

Europese Aanbesteding Schoonmaak- dienstverlening 2022

Datum : januari 2022
Referentienr. : PRJ-2111003

1.	DE OPDRACHT	6
1.1	Algemeen	6
1.2	Korte beschrijving van de Opdrachtgever	6
1.3	Doel van de aanbesteding	6
1.4	Aard en omvang van de Opdracht	7
	Expliciet niet behorend tot de Opdracht.....	7
	Gewenste dienstverlening: inspanningsgerichte schoonmaak	8
2.	AANBESTEDINGSPROCEDURE	9
2.1	Aanbestedingsprocedure en gunning	9
2.2	Contactgegevens.....	9
2.3	Planning	9
2.4	Schouw.....	9
2.5	Vragen of klachten over dit Beschrijvend Document	9
	Vragen stellen	9
	Een klacht indienen	10
2.6	Wijze van aanbieden Inschrijvingen	10
2.7	Voorwaarden Inschrijver en Inschrijving	11
2.8	Overige voorwaarden	12
3.	BEOORDELINGSSYSTEMATIEK	13
3.1	Methodiek.....	13
3.2	Gunningscriterium en wijze van beoordelen.....	14
	3.2.1 Prijs	14
	3.2.2 Kwaliteit	16
3.3	Gunningsbeslissing	17
3.4	Wachtkamer	18
4.	VASTSTELLEN GESCHIKTHEID INSCHRIJVER	19
4.1	Uitsluitingsgronden	19
	Indien Inschrijver onderdeel is van een holding	19
	Indien Inschrijver als Combinatie wil inschrijven	19
	Indien Inschrijver als hoofdaannemer met Onderaanneming wil inschrijven	20
4.2	Geschiktheidseisen	20
	Financiële en economische draagkracht	21
	Technische bekwaamheid: kerncompetenties	21
	Technische bekwaamheid: kwaliteitsnormen	21
	Technische bekwaamheid: normen inzake milieubeheer	22
	Technische bekwaamheid: studie en beroepsdiploma's	22
	Technische bekwaamheid: Ondertekenen Code Verantwoord Marktgedrag	22
5.	PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA	23

5.1	Programma van Eisen en uitvoeringsvoorwaarden	23
5.2	Gunningscriteria.....	23
	Prijs	23
	Kwaliteit	23
6.	CONTRACTBEHEER	27
	6.3.1. KPI K1 - Technische kwaliteit	28
	Lijst van bijlagen	38
BIJLAGE 1	CHECKLIST IN TE LEVEREN DOCUMENTEN	39
BIJLAGE 2	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)	40
BIJLAGE 3	DERDENVERKLARING	41
BIJLAGE 4	VERKLARING REFERENTIES	42
BIJLAGE 5	PROGRAMMA VAN EISEN	43
BIJLAGE 6	GUNNINGSCRITERIUM PRIJS	47
BIJLAGE 7	GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT	48
BIJLAGE 8	UITVOERINGSVOORWAARDEN	49
BIJLAGE 9-17	SEPARATE BIJLAGEN	51

BEGRIPPENLIJST AANBESTEDING

In dit Beschrijvend Document worden begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in het Beschrijvend Document met een hoofdletter geschreven.

Daar waar in dit Beschrijvend Document en/of de bijlagen product- of merknamen, typen, octrooien, abonnementsvormen, bepaalde productiemethoden of een bepaalde oorsprong of productie zijn genoemd, dient telkens als toevoeging te worden gelezen “of gelijkwaardig”.

Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden zoals opgenomen in de bijlage van dit Beschrijvend document: de ARVODI 2018.
Beschrijvend Document	Het document “Beschrijvend Document Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening” waarin de Opdrachtgever zijn eisen, wensen en voorwaarden heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.
Gunningsbeslissing	Het beoordelingsresultaat van de Inschrijvingen die aan alle Inschrijvers bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan.
Inschrijving	Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in dit Beschrijvend Document is gevraagd in te dienen.
Nota van Inlichtingen	Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers worden gegeven zoals beschreven in het Beschrijvend Document.
Object	Het schoon te maken pand: Lange Voorhout 9 in Den Haag.
Onderaanneming	De Inschrijver (d.i. de hoofdaannemer) maakt gebruik van een onderaannemer voor uitvoering van (bepaalde delen van) de Opdracht.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever in het Object zoals omschreven in dit Beschrijvend Document en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever	De Onderzoeksraad voor Veiligheid
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.
Openbare Procedure	De aanbestedingsprocedure waarbij alle belangstellende leveranciers, aannemers of dienstverleners mogen inschrijven.
Programma van Eisen	De eisen die Opdrachtgever stelt aan de Opdracht
Raamovereenkomst	Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en een of meerdere Opdrachtnemers met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te gunnen Opdrachten vast te leggen.

1.1 Algemeen

Dit Beschrijvend Document is geschreven voor een Europese aanbesteding aangaande de schoonmaakdienstverlening voor het kantoorpand van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV), gevestigd aan de Lange Voorhout 9 in Den Haag. Geïnteresseerden worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een Inschrijving in te dienen met inachtneming van de eisen en wensen die in dit Beschrijvend Document, inclusief de bijlagen, zijn geformuleerd.

1.2 Korte beschrijving van de Opdrachtgever

Wanneer zich een ongeval of ramp voordoet, onderzoekt de Onderzoeksraad voor Veiligheid hoe dat heeft kunnen gebeuren, met als doel daar lessen uit te trekken. Op die manier draagt de Onderzoeksraad bij aan het verbeteren van de veiligheid in Nederland. De Raad is onafhankelijk en besluit zelf welke voorvallen hij onderzoekt. Daarbij richt de Onderzoeksraad zich in het bijzonder op situaties waarin mensen voor hun veiligheid afhankelijk zijn van derden, bijvoorbeeld van de overheid of bedrijven. In een aantal gevallen is de Raad verplicht onderzoek te doen. De onderzoeken gaan niet in op schuld of aansprakelijkheid.

De Onderzoeksraad voor Veiligheid is een zogeheten multimodale Raad en heeft de bevoegdheid om onderzoek te doen op nagenoeg alle terreinen. Bekende voorbeelden zijn onderzoeken in de luchtvaart, spoor en scheepvaart. Maar de Raad verricht bijvoorbeeld ook onderzoeken naar voorvallen in de (petro-)chemische industrie, bij militaire voorvallen bij Defensie, de bouw, de levensmiddelenindustrie, de gezondheidszorg en het wegverkeer.

De Onderzoeksraad heeft drie raadsleden en een bureau van circa 70 medewerkers, onder leiding van de Algemeen Secretaris. Ongeveer tweederde van de medewerkers is onderzoeker. Elke onderzoeker is werkzaam voor een vaste sector, maar het komt regelmatig voor dat zij ook ingezet worden bij onderzoeken in andere sectoren. Het werk van de onderzoekers en de raadsleden wordt ondersteund door een staf, die onder meer verantwoordelijk is voor inhoudelijke toetsing, bedrijfsvoering en communicatie. Voor meer informatie zie www.onderzoeksraad.nl.

