegeven.

1.2 Opdrachtgever

RSG Wolfsbos in Hoogeveen staat voor openbaar voortgezet onderwijs, met alle niveaus: praktijkonderwijs, vmbo, mavo, havo, vwo en isk. Op RSG Wolfsbos betrekken ze de leerlingen actief bij de ontwikkelingen die in de samenleving gaande zijn, om hen in staat te stellen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid keuzes te maken. Het is voor RSG Wolfsbos vanzelfsprekend dat de leerlingen en de medewerkers verdraagzaamheid en respect voor opvattingen van de ander tonen. Voor meer informatie, zie: www.wolfsbos.nl.

RSG Wolfsbos bestaat uit vijf, nabij elkaar gelegen, locaties:

- op de locatie Harm Smeenge (Wolfsbosstraat 3) worden brugjaar 1/2 VMBO basisvorming; VMBO 3/4; gemengde leerweg onderbouw (alleen praktijkvakken); kaderberoepsgerichte leerweg; basisberoepsgerichte leerweg; leerwerktraject (individueel traject in klas 4 voor leerlingen uit de basisberoepsgerichte leerweg) en leerwegondersteunend onderwijs (individueel VMBO) aangeboden;
- De Meander (Wolfsbosstraat 7A) is een kleine overzichtelijke school. Het leren is vooral praktisch gericht en de school begeleidt de leerlingen in de ontwikkeling naar volwassenheid. Hierbij zet de school zich in om de leerling op een niveau te brengen waarop hij/zij zo zelfstandig mogelijk kan functioneren in de samenleving.
- De locatie Dikkenberg (Wolfsbosstraat 7) verzorgt leerwegondersteunend onderwijs voor leerlingen met leer- en sociaal-emotionele problemen en VMBO - alle leerwegen.
- Op de locatie Groene Driehoek (Valkenlaan 1-3) wordt mavo, havo en vwo aangeboden. Deze locatie bestaat uit twee separate gebouwen.

1.3 Achtergrond van de aanbesteding

De huidige overeenkomst eindigt per 31 augustus 2022. Met deze aanbesteding wil de RSG Wolfsbos een partner in schoonmaakdienstverlening kiezen, die in staat is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, waarbij flexibiliteit, kostenbewustzijn, marktconformiteit, kwaliteit, efficiency en transparantie deel uitmaken van de samenwerking en de dienstverlening zoals deze geleverd wordt en daarnaast op zoek naar een partner die op een praktische en proactieve manier invulling kan geven aan de wens van RSG Wolfsbos om in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen inwoners van de gemeente Hoogeveen met en afstand tot de arbeidsmarkt in te schakelen bij de uitvoering van deze raamovereenkomst en om voor leerlingen van de praktijkschool die uitstromen en als onderdeel van hun opleiding stage- en werkervaringsplaatsen beschikbaar te stellen in Hoogeveen en omstreken.

RSG Wolfsbos realiseert zich dat een schone school niet alleen de verantwoordelijkheid is van het schoonmaakbedrijf, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het schoonmaakbedrijf en de school. Elke school heeft een schoonmaakbestek welke specifiek is afgestemd op de school en het ruimtegebruik. Het schoonmaakbestek kan gedurende de opdracht veranderen door onder andere verhuur aan derden, interne

verhuizingen en/of verbouwingen. Inschrijver realiseert zich dat hij de professional en deskundige is op schoonmaakgebied, maar dat een groot aantal gebruikers direct, en een veelvoud daarvan indirect, dagelijks te maken heeft met de wijze waarop hij zijn dienstverlening uitvoert en daar een oordeel over zullen hebben. Ondernemer kan te allen tijde aangesproken worden op het bovengenoemde uitgangspunt dat hij per schoonmaakbeurt een schoon gebouw oplevert. Omgekeerd verwacht RSG Wolfsbos een proactieve houding van het schoonmaakbedrijf om de school aan te spreken op het niet nakomen van contractafspraken door de school. RSG Wolfsbos onderschrijft de uitgangspunten van de gedragscode schoonmaakbranche "code verantwoordelijk marktgedrag" en wil alleen zaken doen met een ondernemer die de geldende wet- en regelgeving en de geldende CAO in het schoonmaak- en glasbewassingsbedrijf naleeft en die voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap. Inschrijver dient de code verantwoordelijke marktgedrag te hebben ondertekend.

1.4 Omvang van de opdracht

De opdracht betreft het geheel aan schoonmaak (dagelijks, periodiek, sanitaire voorzieningen bijvullen, separatieglas alsmede sprayen en opwrijven en conserveren van de vloeren) op de 4 locaties (vijf gebouwen) van RSG Wolfsbos. RSG Wolfsbos spendeert op dit moment jaarlijks voor circa 300.000 Euro (incl. BTW) aan externe schoonmaakdiensten. Deze informatie is slechts ter indicatie. Hieraan kunnen door de inschrijver geen rechten en/of plichten worden ontleend. Om die reden zal deze raamovereenkomst worden gesloten voor een maximale waarde van 150% van voornoemd bedrag, om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden, voordat de looptijd van de Raamovereenkomst is verstreken. De uiteindelijke omvang van de opdracht is afhankelijk van het primaire proces en de vraag naar de dienstverlening.

1.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

De overeenkomst heeft een looptijd van 1 september 2022 tot 31 augustus 2024 met de mogelijkheid van verlenging van tweemaal één jaar (2+1+1). De verlenging zal plaatsvinden op basis van gelijkblijvende voorwaarden. De overeenkomst die RSG Wolfsbos wenst af te sluiten is ter informatie bijgevoegd (bijlage I). De overeenkomst zal worden afgesloten met de partij die de beste prijs-kwaliteitverhouding kan bieden.

2. Aanbestedingsprocedure

2.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. RSG Wolfsbos heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er een voldoende aanbidders zijn en RSG Wolfsbos de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Doordat er voldoende marktpartijen zijn die deze opdracht (mede) kunnen uitvoeren, is de mededinging voldoende gewaarborgd.

RSG Wolfsbos heeft ervoor gekozen om de opdracht aan te besteden in één perceel. De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Naast prijs spelen kwalitatieve aspecten een belangrijke rol binnen deze opdracht.

2.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in paragraaf 2.5 betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. RSG Wolfsbos kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via www.tenderned.nl te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure verder beschreven.

2.3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van RSG Wolfsbos zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. RSG Wolfsbos laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas zal op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding. Daar waar in dit document RSG Wolfsbos wordt genoemd kan ook gelezen worden "projectteam van RSG Wolfsbos".

2.4 Aanbestedingsvoorwaarden

2.4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot drie (3) maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. RSG Wolfsbos behoudt zich

het recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

2.4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij RSG Wolfsbos. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt RSG Wolfsbos zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt RSG Wolfsbos zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- RSG Wolfsbos is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (deel)werkzaamheden die onder de beschrijving van deze opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen RSG Wolfsbos en de (winnende) Inschrijver is, naast de raamovereenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van Inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van Inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien RSG Wolfsbos deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat RSG Wolfsbos daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

2.4.3 Contacten met medewerkers van RSG Wolfsbos over de aanbesteding

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan op een andere wijze dan onder 'informatie uitwisseling' (zie paragraaf 2.5) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht RSG Wolfsbos danwel Rietplas Inkoopadvies vernemen dat een inschrijver op een andere wijze RSG Wolfsbos heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2.4.4 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver Rietplas Inkoopadvies hiervan op de hoogte te brengen middels de informatie uitwisseling (zie paragraaf 2.5).

Mocht u na de nota's van inlichtingen nog bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerteaanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend (Nautilusstraat 3, 7821 AG Emmen) naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie een inschrijver dan wel inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

2.4.5 Gebruik merknaam of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of daaraan gelijkwaardig'. Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan RSG Wolfsbos om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

2.4.6 Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van RSG Wolfsbos die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd.

De algemene inkoopvoorwaarden van RSG Wolfsbos zijn van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage K. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie paragraaf 2.5) voorstellen aan te dragen op de raamovereenkomst, zoals opgenomen in bijlage I. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de Raamovereenkomst, daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. RSG Wolfsbos beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. RSG Wolfsbos is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste Nota van Inlichtingen is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van RSG Wolfsbos naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van RSG Wolfsbos. Vice versa erkent RSG Wolfsbos eveneens dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend wordt gemaakt van vertrouwelijke aard is. RSG Wolfsbos verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die haar in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure RSG Wolfsbos verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

2.4.7 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan RSG Wolfsbos de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver is aangemerkt.

Na beoordeling van de inschrijvingen zal RSG Wolfsbos alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijver RSG Wolfsbos voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen RSG Wolfsbos en de beoogde winnaar. Zo spoedig mogelijk – doch zeker niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal RSG Wolfsbos met de beoogde winnaar in contact treden om tot gunning over te gaan.

2.5 Informatie uitwisseling

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen tot uiterlijk 29 maart 2022 vóór 12:00 uur per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 gepubliceerd op TenderNed. RSG Wolfsbos stelt het op prijs dat u de vragen ruim van te voren indient. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. RSG Wolfsbos en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan RSG Wolfsbos besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

Om inzicht te verschaffen in de locaties wordt er op 22 maart 2022 een schouwing georganiseerd langs alle locaties. Deze schouwing/rondleiding zal starten om 10:00 uur op de locatie Harm Smeenge, Wolfsbosstraat 3 Hoogeveen. U moet zich daarvoor wel aanmelden uiterlijk 21 maart 2022 om 12.00 uur bij info@rietplas.nl. Deze schouwing/rondleiding is niet bedoeld als informatiebijeenkomst. Per inschrijver mag slechts 1 persoon aanwezig zijn. Het risico van een verkeerde interpretatie van de bestekinformatie ten gevolge van niet aanwezig zijn bij de schouwing komt geheel voor rekening van de aanbieder.

2.6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor 9 mei 2022, 12.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. RSG Wolfsbos adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

2.7 Opening van de offertes

De opening van de kluis geschiedt niet openbaar aan de Nautilusstraat 3 te Emmen, op 9 mei 2022 om 12.30 uur. Rietplas Inkoopadvies zal namens RSG Wolfsbos een procesverbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen hebben geoffreerd.

2.8 Nulmeting

Direct na de definitieve gunning en uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de overeenkomst is de opdrachtnemer verplicht om gezamenlijk met de huidige partij een nulmeting uit te voeren. Hierbij moeten deze

partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden beoordelen. Op basis van deze beoordeling dient de opdrachtnemer met de vertrekkende dienstverlener zelfstandig af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend door de huidige dienstverlener. RSG Wolfsbos realiseert zich dat de aanbieder / opdrachtnemer geen partij kan zijn bij het niet nakomen van geconstateerde achterstand van het huidige schoonmaakbedrijf. RSG Wolfsbos wil de informatie uit de nulmeting wel ruim voor de ingangsdatum van de overeenkomst helder hebben om hierop in te kunnen spelen. De kosten die de nieuwe opdrachtnemer maakt voor het meelopen in de nulmeting zijn niet voor rekening van RSG Wolfsbos, maar dienen te worden meegenomen in de implementatie van de nieuwe overeenkomst. De kosten voor het inhalen van eventuele achterstanden door de nieuwe opdrachtnemer (in overleg en na akkoord) zijn voor rekening van RSG Wolfsbos.