1.3 Doel van de aanbesteding

Opdrachtgever wil dat haar kantoorpand schoon is en een representatieve uitstraling heeft. Dit is het primaire doel van deze Overeenkomst. Opdrachtgever wenst een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de schoonmaak van haar pand op de Lange Voorhout 9 in den Haag. Deze Raamovereenkomst wordt onder de Algemene Rijksvoorwaarden Diensten (ARVODI 2018) afgesloten, met een looptijd van 3 jaar, met een aan de Opdrachtgever toekomende optie tot verlenging van maximaal 5 maal één (1) jaar. Wanneer de procedure volgens planning verloopt, heeft de Opdrachtgever de intentie de Raamovereenkomst op 1 juni 2022 in te laten gaan.

De wijze waarop de Opdrachtnemer invulling geeft aan technische schoonmaakkwaliteit, de klantbeleving, goed werkgeverschap, het nakomen van afspraken, klachtenafhandeling en juiste facturatie zijn de criteria om voor verlenging van het contract in aanmerking te komen. De voor de oorspronkelijke contractperiode overeengekomen bepalingen blijven tijdens de verlenging onverkort van kracht, tenzij in gezamenlijk overleg anders wordt bepaald en vastgelegd.

1.4 Aard en omvang van de Opdracht

De opdracht betreft het verrichten van de volgende schoonmaakdienstverlening op de Lange Voorhout 9, met 3.211 m² Bruto Vloeroppervlak (BVO) en omvat de volgende activiteiten:

- Het verzorgen van dagelijkse en periodieke schoonmaakdienstverlening van het Object: kantoorruimtes, sanitaire ruimtes, piketkamer (uitruk voor de piketdienst naar onderzoekslocaties en sanitaire ruimten op -1), trappenhuizen en bedrijfsrestaurant;
- Het schoonmaken van deuren;
- Aanvullen van verbruiksmaterialen in de dispensers (o.a. toiletpapier, papieren handdoekjes, maandverbandzakjes en zeepdispensers, door derden geleverd);
- Het ledigen de gescheiden afval inzamelstations in kantoren en toiletruimtes en de inzamelstations voorzien van lege vuilniszakken;
- Het signaleren van verstoringen in voorzieningen en intern groen;
- Verwijderen van zwerfvuil;
- Het uitruimen van de vaatwassers op alle verdiepingen, m.u.v. die op de begane grond;
- Reinigen van de keukenvloer, keukenruimte en keukenapparatuur en afnemen van de tafels na de lunch;
- Het afvoeren van afvalmaterialen vanaf de inzamelstations naar de plek vanwaar het afval door het verwerkingsbedrijf wordt afgevoerd;
- Het op afroep (incidenteel) uitvoeren van speciale werkzaamheden, zoals:
 - specialistische reiniging bij incidenten en/of extreme vervuiling
 - het diepreinigen van alle vloerbedekking;
 - het stofvrij houden van akoestische wanden en raambekleding;
 - het reinigen van de bovenkanten van hoge kasten;
 - schoonmaak van wand- en plafondoppervlakten op reikhoogte;
 - het behandelen van de houten trappen
 - het tussen 07.30 en 14.00 uur uitvoeren van vergaderservice, zoals verzorgen van koffie/thee/water en het schoonhouden van de keuken, inclusief afwas.

Expliciet niet behorend tot de Opdracht

- Het leveren van sanitaire verbruiksartikelen, tot en met de plaatsing ervan in de voorraadkast van de locatie;
- Het vullen en schoonmaken van koffieautomaten;
- De buitengevelglasbewassing (dit zit in het huurcontract);
- Ongediertebestrijding;
- Toetsenbord en beeldscherm reiniging.

De huidige omvang van de opdracht op basis van huidige afname is ca. 10 werkuur per dag (2 personen); 5 dagen per week. Aan deze indicatie kunnen geen rechten kunnen worden ontleend. Het is aan Inschrijver om zelf een passende inzet te bepalen.

Opdrachtgever heeft de Ruimtestaat (Bijlage A) en het gebruik van de diverse soorten ruimten weergegeven. Opdrachtgever heeft getracht de informatie zo volledig mogelijk inzichtelijk te maken, bruikbaar voor de calculatie die onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. Aan deze informatie kan Opdrachtnemer echter geen rechten ontleen.

Het Object is geopend dagelijks van 07.30 uur tot 19.30 uur. U bent geheel vrij in de aan te bieden werktijden binnen 07.30 uur en 14.00 uur.

Gewenste dienstverlening: inspanningsgerichte schoonmaak

Opdrachtgever wenst een inspanningsgerichte dienstverlening overdag, waarbij Opdrachtgever het belangrijk vindt dat de schoonmaker vanuit betrokkenheid en verantwoordelijkheid voor het pand ziet, denkt en de activiteiten onderneemt waar daadwerkelijk behoefte aan is.

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de schoonmaakmedewerker(s) proactief, zelf werkzaam, kundig en gemotiveerd is en eventuele vragen van medewerkers en bezoekers kan en wil beantwoorden.

2. AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1 Aanbestedingsprocedure en gunning

Er is gekozen voor de openbare procedure om meerdere Inschrijvers de kans te bieden een opdracht te verwerven. De aanbesteding is gepubliceerd op www.tenderned.nl. Het gunningscriterium voor deze aanbesteding is de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

2.2 Contactgegevens

Alle correspondentie geschiedt via TenderNed. Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht. Het is niet toegestaan tijdens de aanbestedingsprocedure rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van de Opdrachtgever over deze aanbesteding, anders dan met deze contactpersoon van de afdeling Inkoop:

Riëlle Verbeek met e-mailadres r.verbeek@onderzoeksraad.nl en telefoonnummer 06-13115234.

2.3 Planning

De onderstaande planning geeft inzicht hoe de Opdrachtgever het tijdspad van deze aanbesteding heeft uitgezet en welke fasen daarvan deel uit maken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Stappen met een *, zijn hieronder nader toegelicht.

Activiteit	Datum, tijd
Publicatie Beschrijvend Document (op www.tenderned.nl)	4 januari 2022
Aanmelding voor deelname aanbesteding	11 januari 2022
Indienen vragen over Beschrijvend Document*	14 januari 2022; 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen (op www.tenderned.nl)	20 januari 2022
Sluitingsdatum en tijdstip indienen Inschrijving*	14 februari 2022; 12:00 uur
Opening Inschrijvingen	14 februari 2022; 12:05 uur
Uitnodiging Inschrijvers* voor Interview	25 februari 2022
Interviews	7 maart 2022
Voorgenomen gunning	8 maart 2022
Definitieve gunning (stand still 20 dagen)	31 maart 2022
Ondertekening Raamovereenkomst	1 april 2022
Ingang Raamovereenkomst	1 juni 2022

2.4 Schouw

In verband met overheidsmaatregelen rond het coronavirus is het helaas niet mogelijk om een schouw te organiseren. Om de Inschrijvers toch enig inzicht te geven in de Opdracht is een Bijlage toegevoegd met foto's van voor schoonmaak relevante plekken in het gebouw.

2.5 Vragen of klachten over dit Beschrijvend Document

Vragen stellen

Geïnteresseerde Inschrijvers hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen over het Beschrijvend Document en de Bijlagen. Deze dienen altijd schriftelijk ingediend te worden. Daarvoor dient u het Excel-document Bijlage 14 te gebruiken en dit ook in Excel-format als document in TenderNed te uploaden. De vragen worden letterlijk overgenomen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het anonimiseren van de vragen

De vragen dienen uiterlijk op de datum als genoemd in de planning via TenderNed ingediend te zijn.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt door of namens Opdrachtgever een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen opgemaakt die integraal deel uitmaakt van dit aanbestedingsdocument. Deze Nota van Inlichtingen zal volgens planning gepubliceerd worden op de website www.tenderned.nl. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van deze Nota van Inlichtingen.

Middels de Nota van Inlichtingen kan de Opdrachtgever tevens kleine punten in het Beschrijvend Document of de overige stukken wijzigen. Door of namens de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen na verzending van het Beschrijvend Document zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota van Inlichtingen.

Tijdens het stellen van vragen kunt u ook opmerkingen maken op de concept Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2018). Deze worden tevens verwerkt in de Nota van Inlichtingen. Daarbij zal worden aangegeven of dit leidt tot een wijziging van de concept Raamovereenkomst. Bij vaststelling van de Nota van Inlichtingen wordt de concept Raamovereenkomst definitief gemaakt. Daarna zijn geen wijzigingen meer mogelijk. De definitieve Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn bindend voor de Inschrijver.

Na afloop van deze informatieronde kunnen geïnteresseerde Inschrijvers geen vragen meer stellen en/of opmerkingen maken, tenzij deze betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht. Alle vragen en opmerkingen die later worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen.

Een klacht indienen

Indien u een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, dan kunt U deze indienen bij het klachtenmeldpunt van de Opdrachtgever. Dit klachtenmeldpunt wordt verzorgd door De Leeuw & Partners – Aanbestedingsjuristen. U kunt uw klacht indienen door een e-mail te verzenden aan info@dlp-juristen.nl waarin u uw klacht omschrijft en toelicht.

De procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht aan de klager en aan de Opdrachtgever.
2. Het klachtenmeldpunt onderzoekt of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint hiermee zo spoedig mogelijk en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
3. Het klachtenmeldpunt bericht de uitkomst van het onderzoek aan de Opdrachtgever.
4. Wanneer de Opdrachtgever na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht (gedeeltelijk) terecht is en Opdrachtgever corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/gegadigden worden op de hoogte gesteld.
5. Wanneer de Opdrachtgever na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de klager.

2.6 Wijze van aanbieden Inschrijvingen

1. Met nadruk wijzen wij de Inschrijvers erop dat de Inschrijving overzichtelijk dient te zijn. Inschrijver dient voor de beantwoording van de bijlagen de lay-out te gebruiken van de bijlagen zelf. De bijlagen zijn als Worddocument verstrekt tegelijk met dit Beschrijvend Document.
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. In Bijlage 1 is een checklist opgenomen van de te ondertekenen Bijlagen.

3. De Inschrijving dient via TenderNed te worden aangeboden. Inschrijvingen die op een andere wijze zijn verzonden, anders dan TenderNed, worden niet geaccepteerd.
4. Uw inschrijving dient volledig te zijn. Alle bij dit Beschrijvend Document bijgevoegde bijlagen dient te uploaden onder het 'documenten'.
5. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed, telefoon: 0800 836 33 76 of per email: servicedesk@tenderned.nl.
6. De Inschrijving dient uiterlijk op de datum en het tijdstip, die vermeld zijn in de planning als uiterste termijn voor de ontvangst, ingediend te zijn via TenderNed. Na het verlopen van de uiterste datum en tijdstip is het niet langer mogelijk een Inschrijving in te dienen.
7. U dient uw Inschrijving in door te klikken op 'Inschrijven op de aanbesteding' onder 'Mijn inschrijving' in het dashboard. Vervolgens dient u alle stappen te doorlopen, waarbij u als laatste stap de transactiecode invult die u krijgt per sms. Vervolgens klikt u op 'verzenden'. Pas na het verzenden van uw Inschrijving is uw Inschrijving ingediend.
8. Let op: wij geven u het advies om uw Inschrijving tijdig te verzenden. Er wordt gewerkt met een digitale aanbestedingskluis. Inschrijvingen die na het uiterste moment van indienen worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen. Het risico van niet-bezorging of vertraging in de bezorging komt voor rekening van de Inschrijver.
9. Na opening wordt het proces-verbaal van opening gepubliceerd op de website www.tenderned.nl.

2.7 Voorwaarden Inschrijver en Inschrijving

1. Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal (hetzij individueel hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen) op deze aanbesteding inschrijven.
2. Inschrijver dient zijn Inschrijving volledig te baseren op het gevraagde in dit Beschrijvend Document inclusief het Programma van Eisen.
3. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen wordt ingestemd.
4. Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de Opdrachtgever tijdig, uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen, op de hoogte te stellen van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of disproportionaliteit in de aanbestedingsdocumenten of de aanbestedingsprocedure. Indien de Inschrijver dit tijdens de vragenronde nalaat, vervallen zijn rechten daar later tegen op te komen. Na de Nota van Inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.
5. De Inschrijver mag de gegevens die de Opdrachtgever hem in verband met dit Beschrijvend Document ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Inschrijver dient hiermee vertrouwelijk om te gaan. De Opdrachtgever zal de door de Inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.
6. De Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken, zoals bedoeld in artikel 6 van de Mededingingswet. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
7. De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan kan de Inschrijver worden uitgesloten van de procedure.
8. De persoon die de gevraagde bijlagen en eventuele andere documenten ondertekent, dient bevoegd te zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen en rechtsgeldig te binden. Deze bevoegdheid

dient te blijken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel rechtsgeldig ondertekende machtiging.

9. Inschrijvingen die in strijd zijn met dit Beschrijvend Document en bijbehorende documentatie of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
10. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in dit hoofdstuk.
11. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de inschrijving als op de dag van voorgenomen gunning voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten, tenzij anders vermeld.
12. De Inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na sluitingsdatum. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod; prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. Indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding aanhangig is, eindigt de termijn van gestanddoening twintig (20) kalenderdagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist. De Opdrachtgever zal de Inschrijver hiervan per omgaande berichten.
13. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
14. Dit Beschrijvend Document met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, gelieve dan de Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte te stellen via ene vraag of bericht op Tendered. U kunt zich in uw Inschrijving of na het indienen van de Inschrijving, noch na het verstrijken van de sluitingsdatum, niet beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en / of onvolkomenheden.

2.8 Overige voorwaarden

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Opdrachtgever geen enkele informatie geven aan Inschrijvers over de stand van zaken.
2. De Opdrachtgever is niet verplicht interne (aanbestedings-) documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning, aan de Inschrijvers bekend te maken.
3. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten zonder opgaaf van reden en het recht niet tot gunning over te gaan.
4. Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Opdrachtgever gerechtigd om de procedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, al dan niet met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van de opdracht.
5. Opdrachtgever is gerechtigd de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de (voorgenomen) Gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Raamovereenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de Inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de Opdrachtgever voorafgaand aan de (voorgenomen) Gunningsbeslissing, kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens Opdrachtgever worden ontleend.
6. Door de Opdrachtgever worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.
7. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan de Inschrijver worden geretourneerd en worden eigendom van de Opdrachtgever.
8. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
9. Op deze aanbesteding is het Nederlandse recht van toepassing.