2.9 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 2.5). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage H voor de klachtenprocedure van Rietplas. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. RSG Wolfsbos is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of RSG Wolfsbos) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door RSG Wolfsbos wordt beslist.

Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

3. Programma van Eisen

3.1 Schoonmaakwerkzaamheden

Dit hoofdstuk beschrijft de gevraagde schoonmaakwerkzaamheden. Voor de uitvoering van de werkzaamheden dient de inschrijver rekening te houden met de regels, zoals vermeld in dit programma van eisen.

3.1.1 Werkbare dagen

De locaties van RSG Wolfsbos worden gedurende 5 dagen per week (40 weken per jaar) regulier schoongemaakt. In de periode van 40 weken dienen ook de tussen- en eindbeurten te worden uitgevoerd. De gebouwen zijn gemiddeld 12 weken per jaar niet of nauwelijks bewoond. De in gebruik zijnde gedeelten dienen met de normale frequentie onderhouden te worden.

3.1.2 Werktijden

Na gunning worden de definitieve werktijden en invulling in samenspraak met RSG Wolfsbos per locatie vastgesteld. RSG Wolfsbos verwacht van aanbieder de nodige flexibiliteit t.a.v. het uitruilen van schoonmaakwerkzaamheden in verband met ouderavonden, verhuur van ruimten buiten de schooltijden aan derden etc.

3.1.3 Werkprogramma

De werkzaamheden wat betreft het schoonmaakonderhoud voor RSG Wolfsbos zijn ingedeeld in de volgende onderdelen:

- regulier werk;
- jaarlijks conserveren en jaarlijks sprayen en opwrijven van de linovloeren;
- afroepwerkzaamheden (o.a. glasbewassing binnenzijde, vloeronderhoud, specialistische schoonmaak).

Het regulier werk betreft schoonmaakwerkzaamheden, waarvan de frequenties zijn voorgeschreven. Opdrachtnemer dient zich strikt aan deze voorschriften te houden. De afroepwerkzaamheden betreffen schoonmaakwerkzaamheden waarvoor geen frequentie is vastgesteld. RSG Wolfsbos geeft indien gewenst bij Opdrachtnemer aan of en wanneer deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd.

In het werkprogramma voor het reguliere werk wordt een opsomming gegeven van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Dit programma dient als uitgangspunt voor de offerte (zie bijlage E Prijsaspecten). Inschrijver dient bij de werkprogramma's uit te gaan van de medewerking van de locaties bij de volgende werkzaamheden:

- corvee in de aula;
- stoelen op lage tafels op vooraf afgesproken dagen (in huidige situatie niet altijd goed nageleefd);
- tafels + bureaus leegmaken.

Inschrijver dient na gunning, op basis van de werkprogramma's, duidelijke taakkaarten op te stellen voor schoonmaakpersoneel en voor de school, zodanig dat per gebouw (deel) nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer welke werkzaamheden worden verricht. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn. Deze taakkaarten dienen te allen tijde aanwezig te zijn op de werkwagens. Op basis van de werkprogramma's dienen ook alle lokalen en kantoren voorzien te worden van kaarten (klasse/kantorenkaarten), met daarop op informatie over de schoonmaakwerkzaamheden en de verwachting naar de gebruikers van de locatie. Deze kaarten mogen pas na goedkeuring van RSG Wolfsbos worden opgehangen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd, na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van RSG Wolfsbos dan wel de contactpersoon van de individuele locatie, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen dienen in het logboek te worden

genoteerd. Tijdens de werkuitvoering dient inschrijver tevens een signaleringsfunctie aan te nemen. Hiermee wordt bedoeld dat technische gebreken (aan gebouwen en afwerkmaterialen) en overige aangelegenheden welke de uitvoering belemmeren (ook bij het niet nakomen van de afspraken door medewerkers van RSG Wolfsbos) direct gemeld dienen te worden aan RSG Wolfsbos. De werkprogramma's zijn voorzien van uitvoeringsfrequenties. Hierin zijn de periodieke werkzaamheden eveneens opgenomen. De periodieke werkzaamheden dienen door inschrijver, voor aanvang van de raamovereenkomst, in een jaarplanning opgenomen te worden en aan RSG Wolfsbos ter beschikking gesteld te worden (zie paragraaf 3.1.4). De contactpersonen van RSG Wolfsbos behouden het recht om 2x per jaar de uitvoeringsfrequentie te verhogen en/of te verlagen. De wijzigingen dienen in het bestek te worden doorgevoerd. Na schriftelijke bevestiging van deze frequentie verhoging mag opdrachtnemer de extra kosten doorbelasten.

3.1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, dient inschrijver een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een maandelijks of lagere frequentie. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk / digitaal te worden gemeld aan de locatie van RSG Wolfsbos. Inschrijver dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 week;
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 2 week.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden dient inschrijver dit af te tekenen in het logboek.

De locaties geven de voorkeur aan om de planning van periodieke werkzaamheden op de activiteiten van de school af te stemmen. RSG Wolfsbos verwacht dat de locaties na elke vakantie in schone ruimtes kunnen beginnen.

3.1.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat is als bijlage E Prijsaspecten toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouwen na de samenstelling van de ruimtestaat. Eventuele afwijkingen in de praktijk van de opgegeven m² schoonmaak binnen een +5 of -5% marge, komen niet voor de bijstelling van de vergoeding in aanmerking. Het schoonmaakbestek kan gedurende de opdracht veranderen door onder andere verhuur aan derden interne verhuizingen en/of verbouwingen. Hiervoor mag vanzelfsprekend de vergoeding wel worden aangepast.

3.1.6 Calculatie

Voor de prijsvorming dient inschrijver de ruimtestaatmatrix die is opgenomen in bijlage E prijsaspecten volledig in te vullen. Per ruimte dient inschrijver de prestatie, het kengetal, en de uren per jaar in te vullen.

De productie-uren die nodig zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende werkprogramma worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m² per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m² met het kengetal, het aantal schoonmaakuren per jaar gecalculiseerd. Inschrijver dient conform het calculatiemodel een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m² per uur. De totaalprijs wordt vervolgens verkregen door het vermenigvuldigen van de benodigde uren per jaar met het door inschrijver afgegeven uurtarief. Om de kwaliteit van de schoonmaak te garanderen en de schoonmaakbeleving een positieve impuls te geven, verwacht RSG Wolfsbos een minimale tijdsinzet van 8250 productie-uren voor de reguliere schoonmaak.

3.1.7 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil per 1 januari 2022 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde BTW. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsindexeringen

lopende het contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege, niet CAO afspraken betreffende. Een eventuele prijsverhoging van de uurtarieven per 1 januari 2023 dient inschrijver uiterlijk binnen 14 dagen nadat de CAO afspraken bindend zijn verklaard in te dienen en te voorzien van een gespecificeerd projectgericht voorstel. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd. Een eventuele prijsverhoging voor daarop volgende jaren kan uitsluitend een gevolg zijn een wijziging in CAO en/of wettelijke aspecten. De prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een heel jaar.

3.1.8 Uurtarieven

Inschrijver dient op basis van het calculatie uurtariefmodel (bijlage E prijsaspecten) per school/locatie een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten medewerkers, materialen, middelen en machines. Alle kosten ten behoeve van het werkprogramma, het directe toezicht en voor het managen van de raamovereenkomst dienen verrekend te worden in dit uurtarief. Middels de tariefopbouw (bijlage E Prijsaspecten) dient u deze inzichtelijk te maken. Additioneel gefactureerde kosten achteraf zullen niet geaccepteerd worden.

3.1.9 Ureninzet en uren voor direct toezicht

Het aantal uren ten behoeve van het directe toezicht is van te voren vastgesteld op minimaal 8%. Dit wil zeggen toezicht dat wordt ingezet voor RSG Wolfsbos. Dit toezicht kan bestaan uit meewerkend toezicht (het niet productieve deel) of niet meewerkend toezicht (objectleiding). In de schoonmaakbranche is voor een belangrijk deel de inzet aan uren bepalend voor de kwaliteit van de uitvoering. RSG Wolfsbos wil dat er marktconforme uren worden aangeboden (zal dit achteraf ook controleren) en staat geen strategisch inschrijven toe. De huidige over te nemen medewerkers zijn weergegeven in bijlage G. Om de kwaliteit van de schoonmaak te garanderen eist RSG Wolfsbos de inzet van minimaal 8250 productie-uren per jaar. RSG Wolfsbos acht het niet marktconform dat er voor deze productie-uren lager wordt ingeschreven. Offertes met een calculatie met minder dan de hiervoor aangeven uren (in bijlage E onder reguliere schoonmaak) zullen worden uitgesloten van verdere deelname.

3.1.10 Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij de opbouw van de uurtarieven dient de aanbieder uit te gaan van overname van het huidige personeel (zie **bijlage G**).

3.1.11 Kosten machines/middelen/materialen

De kosten van machines, middelen en materialen zijn niet afzonderlijk te verhalen op RSG Wolfsbos. Inschrijver dient deze kosten door te berekenen in het uurtarief. Eventuele tussentijdse gebreken c.q. aanvullingen zijn voor rekening van inschrijver.

3.1.12 Facturering contractwerkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contractjaarprijs per locatie (de A-factuur). RSG Wolfsbos ontvangt naast de A-factuur ook een B-factuur met daarop de gemaakte kosten voor de afroepwerkzaamheden voor de desbetreffende locatie. Bij een B-factuur dient altijd een door de contactpersoon van de desbetreffende locatie van RSG Wolfsbos voor akkoord getekende werkbom te worden meegezonden.

3.1.13 Contractmutaties

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van en betreffende gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen 2x per jaar verwerkt. RSG Wolfsbos behoudt het recht hierbij meer- en minderwerk toe te passen. De mutaties worden periodiek verrekend op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. Inschrijver ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt RSG Wolfsbos een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt Inschrijver een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor RSG Wolfsbos en inschrijver. Het signaleren van

mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van RSG Wolfsbos en inschrijver. Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van inschrijver hierin vereist. Mutaties betreffende inhoudelijke contractafspraken kunnen uitsluitend centraal gemaakt worden.