3. BEOORDELINGSSYSTEMATIEK

3.1 Methodiek

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze van beoordeling. In hoofdstuk 4 en 5 staat de inhoudelijke invulling ervan beschreven. De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijvingen.

Een beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de Inschrijvingen als volgt:

Stap 1: volledigheid en rechtsgeldigheid Inschrijver

Er wordt bekeken of de Inschrijving volgens de procedure is aangeleverd, of alle te ondertekenen Verklaringen zijn bijgevoegd en zijn ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver (in geval van een beroep op derden, dient de derdenverklaring ondertekend bijgevoegd te zijn; in geval van een combinatie dienen beide combinanten hun UEA rechtsgeldig te ondertekenen.) Wanneer de in de bijlagen genoemde bij te voegen documenten niet (rechtsgeldig ondertekend) kunnen worden overlegd, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd. Zie ook paragraaf 4.1.

Stap 2: vaststellen geschiktheid Inschrijver: uitsluitingsgronden

De Inschrijver ondertekent de Inschrijver de UEA rechtsgeldig, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud. Een Inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet, wordt uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling. Zie ook paragraaf 4.1.

Stap 3: vaststellen geschiktheid Inschrijver: technische bekwaamheid

Vervolgens wordt vastgesteld of de Inschrijver verklaart te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en of de referenties voldoen aan de gestelde criteria, volledig en rechtsgeldig ondertekend zijn. Een Inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet, wordt uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling. Zie ook paragraaf 4.2 en Bijlage 4.

Stap 4: beoordeling van het Programma van Eisen en Uitvoeringsvoorwaarden

In deze fase wordt aan de hand van het Programma van Eisen beoordeeld of de Inschrijver onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet. Een Inschrijver die niet (onvoorwaardelijk) aan alle gestelde eisen voldoet, wordt uitgesloten van verdere inhoudelijke beoordeling. Zie ook paragraaf 5.1; Bijlagen 5 en 8.

Stap 5: Beoordeling van de prijzen

Hierna worden de opgegeven prijzen van de verschillende Inschrijvers beoordeeld. Zie ook paragraaf 3.2.1 en Bijlage 6.

Stap 6: beoordeling van de Gunningscriteria

Vervolgens worden de antwoorden op de kwalitatieve gunningscriteria van de verschillende Inschrijvers ten opzichte van elkaar beoordeeld. Zie ook paragraaf 5.2 en Bijlage 7.

Stap 7: Bepaling van de subtotaal score

In eerste instantie zullen het prijs criterium en de kwalitatieve (casus) criteria beoordeeld worden voor alle Inschrijvers. De beste 3* Inschrijvers die na deze beoordeling nog in aanmerking komen voor gunning worden uitgenodigd voor het interview. Inschrijvers die na deze gedeeltelijke beoordeling niet meer in aanmerking komen voor gunning of vanwege de rangschikking afvallen zullen niet uitgenodigd worden voor het interview. Zij zullen daarover schriftelijk worden geïnformeerd.

*Opdrachtgever gaat in principe uit van dit aantal, maar behoudt zich het recht voor om dit met nog één te verhogen, bijvoorbeeld als blijkt dat de totaalscore van meerdere Inschrijvers dicht bij elkaar eindigen. Wij vragen u de in par. 2.3 genoemde datum voor de interviews wel vast te reserveren.

Stap 8: Interviews

Vervolgens vinden de interviews plaats. Deze interviews van de geïnterviewde Inschrijvers worden eveneens beoordeeld.

Stap 9: Bepalen Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)

De score voor het interview wordt opgeteld bij de subtotaalscore.

De Inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding zal in aanmerking komen voor de uiteindelijke gunning van de Opdracht.

3.2 Gunningscriterium en wijze van beoordelen

Beoordeling zal plaatsvinden op basis van de vanuit het oogpunt van de Opdrachtgever Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV), gelet op onderstaande subgunningscriteria en onderlinge verhouding:

Prijs		Max. punten
P1	Prijs	
Totaal maximale puntenscore Prijs		30
Kwaliteit		Max. punten
K1	Goed werkgeverschap	20
K2	Nakomen van afspraken	20
K3	Uitvoering gastvrijheid	10
K4	Interview	20
Totaal maximale puntenscore kwaliteit		70
Totale maximale puntenscore		100

3.2.1 Prijs

Om irreële prijzen te voorkomen zal na ontvangst van alle Inschrijvingen eerst de mediaan bepaald worden.

Bepaling mediaan

Om de mediaan te bepalen van de totaalprijs, worden de totaalbedragen van de Inschrijvers, zoals vermeld op het Rapport Aanbesteding, kolom Totaal kosten oplopend worden gesorteerd, het laagste bedrag staat onderaan, het hoogste bovenaan de lijst. Bij meer dan 5 geldige inschrijvingen zullen de hoogste en laagste inschrijving niet meegenomen worden bij de mediaanbepaling, maar verder wel mee beoordeeld worden. Op basis van de rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal Aanbiedingen beoordeeld wordt zal de Inschrijver met de Inschrijving die onder het midden ligt als mediaan gekozen worden.

Voorbeeld:

7	Offerte A	€ 1.400,00	
6	Offerte B	€ 1.350,00	
5	Offerte C	€ 1.300,00	
4	Offerte D	€ 1.250,00	(mediaan)
3	Offerte E	€ 1.200,00	
2	Offerte F	€ 1.150,00	
1	Offerte G	€ 100,00	

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

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de Aanbiedingen die door zijn na de knock-out- en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer Inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding. Bij minder dan 3 Inschrijvingen gaan de 30 punten naar de laagste niet manipulatieve prijs.

Reële Aanbiedingen

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

Na het bepalen van de mediaan en de reële Aanbiedingen zal vervolgens de Inschrijver met de laagste, reële prijs gekozen worden als winnende Inschrijver. De overige Aanbiedingen zullen hieraan gerelateerd worden. In het voorbeeld is Aanbieding F de winnende Aanbieding en krijgt dus 30 punten. Aanbieding D krijgt dus $(1.150 / 1.250) \times 30$ punten = 27,6 punten. Afronding op 1 decimaal. Er worden geen negatieve punten toegekend. De maximaal te behalen punten zijn 30, minimaal worden 0 punten behaald.

De prijzen voor de hierboven genoemde begeleiding en middelen dienen gecalculeerd te worden in de MasterKey software en database. Toegang daartoe is te verkrijgen via de volgende website:

<https://www.masterkey.nl/aanbesteding/actuele-aanbestedingen/> Zie voor de handleiding Bijlage 16.