3.1.14 Algemene aandachtspunten schoonmaak

- Spinrag dient verwijderd te worden.
- De schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn, op elementen zoals urinoir, toiletpot, douche en wastafel. Overeenkomstig de beoordelingshandleiding van het VSR-KMS kwaliteitsmeetsysteem wordt kalkaanslag afgekeurd. Het is aan de opdrachtnemer om kalkaanslag te voorkomen middels het voorgeschreven dagelijks onderhoud.
- De aanrechten e.d., die niet bij de sanitaire ruimten behoren, dienen dagelijks gereinigd te worden.
- De (lucht)roosters dienen driemaal per jaar uitwendig te worden gereinigd.
- De plafondarmaturen dienen driemaal per jaar uitwendig stofvrij te worden gemaakt.
- De afvalbakken dienen te worden voorzien van plastic zakken die bij vervuiling vervangen dienen te worden. Kosten voor alle soorten te vervangen plasticzakken dienen opgenomen te zijn in het verrekentarieef en komen niet in aanmerking voor facturatie. Alvorens de nieuwe zakken in de afvalbakken te plaatsen, deze eerst 'uitkloppen' zodat de plasticzak geheel open in de afvalbak zit.
- Het spiekglas / separatieglass dient 4 keer per jaar te worden gewassen. Spiekglas / separatieglass wordt omschreven als intern glas in de interne kozijnen. Opdrachtnemer dient wekelijks de vlekken en vingertasten van het glas in de interne kozijnen te verwijderen.
- Van (school)borden en whiteboards dienen de randen en richels wekelijks gereinigd te worden.
- Afval dient gescheiden te worden en in de daarvoor bestemde containers te worden gedeponeerd.
- De entreeportalen zijn belangrijk voor de beleving. Wekelijks dienen deze grondig te worden schoongemaakt, waarbij het wassen van binnen en buitenglas in de entreeportalen, entree- en tochtdeuren gedaan dient te worden (opgenomen in de weekbeurt).
- Opdrachtnemer dient dagelijks de "licht aangehechte" vlekken uit het tapijt te verwijderen, dit geldt t.a.v. de vlekken welke met een neutraal schoonmaakmiddel te verwijderen zijn.
- Matten, vloerkleden en ganglopers bij entrees 5x per week stofzuigen met een geschikte borstelzuiger (met separaat elektrisch aangedreven borstel). De ondervloer dient maandelijks stofvrij te worden gemaakt.
- Deurkrukken dienen dagelijks te worden afgenomen.
- Vlekken op muren tot reikhoogte (1,80m) dienen wekelijks te worden verwijderd.
- Stoffen stoelbekleding dient wekelijks te worden uitgezogen.
- Monitoren, computerapparatuur, digi-schoolborden en ander technische apparaten mogen niet door inschrijver worden schoongemaakt.
- Vloeren en meubilair dienen dagelijks te worden ontdaan van zichtbare kauwgom. Niet zichtbare kauwgom (bijv. onderzijde leerlingensets) dienen tijdens de tussen en eindbeurten te worden verwijderd.
- Voor het uitvoeren van de vloer (conserverings-)werkzaamheden (conserveren is 1x per jaar opgenomen) t.a.v. de linoleumvloeren, zal opdrachtnemer ook zorgdragen voor het uitruimen van het meubilair in de betreffende ruimten, waarbij inschrijver tevens zal zorgdragen voor het inruimen van het meubilair. Bij de linoleum vloeren dienen bij iedere conserveringsbeurt allereerst alle waslagen te worden verwijderd en daarna te worden voorzien van minimaal twee nieuwe waslagen kruislings aan te brengen.
- Na uitvoering van de werkzaamheden in de uren buiten de schooltijden dienen deuren en ramen te worden afgesloten en het alarm te worden geactiveerd.
- De gymzalen worden in de zomerperiode minder gebruikt, de tijd die daarbij niet wordt ingezet kan door de schoonmaakorganisatie worden gebruikt voor andere schoonmaakwerkzaamheden.

3.2 Afroepwerkzaamheden

3.2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat RSG Wolfsbos, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan inschrijver worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Inschrijver dient hiervoor conform het calculatiemodel de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen etc.).

3.2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker (per locatie nader bepaald) van RSG Wolfsbos. Een eenmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend per e-mail of fax) geschieden door de contactpersoon van RSG Wolfsbos. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van RSG Wolfsbos.

Bij akkoord wordt een opdrachtbon van inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend, inschrijver behoudt het origineel. Inschrijver dient de extra werkzaamheden te factureren (B-factuur) met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling te nemen. Facturatie dient gericht te zijn aan RSG Wolfsbos.

3.3 Communicatie

3.3.1 Nederlandse taal

Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal goed te beheersen.

3.3.2 Overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf

De communicatie tussen RSG Wolfsbos en inschrijver dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van RSG Wolfsbos. Inschrijver dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan RSG Wolfsbos. Inschrijver verplicht zich te houden aan de communicatiematrix (zie bijlage H).

3.3.3 Managementinformatie

Om de door inschrijver geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, meent RSG Wolfsbos, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. Inschrijver dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal (zonder meerkosten) aan RSG Wolfsbos bij voorkeur digitaal te verstrekken. Onderwerpen managementinformatie:

- overzicht van klachten en wijze van afhandeling;
- overzicht van uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden;
- overzicht van uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen (DKS) en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen;
- verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg;
- overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS vakgeschoolde schoonmaker opleiding genoten hebben;
- ziektepercentage over het betreffende kwartaal;

- totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- inzet en verdeling percentage leiding.

3.3.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Inschrijver dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar te zijn. Na een melding van RSG Wolfsbos moet inschrijver binnen twee uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient inschrijver dit in de offerte te vermelden.

3.3.5 Logboek en gebouw informatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van inschrijver en medewerkers van RSG Wolfsbos dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient periodiek het logboek in te zien en te paraferen. Inschrijver dient een gebouw informatieboek te verzorgen dat integraal onderdeel uitmaakt van het logboek. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek:

- naam, adres en telefoongegevens van de contactpersonen van inschrijver en RSG Wolfsbos;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- overzicht van materialen/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

3.3.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Inschrijver dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld;
- het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van tijd die bestemd was voor de uitvoering van het reguliere werk;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur schriftelijk te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door RSG Wolfsbos worden gemeld dienen door inschrijver te worden geregistreerd. De registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage. inschrijver dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage
- klachten dienen door inschrijver te worden afgemeld bij de melder van de klacht.

3.4 Personeel en organisatie

3.4.1 Personeel

Conform de in Nederland geldende regels dient inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De medewerkers dienen over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) te beschikken. Inschrijver dient te allen tijde aan te kunnen tonen dat de in te zetten medewerkers over een geldige VOG beschikken. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient inschrijver de naam en personeelsnummer

schriftelijk aan RSG Wolfsbos bekend te maken en een VOG op te vragen. Indien RSG Wolfsbos bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar kenbaar gemaakt aan inschrijver.

Het is inschrijver niet toegestaan medewerkers te werk te stellen die een directe relatie hebben met RSG Wolfsbos als zijnde oud leerling / oud student / ouder / verzorger, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RSG Wolfsbos.

3.4.2 Jeugd

Inschrijver dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij RSG Wolfsbos de inzet van jeugdigen (<22 jaar) wil uitsluiten. Inschrijver dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct en indirect toezicht op af te stemmen. Inschrijver dient de percentages van de verschillende categorieën in te zetten medewerkers expliciet te vermelden.

3.4.3 Uitzendkrachten

Inschrijver zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

3.4.4 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van RSG Wolfsbos. Indien inschrijver in het kader van de uitvoering van deze raamovereenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft inschrijver optreden als contractpartij en is inschrijver hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Inschrijver vrijwaart RSG Wolfsbos steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan.

Indien inschrijver overweegt een onderaannemer in te schakelen dient inschrijver in de offerte de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op te geven.

3.4.5 Overname personeel huidig schoonmaakbedrijf

Bij gunning dient inschrijver de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is het huidige schoonmaakpersoneel dat langer dan 1,5 jaar werkzaam is op de betreffende locatie over te nemen.

Bij overname van de onder de regeling vallende personeelsleden van de schoonmaakorganisatie, die tot de datum van ingang van het nieuwe contract het schoonmaakonderhoud heeft verricht, dienen de opgebouwde CAO-rechten gerespecteerd te worden. Bij de opbouw van de uurtarieven dient de aanbieder uit te gaan van overname van het huidige personeel (zie **bijlage G**).

3.4.6 Personeelsbezetting

Inschrijver dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Inschrijver dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van inschrijver dient inschrijver voor vervanging te zorgen. Deze medewerkers dienen gelijkwaardig te zijn, de continuïteit te kunnen waarborgen.

3.4.7 Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locaties van RSG Wolfsbos naast een vakinhoudelijke instructie inzake het uit te voeren werkprogramma, de te gebruiken middelen en materialen en werkmethoden, duidelijke instructies te krijgen over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor RSG Wolfsbos. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat functionarissen van RSG Wolfsbos hiermee worden belast. Direct leidinggevenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

3.4.8 Tijdregistratie

Inschrijver dient zorg te dragen voor een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie van aanvang- en eindtijden van het uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. De tijdregistratie dient wekelijks per locatie te worden verstrekt aan RSG Wolfsbos en daarnaast op ieder gewenst moment inzichtelijk te zijn voor RSG Wolfsbos. Eventuele kosten, verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van inschrijver. De medewerkers van inschrijver dienen de aanwezigheid te registreren in het logboek op de locatie (indien mogelijk binnen de geldende AVG).

3.4.9 Bedrijfskleding

Inschrijver dient binnen een maand na opstartdatum het tewerkgestelde personeel te voorzien van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding. De bedrijfskleding dient ook daadwerkelijk gedragen te worden door het personeel. Het gebruik van mobiele telefoons is uitsluitend toegestaan voor noodzakelijke doeleinden en niet voor privé gebruik.

3.4.10 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in achtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften, alsmede de veiligheidsvoorschriften op de individuele locaties. Ondermeer uit hoofde van veiligheid is inschrijver verantwoording verschuldigd aan RSG Wolfsbos voor alle op het project ingezette werknemers. Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is inschrijver verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Inschrijver zal alle noodzakelijke maatregelen nemen om de veiligheid, gezondheid en het welzijn van het door hem ter uitvoering van de werkzaamheden in te zetten personeel te waarborgen en om schade aan zowel eigendommen, de eigendommen van zijn personeel als die van RSG Wolfsbos en/of derden te voorkomen.

3.4.11 Alarm

Indien tengevolge van onzorgvuldig gebruik van personeel van inschrijver het alarm afgaat, behoudt RSG Wolfsbos zich recht voor om bij herhaaldelijk voorkomen van een valse alarmmelding de kosten hiervan in rekening te brengen bij inschrijver.

3.4.12 Sleutelbeheer

Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor het sleutelbeheer/toegangsbeleid van zijn medewerkers. Inschrijver dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke voor de opstart bekend is gemaakt bij RSG Wolfsbos als ook de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. In dit plan dient inschrijver zijn medewerkers persoonlijk te laten tekenen voor de sleutels. Inschrijver is aansprakelijk voor (alle gevolgen van) verlies/verminking van sleutels (inclusief de kosten van vervanging van sloten).

3.4.13 Schade

Inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op inschrijver verhaald. Inschrijver heeft de plicht om schade signaleerd door de medewerkers van inschrijver dan wel veroorzaakt door medewerkers van inschrijver per eerste gelegenheid te melden aan RSG Wolfsbos.

3.5 Materialen, middelen, machines en milieu

3.5.1 Algemeen

Inschrijver draagt zelf zorg voor de juiste voorraad, aanvoer en gebruik van middelen en materialen. Op de locaties dienen Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouw informatieboek (zie ook 3.3.5). RSG Wolfsbos ontvangt digitaal per locatie een lijst met gebruikte middelen voor in de RI&E.

Indien inschrijver gedurende de looptijd van het contract van schoonmaakmaterialen, - middelen en –machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan RSG Wolfsbos te worden voorgelegd. Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door inschrijver retour te worden genomen. De kosten die gepaard gaan met deze activiteiten zijn voor rekening van inschrijver. Opslagruimte wordt door RSG Wolfsbos beperkt beschikbaar gesteld. Hieraan kunnen door inschrijver geen eisen gesteld worden.

3.5.2 Machines en elektrische veiligheid

Inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Inschrijver dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan RSG Wolfsbos beschikbaar te worden gesteld. De kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsvoorschriften zijn voor rekening van inschrijver.