Bij minder dan 3 geldige Inschrijvingen vervalt de mediaan methodiek en krijgt de Inschrijver met de laagste fixed 'all-in' totaalprijs voor de schoonmaakdienstverlening, excl. BTW 30 punten, tenzij er een vermoeden is van manipulatieve Inschrijving*. De andere Inschrijvers zullen 'naar rato' scoren volgens de formule:

$30 \times (\text{inschrijving met laagste prijs} / \text{prijs inschrijver}) = \text{aantal punten}$. Afronding op 1 decimaal.

Voorbeeld:

De laagst aangeboden prijs is € 1.150, de aangeboden prijs is € 1.250.

De laagst aangeboden prijs scoort dus 30 punten.

De aangeboden prijs van € 1.250 scoort dus: $30 \times (1.150 / 1.250) = 27,6$ punten.

De Inschrijver krijgt slechts eenmaal de gelegenheid een Inschrijving uit te brengen, tot uiterlijk datum en tijdstip zoals genoemd in de planning. De door Inschrijver aangeboden prijzen en/of tarieven dienen marktconforme prijzen en tarieven te zijn.

*Bij het vermoeden dat sprake is van een manipulatieve Inschrijving of bij een Inschrijving met abnormaal lage prijzen heeft Opdrachtgever het recht schriftelijk te verzoeken om de door hem nodig geachte verduidelijkingen. Wanneer op basis van dit onderzoek wordt besloten een Inschrijving aan te merken als een manipulatieve Inschrijving en/of een Inschrijving met abnormaal lage prijzen, kan dit leiden tot het terzijde leggen van de betreffende Inschrijving.

De gehanteerde tarieven als onderdeel van de totale kosten dienen minimaal te bestaan uit de componenten:

- Bruto uurloon conform cao schoonmaak;
- Vakantiedagen en sociale lasten;
- Materiaal, middelen en machines;
- Bedrijfskleding en reiskosten;
- Indirecte management kosten.

Eventuele kortingen dienen in de calculatiedatabase verrekend te worden op het percentage risico/winst per uur.

De tarieven voor de 'op afroep werkzaamheden' hoeven nu niet opgegeven te worden. Deze dienen marktconform te zijn. Bij twijfel over de kostenopgave voor deze op-afroep-werkzaamheden kunnen offertes bij andere partijen worden opgevraagd.

3.2.2 Kwaliteit

De kwalitatieve subgunningscriteria (zie paragraaf 5.2) worden door het beoordelingsteam beoordeeld volgens de opgenomen beoordelingskaders middels een rapportcijfer:

- Het beoordelingsteam kent per subgunningscriterium een waardering toe in de vorm van een rapportcijfer tussen 0 en 5.
- Het beoordelingsteam komt in gezamenlijk overleg unaniem tot één definitief cijfer voor elk van de gehanteerde subgunningscriteria.
- Het beoordelingsteam baseert haar rapportcijfers op het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving met betrekking tot de desbetreffende subgunningscriteria.
- Indien Inschrijver meer pagina's informatie aan zijn Inschrijving toevoegt dan gevraagd, zullen uitsluitend het aantal gevraagde pagina's worden beoordeeld.

Cijfer	Omschrijving	Punten
0	Geen antwoord op de vraag en/of de informatie ontbreekt	Uitsluiting
1	Slecht beantwoord. Inhoudelijk niet relevant, voldoet geheel niet aan het criterium. De toelichting geeft onvoldoende informatie.	Uitsluiting
2	Onvoldoende beantwoord. Meerdere belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De wijze van invulling is niet overtuigend.	0
3	Voldoende beantwoord. Alle elementen binnen het criterium zijn voldoende beantwoord, maar voldoen een beetje aan de verwachtingen en bieden geen meerwaarde.	100
4	Goed beantwoord. De onderwerpen waarop de Opdrachtgever aangegeven heeft te beoordelen zijn aanwezig en duidelijk beschreven. Voldoet aan de verwachtingen	200
5	Uitmuntend beantwoord. Biedt duidelijk meerwaarde. Voldoet ruimschoots aan de verwachtingen	300

Uitsluitend bovengenoemde rapportcijfers worden toegekend, er worden dus geen halve cijfers of negatieve cijfers toegekend.

Voor ieder subgunningscriterium geldt dat een minimaal rapportcijfer van 2 moet worden behaald.

Indien een Inschrijver op een subgunningscriterium een 0 of 1 scoort, dan wordt zijn Inschrijving ter zijde gelegd en worden de overige subgunningscriteria niet verder beoordeeld.

Om tot een gewogen score voor het gunningscriterium kwaliteit te komen wordt, nadat het aantal punten behorende bij het rapportcijfer per subgunningscriterium is toegepast, de volgende formule gehanteerd:

$$\frac{\text{punten}}{300} \times \text{maximaal score per subgunningscriterium} = \text{gewogen score}$$

Voorbeeld:

- Casus 1: 100 punten = $100/300 \times 20 = 6,7$
- Casus 2: 300 punten = $300/300 \times 20 = 20,0$
- Casus 3: 100 punten = $100/300 \times 10 = 3,3$
 - o Subtotaal gunningscriterium kwaliteit (casussen) = 30,0
- Interview: 200 punten = $200/300 \times 20 = 13,3$
- Totaal gunningscriterium kwaliteit = 43,3

In die situatie dat er 2 of meer Inschrijvers exact dezelfde hoogst gewogen BPKV score hebben, zal de Inschrijver die de hoogst gewogen score heeft op het Interview als BPKV worden aangemerkt. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan heeft de gewogen score op K1 Goed werkgeverschap van doorslaggevende rol.

3.3 Gunningsbeslissing

De Inschrijver met de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding zal in aanmerking komen voor de uiteindelijke gunning van de Opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij deze partij bewijsmiddelen op te vragen.

Binnen 10 dagen na het communiceren van het gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt, de bewijsstukken te overleggen, als beschreven in hoofdstuk 4.

De voorgenomen Gunningsbeslissing zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend worden gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van afwijzing. De Gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.

Er zal na bekendmaking van de voorgenomen Gunningsbeslissing een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht worden genomen om afgewezen Inschrijvers de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen dan wel om kenbaar te maken dat zij rechtsmiddelen willen inzetten tegen de voorgenomen Gunningsbeslissing.

Deze stand-still periode gaat in op de dag na datum van verzending van de voorgenomen Gunningsbeslissing.

Iedere Inschrijver die het niet met de voorgenomen Gunningsbeslissing eens is, dient binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de Gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van het arrondissement 's-Gravenhage. De Opdrachtgever dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van de Gunningsbeslissing een kort geding dan wel een voorlopige voorziening aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. Opdrachtgever is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen. Indien een kortgeding aanhangig is gemaakt, zal niet worden overgegaan tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt.

Indien om enige reden met de beoogde Opdrachtnemer geen Raamovereenkomst wordt gesloten, zal geen herberekening van de ontvangen, en geschikt bevonden Inschrijvingen plaatsvinden, maar zal Opdrachtgever overgaan tot voorgenomen gunning aan de als nummer 2 geëindigde Inschrijver.