3.5.3 Milieu

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door RSG Wolfsbos vereist:

- inschrijver besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting;
- inschrijver zorgt voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energieverbruik en overige voorschriften;
- inschrijver dient milieusparende middelen, materialen en machines in te zetten. Inschrijver dient het aantal producten zoveel mogelijk te beperken;
- inschrijver dient voor middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakking dient te zijn voorzien van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: - toepassing; - dosering; - veiligheidsaspecten; - algemeen geldende voorschriften.

3.6 Kwaliteitsbewaking

3.6.1 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. In sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4%. In alle andere ruimten dient het schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL van 7%. In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS) NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

3.6.2 Kwaliteitscontrole

RSG Wolfsbos legt de verantwoordelijkheid voor gehele kwaliteit van de schoonmaak en de controle daarop bij inschrijver. D.w.z. dat controles onder verantwoordelijkheid van inschrijver door en/of samen met RSG Wolfsbos worden uitgevoerd. De boeteclausule in de raamovereenkomst (Bijlage I. Artikel 11) is van toepassing.

3.6.2.1 *Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS)*

Voor de dagelijkse procesbewaking door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ter beschikking. RSG Wolfsbos verplicht inschrijver het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen. Inschrijver dient op de locaties gemiddeld minimaal 1x per week voor minimaal 25% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden een kwalitatieve controle op de uitgevoerde werkzaamheden uit te voeren middels een kwaliteitsmeetsysteem (VSR-DKS of vergelijkbaar) (mag dus ook maandelijks voor 100%). Op verzoek kan een medewerker van RSG Wolfsbos meelopen met een DKS controle en de ruimtes aanwijzen die ze gecontroleerd wil hebben. Inschrijver dient in de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop. De resultaten worden per gebouw gepresenteerd. Op verzoek kan RSG Wolfsbos op ieder gewenst moment inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten.

3.6.2.2 *Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)*

Vanaf de derde maand, na ingang van het schoonmaakcontract, dient inschrijver een kwaliteitsmeting uit te voeren conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De VSR Kwaliteitsmeting dient door de schoonmaakorganisatie minimaal ieder half jaar, in totaal dus minimaal 2x per jaar, per locatie uitgevoerd te worden door inschrijver samen met een door RSG Wolfsbos aangewezen verantwoordelijke. De controle dient te worden uitgevoerd door inschrijver middels een opgeleide medewerker die niet betrokken is bij de objecten van RSG Wolfsbos. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan RSG Wolfsbos. In de rapportage is, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

4. Beoordeling en gunning

4.1 Algemeen

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in dit hoofdstuk. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

4.2 Beoordelingssystematiek

RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van RSG Wolfsbos herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door RSG Wolfsbos aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van RSG Wolfsbos 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. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt RSG Wolfsbos vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften in dit document met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert RSG Wolfsbos of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

RSG Wolfsbos onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook paragraaf 4.3 en 4.4. 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 naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt RSG Wolfsbos of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in paragraaf 4.5 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft, zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot een verificatiegesprek conform paragraaf 4.6.4.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet plaatsvindt op basis van de prijsstelling, maar op basis van kwalitatieve criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie paragraaf 4.6 voor de gunningscriteria. RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen. De beantwoording van de open vragen dient anoniem in de aangeboden formulieren, zonder bedrijfskenmerken, zodat de leden van het beoordelingsteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. RSG Wolfsbos houdt zich het recht voor om indien de open vragen niet volledig anoniem zijn beoordeeld de inschrijving uit te sluiten.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage C). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat RSG Wolfsbos zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in dit hoofdstuk en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij RSG Wolfsbos te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking.

Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

4.3.1 Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. RSG Wolfsbos zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens RSG Wolfsbos gemeld te worden.

4.3.2 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met RSG Wolfsbos dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in dit hoofdstuk geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

4.3.3 Inschrijving handels- of beroepsregister

RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient RSG Wolfsbos in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor RSG Wolfsbos duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving.

In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van RSG Wolfsbos tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

4.3.4 Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan worden alle Inschrijving die meerdere keren mee willen dingen niet in behandeling genomen.

4.3.5 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

4.4 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van RSG Wolfsbos binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;

- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- betaling van belastingen of sociale premies.

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

4.5 Geschiktheidseisen

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door RSG Wolfsbos gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimumeisen. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

4.5.1 Financiële en economische draagkracht

RSG Wolfsbos moet ervoor instaan dat hun leerlingen onderwijs kunnen volgen in een schone, veilige omgeving. Daarom zoekt de RSG Wolfsbos een inschrijver met een zodanige economische draagkracht dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging, niet in gevaar komt. De continuïteit van de onderneming wordt mede gewaarborgd als:

- Inschrijver in zijn omzet niet afhankelijk is van alleen RSG Wolfsbos. Om deze reden stelt zij de eis dat de (geconsolideerde) jaaromzet van de inschrijver die inschrijft minimaal € 1.000.000 (excl. BTW) over de afgelopen drie jaren is.
- bij inschrijver geen claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- de laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen kritische kanttekening bevat ten aanzien van de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijv. de jaarrekening waarin wordt gemeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit).

Voor het inschrijven op deze aanbesteding, kan inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet. Na een eventueel voornemen tot selectie voor het indienen van een offerte, dient inschrijver op verzoek van RSG Wolfsbos een bewijsstuk (dat voldaan wordt aan deze geschiktheidseis) aan RSG Wolfsbos te kunnen verstrekken. Indien niet aan deze eis wordt voldaan, zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

4.5.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver verklaart dat zijn onderneming de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwasserbranche heeft ondertekend. Voor het inschrijven op deze aanbesteding, kan inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

4.6 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is:

- Prijsaspecten: 30%
- Kwalitatieve aspecten: 70%.

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaal score per onderdeel. De totaalscore van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding (voorheen economisch meest voordelige inschrijving). Aan deze Inschrijver wordt de raamovereenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weegfactor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (30%)							
Totaal prijs regulier werk	27	10	270	€ 100	216	€ 80	270
Afroepwerkzaamheden	3	10	30	€ 15	30	€ 20	22,50
Subtotaal			300	246		292,50	
Kwalitatieve Aspecten (70%)							
Aanbevelingen en risico's	15	10	150	9	135	7	105
Beleving en maatschappij	15	10	150	7	105	9	135
Kwaliteitsborging	10	10	100	7	70	8	80
Subtotaal			400	310		320	
Subtotaal voor presentatie				656		621,5	
Presentatie drie best scorende organisaties			300	7	210	8	240
Totaal			1000	866		861,50	

4.6.1 Prijsaspecten

Totaalprijs regulier werk

De totaalprijs regulier werk wordt gecalculeerd met behulp van het formulier in bijlage E, hierin zijn onder andere de dagelijkse en periodieke werkzaamheden opgenomen. De offerte met de laagste prijsaanbieding zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder.

Formule: (laagste prijs : te beoordelen prijs) x maximaal aantal punten = gewogen score.

Afroepwerkzaamheden

In onderstaande tabel wordt per afroepwerkzaamheid de wegingsfactor weergegeven. Hierdoor ontstaat er één vergelijkingsprijs waaraan de punten worden toegekend.

Per m2 per beurt:		1-100 m2	101-500 m2	501 m2 en meer	Gemiddeld over staffel	Wegingsfactor
Sprayen/opwrijven						20
Strippen/conserveren						20
Glasbewassing dubbelzijdig						40
Per tijdseenheid	Tarief	Wegingsfactor				
Afroeptarief productief (per uur)		10				
Afroeptarief specialistisch (per uur)		4				

De offerte met de laagste vergelijkingsprijs zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder.

Formule: (laagste prijs : te beoordelen prijs) x maximaal aantal punten = gewogen score.

4.6.2 Kwalitatieve aspecten

Voor de kwalitatieve beoordeling van de aanbiedingen is een projectteam samengesteld bestaande uit medewerkers van RSG Wolfsbos. De kwalitatieve aspecten worden beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen.

LET OP: De beantwoording van de open vragen dient in PDF, anoniem, zonder bedrijfskenmerken en bedrijfsnaam, zodat de leden van het beoordelingsteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. Indien de kwalitatieve aspecten (in bijlage F) niet volledig anoniem, zonder bedrijfskenmerken en bedrijfsnaam worden ingediend dan zal het beoordelingsteam hiervoor 0 punten toekennen. Bij de beantwoording dient u lettertype Arial 9 (minimaal), zwart, minimaal regelafstand 1 te gebruiken. Voor de beoordeling zullen de antwoorden op de open vragen in zwart-wit op A4 formaat worden afgedrukt.

4.6.2.1 Aanbevelingen en risico's

RSG Wolfsbos hecht veel waarde aan de expertise van u als professionele schoonmaakdienstverlener. Geef aan welke knelpunten / risico's u onderscheidt en welke aanbevelingen u heeft voor locaties van RSG Wolfsbos (Max. 1 A4 in bijlage F1):

- Welke aanbevelingen heeft u, gelet op het huidige programma, om binnen de door u aangeboden prijs de schoonmaakkwaliteit te verbeteren?
- Welke risico's ziet u ten aanzien van de schoonmaakdienstverlening en beschrijf wat voor een gevolg het risico kan hebben. Daarbij dient u de door u gehanteerde beheersmaatregelen te beschrijven om deze risico's te minimaliseren.

-

4.6.2.2 Beleving en maatschappij

RSG Wolfsbos is op zoek naar één professionele schoonmaakdienstverlener, die de schoolgebouwen op professionele wijze schoon maakt en het een eer vindt om afgerekend te worden op het uitgangspunt, te weten: de dagelijkse oplevering van een schoon gebouw met oog voor de maatschappij. Geef aan hoe u dit wil gaan vormgeven (Max. 1 A4 in bijlage F2):

- Hoe gaat u zorgen dat de beleving / ervaren kwaliteit minimaal gelijk is aan de geëiste en gemeten technische kwaliteit en op welke manier wilt u daadwerkelijk de beleving bij RSG Wolfsbos positief gaan beïnvloeden?

- Hoe gaat u vanaf de start van deze overeenkomst praktisch invulling geven aan de wens om inwoners van de gemeente Hoogeveen met een achterstand op de arbeidsmarkt actief in te schakelen bij de uitvoering van deze overeenkomst?

4.6.2.3 Kwaliteitsborging

Inschrijver dient aan te tonen dat zij constant en integraal de kwaliteit van de dienstverlening borgt. Beschrijf in maximaal 1 pagina A4 in bijlage F3 op welke wijze u de kwaliteit borgt aan de hand van ten minste de volgende aspecten:

- Op welke wijze borgt inschrijver een stabiel kwaliteitsniveau tijdens de implementatie van de overeenkomst en gedurende de uitvoering van de overeenkomst?
- Op welke wijze zorgt uw organisatie er voor dat de kwaliteitsborging in alle lagen van uw organisatie (o.a. management, operationele leidinggevenden en uitvoering) is verankerd met betrekking tot de schoonmaakdienstverlening op de locaties van RSG Wolfsbos?

Punten toekennen

De drie kwalitatieve gunningscriteria (aanbevelingen en risico's; beleving en maatschappij en kwaliteitsborging) hierboven worden door het beoordelingsteam anoniem als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per subvraag een waardering toe in de vorm van een score van 1, 4, 7 of 10 punten.