3.4. Wachtkamer

De Inschrijver die op plaats twee eindigt, neemt plaats in de zogenaamde wachtkamer. Wanneer Opdrachtgever het contract met de gegunde en gecontracteerde Opdrachtnemer wegens wanprestatie of anderszins gedurende het eerste jaar van de contractperiode beëindigt, is Opdrachtgever gerechtigd om de eerstvolgende van de beoordeling van deze aanbesteding te vragen of zij de oorspronkelijk gedane Aanbieding gestand willen doen, met (indien van toepassing) in acht neming van reguliere prijsverhogingen. Opdrachtgever gaat dan met deze Inschrijver de resterende contractfase in.

Na ontbinding van het contract met de eerst gegunde Inschrijver geldt een opstartperiode van zes weken voor de nieuwe Inschrijver. Om plaats te nemen in de wachtkamer wordt met de als tweede geëindigde Inschrijver een overeenkomst afgesloten. De wachtkamerovereenkomst is te vinden in Bijlage 10.

4. VASTSTELLEN GESCHIKTHEID INSCHRIJVER

Aan de hand van de onderstaande gegevens wordt de geschiktheid van de Inschrijver vastgesteld.

4.1 Uitsluitingsgronden

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de bijgevoegde Uniforme Europees Aanbestedingsdocument (UEA):

- verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot de algemene gegevens van zijn onderneming;
- verklaart de Inschrijver dat op hem de genoemde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn;
- voegt hij een eventuele toelichting toe bij het wel van toepassing zijn van een uitsluitingsgrond;
- verklaart de Inschrijver tevens dat hij voldoet aan de in dit Beschrijvend Document gestelde Geschiktheideisen, technische specificaties en
- geeft hij aan voor welke Geschiktheideisen beroep wordt gedaan op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of een derden.

Hieronder zijn de facultatieve uitsluitingsgronden en het bijbehorende Nederlandse bewijsstuk kort samengevat weergegeven.

Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Moment van indienen
Faillissement	Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden)	Bij inschrijving
Overtreding beroepsgedragsregels	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (mag op moment van Inschrijving niet ouder dan twee jaar)	Na voorgenomen gunning
Ernstige fout	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (mag op moment van Inschrijving niet ouder dan twee jaar)	Na voorgenomen gunning
Belasting/sociale premies	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van Belastingdienst (mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden)	Na voorgenomen gunning

Indien Inschrijver onderdeel is van een holding

- Indien de Inschrijver een dochter- of werkmaatschappij is en gebruik maakt van de middelen van haar holding of moedermaatschappij, voegt de Inschrijver bij zijn Inschrijving de rechtsgeldig ondertekende Derden verklaring toe.
- Middels deze verklaring stelt de holding of moedermaatschappij zich bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten contract(en) voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend.

Indien Inschrijver als Combinatie wil inschrijven

- Indien als Combinatie wordt ingeschreven, wordt dit in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vermeld.

- Elke Aanbieder van de Combinatie dient apart het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te ondertekenen. Iedere afzonderlijke combinant verklaart hiermee dat de uitsluitingsgronden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet op hem van toepassing zijn.
- Elke Aanbieder van de Combinatie dient afzonderlijk te voldoen aan de gestelde eisen ten behoeve van de Economische draagkracht.
- De combinatie dient gezamenlijk te voldoen aan de gestelde eisen ten behoeve van de Financiële draagkracht.
- Referenties mogen van de verschillende partijen van de Combinatie zijn.
- Alle combinanten aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor de Inschrijving als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- Er dient één aanspreekpunt (penvoerder) te zijn, dit dient ingevuld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
- Indien op één van de combinanten een uitsluitingsgrond van toepassing is, volgt uitsluiting van alle combinanten en is het niet toegestaan een andere Combinatie aan te gaan.
- Indien de Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever te melden. Partijen gaan vervolgens in gesprek of de Raamovereenkomst kan worden voortgezet. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is hierbij uitgangspunt.
- Indien de Opdracht aan een combinatie wordt gegund, kan van de combinatie worden verlangd een bepaalde rechtsvorm aan te nemen, indien dit voor de goede uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is.

Indien Inschrijver als hoofdaannemer met Onderaanneming wil inschrijven

- In deze constructie is de hoofdaannemer de Inschrijver. Indien de hoofdaannemer gebruik maakt van Onderaanneming, dient de hoofdaannemer dit bekend te maken onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden. Inschrijver vult het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in.
- Hoofdaannemer stelt zich middels het ondertekenen van de volledige Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele Opdracht.
- Aan de Inschrijving dient de ondertekende Derdenverklaring te worden toegevoegd, waarin wordt verklaard dat onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.
- De Inschrijver geeft in de UEA aan welk deel van de Opdracht bij gunning door onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst constant blijft. De Opdrachtnemer mag tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst niet zonder toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wisselen.

4.2 Geschiktheidseisen

Er wordt getoetst of de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de volgende geschiktheidseisen.

De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij uw Inschrijving al ingeleverd te worden, tenzij anders vermeld.

Geschiktheidseis	Bewijsstuk	Moment van indienen
Aansprakelijkheid	Kopie verzekeringspolis (par. 4.2.1)	Na voorgenomen gunning
Economische continuïteit	Accountantsverklaring, zonder paragraaf (par. 4.2.1)	Na voorgenomen gunning
Kerncompetenties	Referenties (par. 4.2.2)	Bij inschrijving
Kwaliteitszorg	Kwaliteitscertificaat (par. 4.2.3)	Na voorgenomen gunning
Milieuzorg	Milieucertificaat (par.4.2.4)	Na voorgenomen gunning
Opleidingen	Certificaten diploma's (par. 4.2.5)	Na voorgenomen gunning
Verantwoord marktgedrag	Code Verantwoord Marktgedrag (par.4.2.6)	Binnen 3 maanden na voorgenomen gunning

Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver dient te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht.

Aansprakelijkheid

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar. De dekking voldoet aan de normen die in de branche gebruikelijk zijn. Als bewijsmiddel volstaat -in beginsel een kopie van de verzekeringspolis.

Financiële en economische continuïteit

Opdrachtgever verlangt na mededeling van de Gunningsbeslissing een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de meest recente jaarrekening. Deze accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf bevatten. Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Technische bekwaamheid: kerncompetenties

Om de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid, overeenkomend met essentiële punten van de Opdracht te toetsen zijn door de Opdrachtgever de volgende kerncompetenties vastgesteld.

Gevraagde kerncompetentie(s):

- Schoonmaakdienstverlening in kantoorgebouw ter grootte van 1500 m² BVO op basis van inspanningsverplichting.
- Specialistische reiniging

Inschrijver dient bij Inschrijving zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentie-opdracht per genoemde kerncompetentie die in het afgelopen 3 jaar is uitgevoerd. Gebruik hiervoor Bijlage 4. Eén referentie mag gebruikt worden voor meerdere competenties. Eventuele extra referenties zullen terzijde worden gelegd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referenties. Indien uit deze controle wordt geconstateerd, dat de opgave in deze bijlage afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden, kan de Opdrachtgever alsnog besluiten tot ter zijde legging van deelname aan deze aanbesteding.

Technische bekwaamheid: kwaliteitsnormen

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op één van de volgende manieren worden aangetoond:

- kopieën van certificaten volgens de internationale normenreeks ISO 9001:2008 (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving);of
- kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van kwaliteitsbewaking (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving);of

- c) dat hij een kwaliteitssorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitssorgsysteem.

Ingeval er in Combinatie wordt ingeschreven, dient iedere Aanbieder van de Combinatie afzonderlijk aan de vereisten inzake de kwaliteitssorg te voldoen

Technische bekwaamheid: normen inzake milieubeheer

Opdrachtgever verlangt van de Inschrijver dat hij, voor zover voor de uitvoering van deze opdracht noodzakelijk is, in het bezit is van de geldige benodigde milieuvergunningen en voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van milieu, én milieubeheer in zijn organisatie heeft verankerd en toepast.

Dit kan op één van de volgende manieren worden aangetoond:

- a. een ISO 14001 certificaat of, indien de Inschrijver hier niet over beschikt:
- b. door het bijvoegen van een actuele, door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring *en*
 - een milieuprogramma of actieplan waarin is aangegeven welke stappen de organisatie neemt of gaat nemen om de milieubelasting te verminderen *en*;
 - een milieuvorslag of andere (management-)rapportage waarin gerapporteerd wordt over de genomen milieumaatregelen en de behaalde resultaten *en*;
 - de naam en de functie-inhoud van een functionaris die is aangesteld om de milieumaatregelen van de organisatie te coördineren.

Ingeval er in Combinatie wordt ingeschreven, dient iedere Aanbieder van deze Combinatie afzonderlijk aan de vereisten inzake de kwaliteitssorg te voldoen.

Technische bekwaamheid: studie en beroepsdiploma's

Door het ondertekenen van de 'Uniforme Europees Aanbestedingsdocument' (Bijlage 1 UEA) verklaart Inschrijver dat het in deze paragraaf (zie onderstaande tabel) vermelde schoonmaakpersoneelsleden in het bezit zijn van de gevraagde vakopleidingen. Opdrachtgever controleert periodiek of Opdrachtnemer hieraan voldoet.

Studie of diploma	Medewerker	Moment van indienen bewijsstuk
SVS basisdiploma	Schoonmaakmedewerkers	Binnen 1 jaar na aanvang overeenkomst
SVS Vakopleiding reiniging na calamiteiten	Specialist	Na voorgenomen gunning
SVS Vakopleiding vloeronderhoud specialist	Specialist	Na voorgenomen gunning
Basisopleiding Direct Leidinggevende – Objectleider	(Plaatsvervangend) Objectleider	Na voorgenomen gunning

Technische bekwaamheid: Ondertekenen Code Verantwoord Marktgedrag

Opdrachtgever hecht belang aan zakelijke transacties op basis van vertrouwen en goede prijs-kwaliteit verhoudingen met oog voor sociale belangen. Deze waarden worden in de Code Verantwoord Marktgedrag uitgedragen.

Opdrachtgever heeft de Code niet ondertekend, maar steunt wel de waarden in de Code.

Inschrijver verklaart met het ondertekenen van de UEA dat hij aan voorgenoemde eis voldoet of dat hij bereid is om de Code Verantwoord Marktgedrag te ondertekenen binnen 3 maanden na gunning van de Opdracht en handelt conform deze Code.

5. PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

Alleen Inschrijvingen van Inschrijvers die voldoen aan alle in hoofdstuk 4 gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria worden beoordeeld op de volgende criteria.

5.1 Programma van Eisen en uitvoeringsvoorwaarden

De uit te voeren werkzaamheden, als ook het eisenpakket, is als Bijlage 5 opgenomen.

Het niet (onvoorwaardelijk) voldoen aan de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere inhoudelijke beoordeling.

In Bijlage 8 zijn de uitvoeringsvoorwaarden geformuleerd. Dit zijn voorwaarden die z.s.m. na gunning van de opdracht dienen te worden gerealiseerd. Het niet (onvoorwaardelijk) voldoen aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarden betekent uitsluiting van verdere inhoudelijke beoordeling.

5.2 Gunningscriteria

Prijs

Er zijn maximaal 30 punten te behalen voor het onderdeel P1 Prijs. De Inschrijver dient de prijs te calculeren in de database van MasterKey. Inlog daarvoor is te verkrijgen op de volgende website:

<https://www.masterkey.nl/aanbesteding/actuele-aanbestedingen/>

In Bijlage 16 is een handleiding voor het gebruik van deze calculatie database toegevoegd. Dat genereert een Rapport Aanbesteding welke rechtmatig ondertekend aangeboden dient te worden. Het totaalbedrag in de kolom 'Totale kosten' ervan is de prijs die gebruikt wordt voor dit gunningscriterium. De prijs wordt toegepast bij de bepaling en beoordeling van de economisch meest voordelige Inschrijving. Zie hiervoor ook par. 3.2.1.

Kwaliteit

Er zijn maximaal 70 punten te behalen voor het onderdeel Kwaliteit. Opgave dient te geschieden volgens de bijlagen. De uitwerkingen worden beoordeeld door minimaal drie (3) leden van de commissie, zonder dat deze leden kennis hebben van de aangeboden prijzen.

De beoordeling op Kwaliteit is onderverdeeld in vier onderdelen.

K1 Goed werkgeverschap

"Een gemotiveerde schoonmaker levert een schoon pand en tevreden gebruikers op".

Opdrachtgever vraagt Inschrijver een plan te schrijven waarin aangegeven wordt hoe u de schoonmaakmedewerker(s) bij Opdrachtgever gaat begeleiden vanaf start en gedurende de Raamovereenkomst.

Het plan dient te bestaan uit de volgende onderwerpen (niet in volgorde van belangrijkheid):

- i. Scholing en directe begeleiding
- ii. Werkdruk, motivatie en tevredenheid van de schoonmaakmedewerker(s)
- iii. Interactie met medewerkers van Opdrachtgever / de schoonmaakmedewerker(s).

Let op dat dit plan niet vrijblijvend is, maar ten uitvoer dient te worden gebracht tijdens de contractperiode. Alle maatregelen die Inschrijver voorstelt zijn bij zijn totaalprijs inbegrepen.

Inschrijver werkt dit subgunningscriterium uit in maximaal 2 A4 (bijv. Arial 10 pts en enkele regelafstand). Indien Inschrijver het maximum aantal pagina's overschrijdt, betreft Opdrachtgever deze informatie niet in de beoordeling.

Beoordelingskader K1

Opdrachtgever kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het subgunningscriterium.

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking ten minste op:

- De mate waarin de voorgestelde aanpak en maatregelen concreet zijn uitgewerkt, onderbouwd met resultaten elders, doelmatig en doeltreffend zijn;
- De wijze waarop de Inschrijver denkt vanuit de belangen en doelstelling van Opdrachtgever
- De wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd
Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?