Uitmuntend (10): Inschrijver krijgt 10 punten indien inschrijver op uitstekende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is aansprekend door de zeer concrete, eenduidige en volledige beantwoording. Alle aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn specifiek, onderscheidend en in onderlinge samenhang uitgewerkt op een wijze die uitstekend aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Goed (7): Inschrijver krijgt 7 punten indien inschrijver op meer dan voldoende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is concreet en eenduidig, de aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn uitgewerkt, in onderlinge samenhang, op een wijze die goed aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Voldoende (4): Inschrijver krijgt 4 punten indien inschrijver in voldoende mate de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is minder concreet en helder, minder passend en overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan. Het gegeven antwoord onderscheidt zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin van de overige inschrijvers.

Onvoldoende (1): De inschrijver krijgt 1 punt indien inschrijver het antwoord matig concreet heeft geformuleerd. De beantwoording is onvolledig, aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn in het antwoord niet benoemd, zijn niet concreet of eenduidig of zijn uitgewerkt op een wijze die niet aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

- De beoordeling vindt individueel en op basis van onderling vergelijk van de aanbiedingen plaats. Het gemiddelde cijfer van alle beoordelingen wordt omgezet in een percentage dat wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten.

4.6.3 Presentatie

De drie inschrijvers (die voldoen aan alle gestelde eisen) en die de hoogste totaalscore hebben behaald voor alle subcriteria gezamenlijk worden uitgenodigd om een presentatie te geven. Indien voor een inschrijver de maximale punten die te verkrijgen zijn voor de presentatie niet meer kunnen zorgen voor de hoogste totaalscore na de presentatie dan zal deze inschrijver niet worden uitgenodigd om een presentatie te geven. De presentatie dient te worden gehouden door het team dat daadwerkelijk de dienstverlening zal verrichten bij RSG Wolfsbos. Wij verzoeken u in uw presentatie het team voor te stellen, de open vragen te behandelen en uw visies verder mondeling toe te lichten. De beoordelaars hebben hierbij de mogelijkheid vragen te stellen betreffende de

ontvangen informatie teneinde een helder beeld te krijgen van de geboden dienstverlening. De presentatie zal plaatsvinden op 25 mei 2022 en duurt maximaal 45 minuten. De Inschrijver die na het geven van de presentatie de hoogste score heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk en de presentatie is de inschrijver met de aanbieding met de beste prijs-kwaliteitsverhouding / economisch meest voordelige inschrijving.

4.6.4 Verificatiebespreking en contractsluiting

Het beoordelingsteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat in de inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende / onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijkens wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal de aanbestedende dienst vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en wordt de inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiebespreking. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlagen

- A Kerngegevens aanbesteding
 - 1. *Tijdschema*
 - 2. *Adressen*
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- D. Formulier conformiteit
- E. Formulier open vragen
- F. Formulier prijsaspecten
- G. Overzicht huidig personeel
- H. Communicatiematrix
- I. Raamovereenkomst
- J. Klachtenprocedure Rietplas
- K. Algemene inkoopvoorwaarden Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. RSG Wolfsbos behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offertezoek	Datum
Publicatie documenten TenderNed	7 maart 2022
Schouw locaties	22 maart 2022
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offertezoek	29 maart 2022 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offertezoek (= Nota van Inlichtingen)	5 april 2022
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	11 april 2022 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	15 april 2022
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	9 mei 2022 vóór 12.00 uur
Openen kluis met offertes	9 mei 2022 om 12.30 uur
Uitnodigen 3 best scorende inschrijvers voor presentatie	13 mei 2022
Presentaties	25 mei 2022
Bekendmaking gunning onder voorwaarden	27 mei 2022
Definitieve gunning en afstemmingsbesprekingen	17 juni 2022
Ondertekening contract	Na 17 juni 2022
Ingang overeenkomst	1 september 2022

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage C
	- Bijlage D
	- Bijlage E in Excel
	- Bijlage E in PDF
	- Bijlage F1
	- Bijlage F2
	- Bijlage F3

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie bijgaande Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bijlage D. Formulier Conformiteit

De aanbieder wordt verzocht ten aanzien van de onderstaande eisen, conform het programma van eisen te verklaren dat u hiermee akkoord gaat door achter elke eis "JA" in te vullen.

Nr	Eisen	Akkoord? Bevestiging met "JA"
E1	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.1 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E2	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.2 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E3	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.3 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E4	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.4 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E5	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.5 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E6	Heeft kennis genomen van het gestelde in paragraaf 3.6 en verklaart zich hiermee akkoord?	
E7	Verklaart zich akkoord met de Raamovereenkomst bijlage I en de Algemene inkoopvoorwaarden van RSG Wolfsbos Bijlage K.	

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage E. Formulier Prijsaspecten

Zie excelbestand:

Bijlage E Formulier Prijsaspecten

Leverancier:



RSG Wolfsbos		Schoonmaakonderhoud		
		Automatisch uit tabblad Schoonmaakonderhoud		
Nr	Naam	m2 vloeropp	Uren	Prijs per jaar
1	De Meander	762	0,000	€ -
2	Dikkenberg	1.569	0,000	€ -
3	Groene Driehoek GA	4.979	0,000	€ -
4	Groene Driehoek GC	941	0,000	€ -
5	Harm Smeenge	5.811	0,000	€ -

Vloeronderhoud	
Automatisch uit afroep tarieven	
m2 lino vloer	Prijs per jaar*
245	€ -
629	€ -
3.799	€ -
866	€ -
3.461	€ -

Totaal
Prijs per jaar
€ -
€ -
€ -
€ -
€ -

Totaal	14.062	-
--------	--------	---

Totaalprijs regulier	€ -
----------------------	-----

* 1x per jaar conserveren en 1x per jaar sprayen en opwrijven

Afroeprijzen (extra werk)

Per m2 per beurt:	1-100 m2	101-500 m2	501 m2 en meer
Sprayen/opwrijven			
Strippen/conserveren			
Glasbewassing dubbelzijdig (enkelzijdig gemeten)			

Per tijdseenheid	Tarief
Afroep tarief productief (per uur)	
Afroep tarief specialistisch (per uur)	

Een kopie afdruk van het excelbestand toevoegen aan uw inschrijving op TenderNed

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage F. Formulier Open Vragen

F1. Open vraag 1. Aanbevelingen en Risico's **Let op: Beantwoording anoniem (zie paragraaf 4.6.2)**

Geef in een beschrijving van maximaal 1 pagina A4 uw aanbevelingen en risico's aan.

F2. Open Vraag 2. Beleving en maatschappij Let op: Beantwoording anoniem (zie paragraaf 4.6.2)

Geef aan hoe u met de beleving en maatschappij omgaat (maximaal 1 pagina A4).

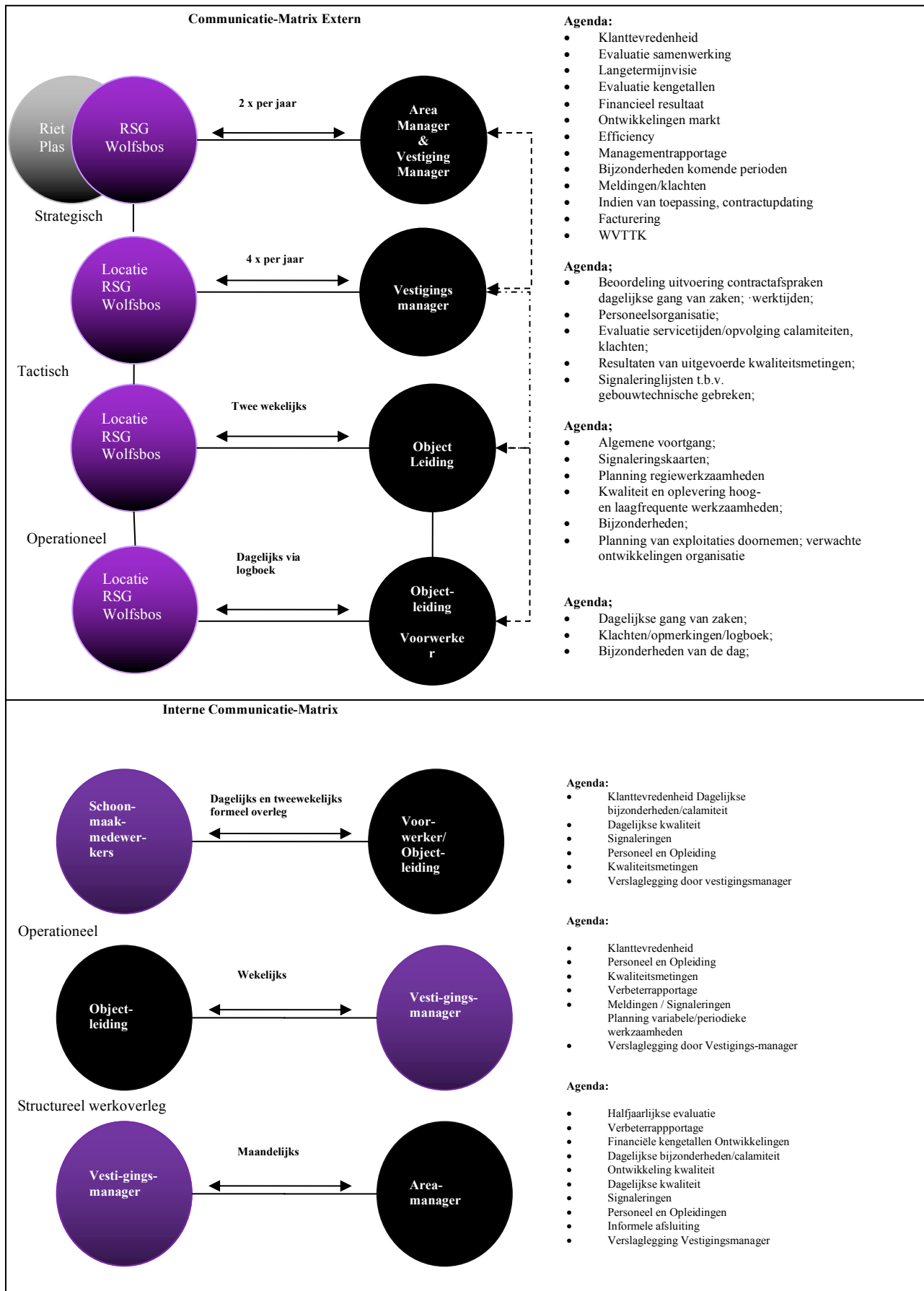
F3. Open Vraag 3. Kwaliteitsborging Let op: Beantwoording anoniem (zie paragraaf 4.6.2)

Geef aan hoe u integraal de kwaliteit borgt (maximaal 1 pagina A4).

Bijlage G. Overzicht huidig personeel

Object	M/V	Geb. datum	Onbepaalde of bepaalde tijd	Datum in dienst bij huidige schoonmaakbedrijf	Langer dan 1,5 jaar	contractweken per jaar	branche erkend diploma?	Branche datum	Loon groep	Basis Bruto-uurloon	Contracturen op object per week
RSG Wolfsbos De Meander	Vrouw	03-01-1970	Onbepaalde tijd	26-03-2018	Ja	40	Ja	09-01-2017	1	13,05	1
RSG Wolfsbos De Meander	Vrouw	20-07-1967	Onbepaalde tijd	01-09-2018	Ja	40	N.v.t.	20-10-2008	1	13,05	6,25
RSG Wolfsbos Dikkenberg	Vrouw	03-01-1970	Onbepaalde tijd	26-03-2018	Ja	40	Ja	09-01-2017	1	13,05	1
RSG Wolfsbos De Groene Driehoek	Vrouw	03-01-1970	Onbepaalde tijd	26-03-2018	Ja	40	Ja	09-01-2017	1	13,05	4
RSG Wolfsbos De Groene Driehoek	Vrouw	18-01-1961	Onbepaalde tijd	01-09-2018	Ja	40	N.v.t.	14-06-1988	1	13,05	5,05
RSG Wolfsbos Harm Smeenge	Vrouw	03-01-1970	Onbepaalde tijd	26-03-2018	Ja	40	Ja	09-01-2017	1	13,05	4
RSG Wolfsbos Harm Smeenge	Vrouw	20-07-1967	Onbepaalde tijd	01-09-2018	Ja	40	N.v.t.	20-10-2008	1	13,05	12,5
RSG Wolfsbos Harm Smeenge	Vrouw	06-04-1956	Onbepaalde tijd	01-09-2018	Ja	40	N.v.t.	24-09-1990	1	13,05	6,3

Bijlage H. Communicatiematrix



Bijlage I. Raamovereenkomst

ONDERGETEKENDEN

- I. Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen ("RSG Wolfsbos"), statutair gevestigd te Hoogeveen (7905 AA) aan de Valkenlaan 1, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D. Koster, in zijn hoedanigheid van Directeur-bestuurder, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en
- II. NAAM, statutair gevestigd te PLAATS, ADRES (POSTCODE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer KVK-NUMMER, BTW-NUMMER, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door DE HEER/MEVROUW, in zijn/haar hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

Gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "partijen, respectievelijk "partij",

Overwegende dat:

- Opdrachtgever voor het dagelijks en periodiek schoonmaakwerk van haar vestigingen een aanbestedingsprocedure is gestart;
- Op ## 2022 door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer 2022/S;
- Opdrachtnemer naar aanleiding daarvan op <datum> een Inschrijving heeft ingediend die door Opdrachtgever als 'Beste Prijs/ Kwaliteit verhouding' is aangemerkt;
- Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Raamovereenkomst, de ten deze relevante organisatie van Opdrachtgever en het proces waarbij de Diensten van Opdrachtnemer zullen worden ingezet;
- Opdrachtnemer is een ter zake kundige Partij en derhalve mag deskundigheid worden verwacht;
- Partijen hebben overeenstemming bereikt over de voorwaarden waaronder de Diensten als beschreven in de Aanbestedingsstukken geschieden en wensen dit vast te leggen in onderhavige Raamovereenkomst.

Komen als volgt overeen:

ARTIKEL 1 – VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1 Opdrachtgever verleent hierbij aan Opdrachtnemer de opdracht, welke opdracht Opdrachtnemer aanvaardt en tot uitvoering waarvan Opdrachtnemer zich verplicht, om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst, als aanbieder, schoonmaak en daaraan gerelateerde diensten te leveren, overeenkomstig de offerteaanvraag van Opdrachtgever (bijlage III), de opgestelde offerte van Opdrachtnemer d.d. ## 2022 (bijlage V) en de voorwaarden en bepalingen van deze Raamovereenkomst, inclusief bijlagen.
- 1.2 De Raamovereenkomst, inclusief aanpassingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, prevaleert boven alle overige documenten. Voor de overige documenten geldt de rangorde (bovenste als eerste):
 - 1) Bijlage I: de door Opdrachtgever uitgebrachte Nota('s) van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
 - 2) Bijlage II: Diensten Niveau Overeenkomst;
 - 2) Bijlage III: de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitgebrachte offerteaanvraag, inclusief bijlagen (exclusief algemene inkoopvoorwaarden) van xx xxxx 2022;
 - 4) Bijlage IV: de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever;
 - 5) Bijlage V: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer uitgebrachte offerte van xx xxxx 2022.
- 1.3 Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Opdracht en de daarbij behorende bepalingen, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk eerst gekeken worden naar deze Raamovereenkomst en daarna, in aflopende volgorde van belangrijkheid, de Bijlagen zoals onder artikel 1.2 opgesomd.

- Indien toepassing van voornoemde rangorde geen uitkomst biedt, wordt de tegenstrijdigheid uitgelegd met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.
- 1.4 Opdrachtnemer verplicht zich iedere onvolledigheid, onjuistheid, dubbelzinnigheid of onduidelijkheid in de Raamovereenkomst terstond schriftelijk aan Opdrachtgever te melden.
 - 1.5 Wijzigingen en aanvullingen op de (nadere) (Raam-)overeenkomst(en) worden rechtsgeldig en bindend voor partijen eerst nadat zij door Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk als bijlage zijn overeengekomen en als bijlagen bij de Raamovereenkomst zijn opgenomen.
 - 1.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze Raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Raamovereenkomst onverminderd van kracht blijven voor zover deze, gelet op de inhoud en strekking, niet in onverbreekelijk verband met het nietige deel staat en verbinden partijen zich om de niet verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en de oorspronkelijke bedoeling van partijen zoveel als mogelijk benadert.
 - 1.7 Al hetgeen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is besproken en/of overeengekomen vóór de datum van de ondertekening van de Raamovereenkomst, komt door de Raamovereenkomst te vervallen, tenzij in de Raamovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 2.1 De algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever zijn op deze Raamovereenkomst van toepassing, behalve op de punten die in deze Raamovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Raamovereenkomst aanvult of afwijkt. De Algemene Voorwaarden maken als bijlage IV integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 2.2 De toepasselijkheid van door Opdrachtnemer gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

ARTIKEL 3 – DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Deze Raamovereenkomst is van kracht met ingang van 1 september 2022 en heeft een looptijd van twee (2) jaar tot en met 31 augustus 2024. Na het verstrijken van voornoemde periode wordt de Raamovereenkomst voortgezet met driemaal aansluitende perioden van één jaar. De Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever tegen het einde van de contractperiode worden verlengd, waarbij een termijn van drie maanden voor expiratedatum in acht wordt genomen. Op basis van de naleving van de gemaakte afspraken in de Diensten Niveau Overeenkomst (DNO) en de gemeten technische kwaliteit, zal Opdrachtgever besluiten om de samenwerking voort te zetten. De DNO maakt als bijlage II integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst kunnen aanvullende opdrachtbevestigingen door Opdrachtgever worden geplaatst en maken vervolgens deel uit van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal deze opdrachten aanvaarden en conform deze raamovereenkomst uitvoeren. De aanvullingen worden overeengekomen op de wijze zoals omschreven op de wijze zoals omschreven in artikel 1.5.
- 3.3 Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Raamovereenkomst de werkzaamheden, in de ruimste zin des woords, aan de nieuwe contractpartij van Opdrachtgever overdragen. Bij beëindiging zal Opdrachtgever een opzegtermijn respecteren die aansluit bij het bepaalde in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche en die (indien er sprake is van contractwisseling) Opdrachtnemer in staat stelt haar verplichtingen uit artikel 38 CAO na te komen.

ARTIKEL 4 – WIJZIGINGEN IN DE DIENSTVERLENING

- 4.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de omvang en/of de hoedanigheid van de dienstverlening te wijzigen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen. Wijzigingen en aanvullingen worden overeengekomen op de wijze zoals omschreven op de wijze zoals omschreven in artikel 1.5.
- 4.2 Indien Opdrachtgever op haar verzoek blijvende wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijke in het kader van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden wenst op te dragen, zal zij met Opdrachtnemer minimaal 1 maand van tevoren hierover overleg voeren.
- 4.3 Indien wijzigingen optreden door uitbreiding of inkrimping van de huisvesting van Opdrachtgever dan wel anderszins, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig hiervan in kennis stellen. In geval van inkrimping zal Opdrachtgever een

opzegtermijn van minimaal twee maanden in acht nemen. Opdrachtnemer dient de gewijzigde specificaties c.q. kosten tijdig te bevestigen aan Opdrachtgever als onderdeel van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 5 – VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTNEMER

- 5.1 Opdrachtnemer verzorgt het schoonmaakonderhoud volledig in overeenstemming met hetgeen daaromtrent in de Raamovereenkomst en bijlagen wordt bepaald.
- 5.2 Calamiteiten dienen binnen deze Raamovereenkomst tijdig en op adequate wijze te worden verholpen.
- 5.3 Opdrachtnemer is te allen tijde telefonisch bereikbaar via een centraal telefoonnummer voor urgente storingen en calamiteiten en zorgt voor reactie en afhandeling hiervan binnen de gestelde responstijd.
- 5.4 Opdrachtnemer dient zich te hebben overtuigd van de omstandigheden waaronder de werkzaamheden moeten worden verricht. Opdrachtnemer heeft geen aanspraken jegens Opdrachtgever indien hij dit geheel of gedeeltelijk heeft nagelaten of hierbij vergissingen heeft begaan.
- 5.5 De voorwaarden van de Raamovereenkomst dienen van toepassing te worden verklaard op alle Raamovereenkomsten van Opdrachtnemer met onderaannemers.
- 5.6 De wijze van uitvoering van de werkzaamheden moet zodanig zijn dat voor de gebouwgebruikers geen hinder of overlast wordt veroorzaakt. Indien hinder of overlast kan optreden dienen door Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, maatregelen te worden getroffen om deze hinder of overlast te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken.
- 5.7 Opdrachtnemer werkt een implementatieplan uit om zonder verstoring de operationele uitvoering van het schoonmaakwerk van het huidige schoonmaakbedrijf per ingangsdatum over te nemen.
- 5.8 Opdrachtnemer dient na opstart met Opdrachtgever de locaties te voorzien van een logboek waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer op- en aanmerkingen over de uitvoering van de werkzaamheden kunnen vermelden. Opdrachtnemer zal dit logboek elke dag raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- en aanmerkingen. De genomen maatregelen worden tevens door Opdrachtnemer in het (digitale) logboek vermeld. Tevens dient Opdrachtnemer per ruimte een werkprogramma op te hangen teneinde de gebouwgebruikers inzicht in de werkzaamheden te geven.
- 5.9 Indien uitvoering van de Raamovereenkomst naar het oordeel van de contactpersoon van Opdrachtgever niet voldoet aan het bepaalde van dit artikel zal Opdrachtnemer voor haar rekening het schoonmaakwerk op eerste (schriftelijke) aanzegging herstellen conform afspraken.
- 5.10 Voor alle aanvullende werkzaamheden, welke niet in het bestek zijn omschreven geldt, dat Opdrachtnemer over een getekende opdrachtbon van Opdrachtgever moet beschikken. De getekende opdrachtbon dient Opdrachtnemer aan de factuur te hechten. Extra werkzaamheden komen alleen voor vergoeding door Opdrachtgever in aanmerking, indien de factuur voorzien is van een getekende opdrachtbon.

ARTIKEL 6 – VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

- 6.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.
- 6.2 Opdrachtgever zal alles in het werk stellen wat redelijkerwijs van haar gevergd kan worden, dat de omstandigheden waaronder de werkzaamheden door Opdrachtnemer moeten worden verricht, voldoen aan de aansprakelijkheid die op grond van de wet op Opdrachtgever rust. Opdrachtgever kan niet garanderen dat alle regels inzake Arbowetgeving op alle locaties van Opdrachtgever worden nageleefd.

ARTIKEL 7 – ORGANISATIE VAN DE PARTIJEN

- 7.1 Opdrachtnemer levert naar Opdrachtgever de volgende aanspreekpunten:
 - Objectleider, deze is eenduidig aanspreekpunt voor opdrachtgever. Alle werkbeprekingen, rapportages en aanvragen voor meerwerk lopen via deze functionaris of, bij afwezigheid, via zijn vervanger. De Objectleider draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van de Raamovereenkomst, inclusief het naleven van de KPI's;
 - Account manager, deze is verantwoordelijk voor de Raamovereenkomst en de bewaking daarvan.
- 7.2 Opdrachtnemer neemt aan de volgende overlegstructuren deel:

- voortgangsoverleg en bespreking kwartaalrapportages. Aanwezig Objectleider van Opdrachtnemer en centrale contactpersoon van Opdrachtgever;
 - contractoverleg (twee keer per jaar). Aanwezig: Accountmanager vanuit Opdrachtnemer en centrale contactpersoon van Opdrachtgever.
- 7.3 Verslagen van de besprekingen zoals genoemd onder lid 2 worden opgesteld door Opdrachtnemer en moeten worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Verslagen van de besprekingen worden uiterlijk vijf werkdagen na afloop verstrekt.
- 7.4 In het onder lid 2 genoemde overleg kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer bijstellingen van de Raamovereenkomst bespreken, naar aanleiding van de ervaringen opgedaan in het afgelopen contractjaar.
- 7.5 Uitsluitend na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer werkzaamheden door derden laten verrichten, zulks onverminderd de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer derden inschakelt voor de uitvoering van aan hem opgedragen werkzaamheden, draagt hij er zorg voor dat deze derden de in de Raamovereenkomst beschreven verplichtingen zullen nakomen en vrijwaart hij Opdrachtgever voor alle schade die Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van de niet nakoming van hun verplichtingen door deze derden.

ARTIKEL 8 – PERSONEEL, VEILIGHEID EN GEHEIMHOUDING

- 8.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat zij haar medewerkers beloont conform de voor de branche geldende CAO en ook overigens de regels van de vigerende CAO behoorlijk naleeft.
- 8.2 Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de dienstverlening bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord.
- 8.3 Indien een medewerker van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, dan zal Opdrachtgever hierover in overleg treden met Opdrachtnemer en haar bezwaren aan Opdrachtnemer schriftelijk melden. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de medewerker zo spoedig mogelijk vervangen.
- 8.4 Opdrachtnemer meldt de komst van elke nieuwe medewerker bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.
- 8.5 Het personeel van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van de sleutels van Opdrachtgever, zowel binnen als buiten het bedrijf. Opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben. In dit plan dient Opdrachtnemer het personeel persoonlijk te laten tekenen voor de sleutels. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor (alle gevolgen van) verlies/vermindering van sleutels (inclusief de kosten van vervanging van sloten) is beperkt tot €10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en per jaar.
- 8.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van de dienstverlening op de locaties van Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel en gebouwgebruikers van Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer voornoemde veiligheid niet kan worden gewaarborgd, zal Opdrachtnemer hierover in contact treden met de betreffende locatieverantwoordelijke en indien nodig hierover melding maken op de werkopdracht.
- 8.7 Opdrachtnemer is verplicht haar medewerkers, alsmede de medewerkers van onderaannemers, te voorzien van duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer alsmede een legitimatiebewijs.
- 8.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle medewerkers die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende medewerkers wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een medewerker jegens gebouwgebruikers van Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van Opdrachtnemer.
- 8.9 Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle medewerkers die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, zich bewust dienen te zijn van het unieke karakter van Opdrachtgever en zich als zodanig dienen te gedragen.

ARTIKEL 9 – TARIEVEN EN INDEXERING

- 9.1 De tarieven, gebaseerd op het loon- en prijsniveau per 1 januari 2022, omvatten alle in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, en zijn exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten van de voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst benodigde middelen, materialen, machines en toezicht.

- 9.2 De werkzaamheden worden verricht voor tarieven vermeld in Bijlage V. De extra werkzaamheden zijn niet inbegrepen, de tarieven hiervoor zijn ook vermeld in Bijlage V. De kosten van machines, overige middelen en materialen zijn niet afzonderlijk te verhalen op Opdrachtgever. Deze kosten zijn verwerkt in het uurtarief.
- 9.3 Tussentijdse prijsindexeringen lopende het contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
- 9.4 Wijzigingen die gedurende een jaar in de loon- en/of materiaalkosten hebben plaatsgevonden, kunnen na verloop van dat jaar aanleiding zijn voor een aanpassing van de overeengekomen prijs voor het komende jaar. Hiertoe zal opdrachtnemer een voorstel bij opdrachtgever indienen. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maken. Jaarlijks voor 1 november zal in overleg tussen partijen afspraken gemaakt worden over de prijsbijstelling voor het volgende kalenderjaar. Eventuele efficiencymaatregelen worden ook uiterlijk twee (2) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst tussen beide partijen afgestemd. Een wijziging van de overeengekomen prijs kan plaatsvinden als hierover met Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming is bereikt. Opdrachtgever wenst hierover ruim op tijd een vooraankondiging te ontvangen.
- 9.5 Genoemde prijswijziging gaat in één (1) maand na overeenstemming over de prijswijziging, onder de voorwaarde dat tussen het moment van afsluiten van de Overeenkomst en de prijswijziging een termijn van minimaal twaalf (12) kalendermaanden in acht wordt genomen. De prijswijziging zal ingaan op de eerste van de volgende maand.
- 9.6 Alle overeengekomen tariefaanpassingen zullen door Opdrachtnemer voor de betreffende ingangsdatum in een nieuw, compleet en gedateerd prijzenoverzicht aan Opdrachtgever worden verstrekt.

ARTIKEL 10 – FACTURERING EN BETALING

- 10.1 Opdrachtnemer zal periodiek (maandelijks) facturen sturen aan Opdrachtgever voor de betalingen die voortvloeien uit de in deze Raamovereenkomst afgesproken diensten en de ontvangen schriftelijke opdrachten (werkbom of offerte).
- 10.2 De facturen dienen op deugdelijke wijze te zijn gespecificeerd en te worden verzonden naar het in de Raamovereenkomst vermelde adres van Opdrachtgever. De in deze Raamovereenkomst en/of nadere overeenkomst(en) voorkomende of hieruit voortvloeiende geldbedragen luiden in Euro excl. BTW.
- 10.3 Opdrachtgever ontvangt een A- en een B-factuur met een specificatie voor de onderliggende locaties:
 - de A-factuur betreft de maandelijkse bijdrage op basis van de aanneemsom;
 - de B-factuur bevat de gemaakte kosten voor de afroepwerkzaamheden (incl. glasbewassing).
- 10.4 Het digitale factuuradres is: ##.
- 10.5 Betaling van de A en B-facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur en acceptatie door Opdrachtgever.

ARTIKEL 11 – KWALITEITSBEWAKING, - RAPPORTAGE EN GESCHILLEN

- 11.1 Opdrachtnemer zal haar dienstverlening aanbieden volgens de gemaakte afspraken in de DNO, zoals deze van toepassing is op deze Raamovereenkomst. Opdrachtgever legt de gehele kwaliteit van de schoonmaak en controle daarop bij Opdrachtnemer.
- 11.2 Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorg te dragen voor een deugdelijke aansturing en verslaglegging van de gemaakte afspraken.
- 11.3 Indien de uitkomst van een kwaliteitscontrole (uitgevoerd door opdrachtnemer of onafhankelijk inspecteur in opdracht van Opdrachtgever) in een gebouw een "afkeur" als uitkomst krijgt in één of meerdere ruimtecategorieën, treedt de volgende procedure in werking:
 - Er wordt een schriftelijke melding gemaakt voorzien van bewijslast (uitgevoerde controle).
 - Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de rapportagedatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Aansluitend op deze periode zal er binnen vijf werkdagen een hercontrole plaatsvinden in alle ruimtecategorieën van de betreffende locatie door Opdrachtnemer of door een, onafhankelijke VSR Keurmerkhouders, samen met een door Opdrachtgever aangewezen verantwoordelijke. De kosten door deze hercontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
 - Indien er hercontrole plaatsvindt en het resultaat van de eerste hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van de betreffende locatie weer onvoldoende (afkeur) is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd 25% in mindering te brengen op de maandfactuur van het betreffende gebouw.

- Onder maandfactuur wordt verstaan de kosten van het schoonmaakonderhoud van de betreffende locatie die in gebreke is voor de betreffende locatie.
 - Bovendien zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole van de betreffende locatie plaats in alle ruimtecategorieën.
 - Indien het resultaat van de tweede hercontrole weer onvoldoende (afkeur) is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën, is Opdrachtgever gerechtigd een korting van 50% toe te passen op de eerstvolgende reguliere maandfactuur.
 - Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar 50% of meer van de gehouden reguliere- en hercontroles onvoldoende (afkeur) is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst of een deel hiervan met directe ingang te beëindigen, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtnemer zal de kosten voor Opdrachtgever van ontbinding, organisatie, hercontractering en geleden financiële alsmede kwalitatieve schade voor haar rekening nemen.
- 11.4 indien het aantal daadwerkelijk ingezette productie-uren en directe toezichturen niet overeenkomt met de in de offerte aangeboden uren, treedt de volgende procedure in werking:
- Indien een lagere inzet van de uitvoeringsuren ten opzichte van de in de offerte aangeboden productie-uren en directe toezichturen worden geconstateerd, zal dit direct leiden tot creditering van de niet gewerkte uren en een boete van 20% van de waarde van deze uren.
 - Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen één werkdag na de constatering, de daadwerkelijk ingezette uren overeenkomt met de geoffreerde uren.
 - Na deze constatering dient Opdrachtnemer een inzichtelijke en betrouwbare tijdsregistratie aan te leveren per week.
 - Indien wederom wordt geconstateerd dat de aangeboden uren per week niet worden ingezet en Opdrachtnemer kan geen inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie aanleveren om het tegendeel van die week te bewijzen, zal Opdrachtgever een boete van 40% in mindering brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie.
 - De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde ureninzet op locatie op orde is.
 - Indien voor de derde achtereenvolgende keer het niet inzetten van uren per week en het ontbreken van een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie wordt geconstateerd is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst met directe ingang te beëindigen.

ARTIKEL 12 – AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

- 12.1 In aanvulling op artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (bijlage IV) is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade en zal Opdrachtgever vrijwaren tegen persoons-, zaak- en vervolgschade die het gevolg zijn van een niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de overeenkomst of schending van enige andere verplichting van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever of derden ontstaan bij of in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst of voortvloeiend uit de wet. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond van dit artikel is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis, leidend tot materiële schade, letsel en/of overlijden, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, tot een maximum van € 1.000.000,- per jaar en voor zover het bedrag wordt uitgekeerd uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe materiële schade en letselschade. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade.
- 12.2 De in artikel 12 lid 1 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet en/of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, tenzij sprake is van opzet en/of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtgever, haar medewerkers en/of door haar ingeschakelde derden.
- 12.3 Indien tengevolge van onzorgvuldig gebruik van personeel van Opdrachtnemer het alarm afgaat, dient Opdrachtnemer deze kosten te betalen. Voornoemde kosten zijn beperkt tot € 500,- per jaar.

ARTIKEL 13 – ONDERAANNEMING

- 13.1 Het door Opdrachtnemer inschakelen van een onderaannemer voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe schriftelijke toestemming is verkregen van Opdrachtgever en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Offerteaanvraag. Aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden. Onder “derden” en/of “onderaannemers” worden niet verstaan rechtspersonen die dochtermaatschappijen van Opdrachtnemer zijn in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek en waarvoor Opdrachtnemer een 403 verklaring heeft gedeponeerd bij de KvK.
- 13.2 In geval van onderaanneming is de hoofdaannemer (i.c. Opdrachtnemer met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft afgesloten) volledig aansprakelijk voor alle afspraken die volgen uit de Raamovereenkomst.

ARTIKEL 14 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 14.1 Op deze door partijen afgesloten Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst, zullen partijen trachten deze in goed overleg tot een oplossing te brengen. In eerste instantie zal het overleg plaatsvinden tussen de krachtens artikel 7 aangewezen contactpersonen. Indien daartoe aanleiding bestaat kan het overleg plaatsvinden tussen of voortgezet worden door de directie van partijen.
- 14.3 Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen, zal dat geschil worden beslecht door de ter zake bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever, daaronder begrepen de Voorzieningenrechter rechtdoende in kort geding.

Aldus overeengekomen d.d., in tweevoud opgesteld, geparafeerd en ondertekend te Hoogeveen.

Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen**Opdrachtnemer**

D. Koster
Directeur- bestuurder

Naam opdrachtnemer

Bijlage II. Dienstenniveau Overeenkomst (DNO) inzake schoonmaak

A. Kwaliteit

Opdrachtnemer voert periodiek onderzoek uit naar de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomst van deze kwaliteitsonderzoeken zijn onderdeel van het periodiek overleg. De uitkomsten en eventuele actiepunten worden besproken, met als doel de dienstverlening te optimaliseren.

A1. Technische kwaliteit

Definitie

Toetsing van de geleverde kwaliteit aan de afgesproken normen zoals vastgelegd in het schoonmaakwerkprogramma vindt plaats middels Dagelijks Controle Systeem (DKS) controles. Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van het (bij voorkeur: elektronisch) VSR-DKS formulier. Opdrachtnemer voert naast de DKS-controles 2x per jaar het eigen kwaliteitmeetsysteem (vergelijkbaar met VSR) uit in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever.

Norm:

96%

Meetmethodiek:

$$\text{Kwaliteit} = \frac{\text{Aantal fouten (vuil-methodiek-periodiek)}}{\text{Totaal aantal controlepunten}} \times 100$$

Meetfrequentie:

Twee keer per maand, waarbij Opdrachtnemer één maal per maand de DKS controle zelf uitvoert en één maal per maand in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever.

Twee keer per jaar wordt het eigen kwaliteitmeetsysteem uitgevoerd in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever.

Rapportage:

De DKS-controle wordt twee maal per maand uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd. Het eigen kwaliteitmeetsysteem wordt twee maal per jaar uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd.

Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsfata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

Voor alle overlegvormen geldt dat verslaglegging door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen digitaal wordt verzorgd.

A2. Kwaliteitsbeleving

De beoordeling van het schoonmaakonderhoud is naast de periodieke kwaliteitscontroles eveneens de mate van tevredenheid bij gebruikers op de vestigingen. Opdrachtnemer neemt de verplichting op zich om dit eenmaal per jaar middels een schriftelijke enquête te meten en te melden. Zonodig zal op basis hiervan actie worden ondernomen ter verhoging van de klanttevredenheid. Opdrachtgever zal hiertoe een lijst van medewerkers aan Opdrachtnemer verstrekken. De enquête wordt in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.

Definitie

Toetsing van de beleving van gebruikers en medewerkers met betrekking tot de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van een schriftelijke enquête.

Norm:

Gemiddeld 7 over aangegeven onderwerpen

Meetmethodiek:

$$\text{Kwaliteitsbeleving} = \frac{\text{Som gemiddeld cijfer voor aangegeven onderwerpen}}{\text{Totaal aantal ingeleverde enquêtes}} \times 100$$

Meetfrequentie:

Eenmaal per jaar, minimaal 5 respondenten per locatie, enquête start in 1 maart 2023

Rapportage:

Eenmaal per jaar wordt de schriftelijke enquête uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In een van deze overlegmomenten worden de geleverde prestaties en resultaten besproken.

A3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De beoordeling van het schoonmaakonderhoud is, naast de periodieke kwaliteitscontroles en het kwaliteitsbelevingonderzoek, eveneens de mate van tevredenheid bij het schoonmaakpersoneel op de locaties. Opdrachtnemer neemt de verplichting op zich om minimaal 1 maal per jaar een medewerkerstevredenheid-onderzoek uit te voeren, waarbij de resultaten worden vergeleken met de uitslagen van eerdere onderzoeken. De uitslag van het onderzoek zal door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gerapporteerd. Zo nodig zal op basis hiervan actie worden ondernomen ter verhoging van de medewerkerstevredenheid.

Definitie

Toetsing van de tevredenheid van medewerkers op locaties met betrekking tot de eigen schoonmaakorganisatie en kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van een schriftelijke enquête.

Norm:

Gemiddeld 7 over aangegeven onderwerpen

Meetmethodiek:

tevredenheid = $\frac{\text{Som gemiddeld cijfer voor aangegeven onderwerpen}}{\text{Totaal aantal ingeleverde enquêtes}} \times 100$

Meetfrequentie:

Eenmaal per jaar.

Rapportage:

Eenmaal per jaar wordt de schriftelijke enquête uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In een van deze overlegmomenten worden de geleverde resultaten en acties besproken.

A4. Klachtafhandeling**Definitie:**

Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten en claims. De klachtenprocedure is beschreven in het kwaliteitsbeleid van Opdrachtnemer.

Klachten kunnen door gebruikers per e-mail of telefonisch direct gemeld worden aan Opdrachtnemer.

- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld;
- het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van tijd die bestemd was voor de uitvoering van het reguliere werk
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur schriftelijk te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage. Opdrachtnemer dient klachten

te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage;

- klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de melder van de klacht.

Alle klachten worden tijdens de overleggen besproken en intern uitvoerig geanalyseerd. Opdrachtnemer zal te allen tijde haar processen aanpassen als dit de dienstverlening ten goede komt.

Norm: 100%

Het aantal correct afhandelde klachten is 100%. Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer één (1) maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Klachtafhandeling = $\frac{\text{Aantal correct afgehandelde klachten}}{\text{Totaal aantal klachten}} \times 100$

Meetfrequentie:

Dagelijks

Rapportage frequentie:

Elke maand

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

B. Communicatie

B1. Overleg

Definitie:

Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats volgens de communicatiematrix en een overzicht van contactpersonen en bereikbaarheidsnummers. Tevens zijn hierin de calamiteitsnummers vermeld. Dit overzicht zal door Opdrachtnemer ook in de op de vestigingen liggende logboeken vermeld worden.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de verspreiding van deze communicatiematrix onder betrokken medewerkers van Opdrachtgever.

Als onderdeel van de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer stelt Opdrachtnemer een logboek beschikbaar, waarin vragen, opmerkingen en/of klachten door beide partijen worden opgenomen. Opdrachtnemer verplicht zich tot het dagelijks – voor akkoord/gelezen – paraferen van het logboek.

Norm: 100%

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Aantal evaluatiegesprekken}}{\text{Totaal aantal geplande evaluatiegesprekken}} \times 100$

Meetfrequentie:

Continu door middel van verslagen.

Rapportage:

Ieder kwartaal.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken. Voor alle overlegvormen geldt dat verslaglegging door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen digitaal wordt verzorgd.

B2. Managementrapportage

Definitie:

Opdrachtnemer maakt ieder kwartaal een managementrapportage. In deze rapportage wordt o.a. aandacht besteed aan: Inzet uren en gefactureerde bedragen; Kwaliteitsaudits (niveau, eventuele wijzigingen/verbeteringen); Verloop medewerkers; Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening.

Norm:

100%

Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer 1 maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Correct aangeleverde kwartaalverslag}}{1} \times 100$

Meetfrequentie:

Ieder kwartaal

Rapportage frequentie:

Elk kwartaal en tweemaal per jaar wordt als onderdeel van de Overeenkomst de geleverde prestaties besproken.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

C. Organisatie

Definitie:

De structureel overeengekomen bezetting is in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin beschikbaar conform door Opdrachtgever vastgestelde eisen en normen:

1. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever hebben relevante en instructies gevolgd c.q. gekregen.
2. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever dragen werkkleding van Opdrachtnemer.
3. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever doen dit conform de instructie op locatie bij Opdrachtgever. Onderdelen die hierin worden behandeld zijn kwaliteitsniveau, taken en werkzaamheden, werkmethoden, veiligheidsregels en huisregels Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de personele mutaties bij Opdrachtgever tot een minimum beperkt blijft.
5. Opdrachtnemer vermeldt de percentages van de verschillende categorieën in te zetten medewerkers per locatie en waarbij Opdrachtgever de inzet van jeugdigen (<22 jaar) uitsluit.
6. Opdrachtnemer vermeldt de inzet van uitzendkrachten uitgedrukt in percentage van het totaal aantal productie-uren per kwartaal (maximaal 5%, uitgezonderd calamiteitenwerkzaamheden).
7. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende toezicht/aansturing op de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden en de juiste registratie van zaken in het logboek op de locaties (ziektemeldingen, aftekenen en vervanging).

Norm: 100% op alle onderdelen.

Meetmethodiek:

Correcte en volledige overzichten van operationele en personele aangelegenheden.

Meetfrequentie:

Elke maand

Rapportage:

Elke maand dient de betreffende rapportage uitgewisseld te worden. Indien het afgesproken percentage niet gehaald wordt, dient een oorzaak aangegeven te worden. Opdrachtnemer zal na overleg de gemaakte afspraken vastleggen in een maandrapport.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

D. Financieel**D1. Facturatie****Definitie:**

De facturatie van de structurele diensten geschiedt eens per maand achteraf. Facturen dienen juist en compleet te zijn, d.w.z.:

- facturen zijn conform de offerte
- facturen zijn gespecificeerd op datum met vermelding van de werkzaamheden en voorzien van kenmerken vanuit Opdrachtgever
- van Opdrachtgever toegevoegd
- betaling door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst factuur.

Norm:

100%

De facturen zijn voor 100% juist. Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer 1 maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Aantal juiste facturen}}{\text{Totaal aantal facturen}} \times 100$

Meetfrequentie:

Elke maand melding van afwijkende facturen.

Rapportage frequentie:

Elke maand

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

Bijlage J. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De inschrijver dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat RSG Wolfsbos er van uitgaat dat de inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de inschrijver en RSG Wolfsbos aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer RSG Wolfsbos na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en RSG Wolfsbos corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt RSG Wolfsbos dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij RSG Wolfsbos aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer RSG Wolfsbos na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de inschrijver.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of RSG Wolfsbos voorstellen dat de klacht, voordat daarop door RSG Wolfsbos wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als RSG Wolfsbos aan de inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als RSG Wolfsbos nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage K. Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Hoogeveen

Zie separaat document.