K2 Nakomen van afspraken

Opdrachtgever vraagt Inschrijver te beschrijven hoe het invulling geeft aan het nakomen van afspraken. Afspraken worden o.a. gemaakt met vertegenwoordigers van Opdrachtgever, maar ook met de uitvoerende schoonmaakmedewerkers. De beschrijving dient minimaal te bestaan uit de volgende onderwerpen:

- i. Communicatie met de Opdrachtgever
- ii. Communicatie met schoonmaakmedewerkers
- iii. Wijze van vastleggen van deze communicatie
- iv. Normen en controle op het nakomen van afspraken
- v. Consequenties van het evt. niet nakomen van afspraken

Onderdeel van de afspraken betreft de wijze van handelen rond de MIVD screening niveau C (zie Bijlage 8 Uitvoeringsvoorwaarden, handeling 7). Beschrijf hier op welke wijze Inschrijver te allen tijde voldoet aan invulling van de personele bezetting, rekening houdend met deze handeling.

Ook hier geldt uiteraard: het beschrevene is niet vrijblijvend, maar dient ten uitvoer gebracht te worden en is te allen tijde in de totaalprijs inbegrepen.

In uw uitwerking mag u gebruik maken van verifieerbare voorbeelden bij andere klanten om de effectiviteit van de door u voorgestelde maatregelen te onderbouwen.

Inschrijver werkt dit Gunningscriterium uit in maximaal 2 A4 (bijv. Arial 10 pts en enkele regelafstand).. Indien Inschrijver het maximum aantal pagina's overschrijdt, betreft Opdrachtgever deze informatie niet in de beoordeling.

Beoordelingskader K2

Opdrachtgever kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het subgunningscriterium.

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking ten minste op:

- De mate waarin u uw uitwerking specifiek heeft toegespitst op de situatie bij Opdrachtgever;
- De mate waarin de voorgestelde aanpak en maatregelen concreet zijn uitgewerkt, onderbouwd met resultaten elders, doelmatig en doeltreffend zijn;
- De mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam vertrouwen geeft dat Opdrachtgever adequaat kan sturen op het realiseren van de gemaakte afspraken
- De volledigheid van de beantwoording;
- De wijze waarop de Inschrijver denkt vanuit de belangen en doelstelling van Opdrachtgever
- De wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd
Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
 - Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van zijn keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van zijn keuzes tegen die nadelen opwegen?

K3 Gastvrijheid

Aangezien de uitvoerende schoonmakers gedurende de werkdag aanwezig zijn en zij daarmee onderdeel uitmaken van het team van Opdrachtgever is een gastvrije houding en werkwijze van belang. Opdrachtgever vraagt Inschrijver te beschrijven hoe het de uitvoerende schoonmakers ondersteunt in het uitvoeren van gastvrij handelen.

Het beschrevene dient minimaal te bestaan uit:

- Wat wordt wanneer door wie aangeboden aan de uitvoerende schoonmaakmedewerkers
- Op welke wijze wordt de uitgevoerde gastvrijheid gemonitord en bijgestuurd.

In uw uitwerking mag u gebruik maken van verifieerbare voorbeelden bij andere klanten om de effectiviteit van de door u voorgestelde maatregelen te onderbouwen.

Inschrijver werkt dit Gunningscriterium uit in maximaal 2 A4 (bijv. Arial 10 pts en enkele regelafstand). Indien Inschrijver het maximum aantal pagina's overschrijdt, betreft Opdrachtgever deze informatie niet in de beoordeling.

Beoordelingskader K3

Opdrachtgever kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het subgunningscriterium.

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking ten minste op:

- De mate waarin u uw uitwerking specifiek heeft toegespitst op de situatie bij Opdrachtgever;
- De mate waarin de uitwerking het beoordelingsteam vertrouwen geeft dat Opdrachtgever adequaat kan sturen op het realiseren van de gevraagde gastvrijheid
- De mate waarin de voorgestelde aanpak en maatregelen concreet zijn uitgewerkt, onderbouwd met resultaten elders, doelmatig en doeltreffend zijn;
- De wijze waarop de Inschrijver denkt vanuit de belangen en doelstelling van Opdrachtgever
- De wijze waarop de Inschrijver de door hem gemaakte keuzes heeft onderbouwd
Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?
 - Toont de Inschrijver zich bewust van eventuele nadelen van zijn keuzes en licht hij toe waarom de voordelen van zijn keuzes tegen die nadelen opwegen?

K4 Interview

Indien Inschrijver hiertoe wordt uitgenodigd, verwacht Opdrachtgever de operationele en tactische Contactpersonen van de Inschrijver op gesprek. Zij dienen gedurende de contractperiode de eerste contactpersonen te zijn voor onder andere: directe aansturing schoonmaakmedewerkers, klachten, meldingen, verzoeken tot extra werk (operationeel), aanwezigheid bij de maandelijkse en halfjaar overleggen (tactisch).

Tijdens het interview zullen de leden van de beoordelingscommissie een gesprek voeren met deze Contactpersonen.

De interviews worden gehouden door minimaal drie leden van de commissie, die geen kennis hebben van de aangeboden prijzen. Het team komt tot een unanieme score per interview per Inschrijver.

Aan de hand van het interview wordt beoordeeld of de Contactpersonen de Opdracht binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen. De vragen zullen hier nadrukkelijk op zijn gericht, mede in het licht van de ingediende plannen. Het interview dient ter verificatie en ter verdere verdieping van hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

Voor het interview is maximaal 45 minuten beschikbaar.

Belangrijke aandachtspunten

De Opdrachtgever wijst er nadrukkelijk op dat de Contactpersonen van de Inschrijver tijdens het interview alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Het is niet toegestaan, tijdens de interviews af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de Inschrijving.

Met andere woorden: de Contactpersonen dienen zich te beperken tot het geven van inlichtingen ter verduidelijking (incl. eventuele verdere verdieping) van hetgeen is beschreven (met name in de plannen van aanpak) of antwoorden op vragen waarbij inzicht wordt gegeven hoe de Contactpersonen de Opdracht binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen.

Beoordelingskader Interview

Opdrachtgever kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het subgunningscriterium.

Het beoordelingsteam beoordeelt de uitwerking ten minste op:

- De mate waarin de Contactpersonen de Opdracht en de situatie bij Opdrachtgever doorgronden en kunnen managen.
- De mate waarin de Contactpersonen de gestelde vragen kunnen beantwoorden en die antwoorden in lijn zijn met de ingediende uitwerkingen, het Beschrijvend Document en het programma van Eisen;
- De mate waarin de Contactpersonen het beoordelingsteam vertrouwen geven dat Opdrachtnemer adequaat gaat sturen op het realiseren van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening en personeelsbegeleiding
- De wijze waarop de Contactpersonen denken vanuit de belangen en doelstelling van Opdrachtgever.

6. CONTRACTBEHEER

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

6.1. Algemeen

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

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

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

- Kwaliteit
- Communicatie
- Financieel

Deze indicatoren en de daaruit voortvloeiende deel indicatoren worden onderling gewogen en leiden uiteindelijk tot een eindscore voor de Opdrachtnemer. Onderstaand worden de wegingen en de totstandkoming van de eindscore per jaar weergegeven.

6.2. KPI's

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

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

KPI's	Deel KPI's	Weging
Kwaliteit		55%
	1 Technische kwaliteit	20%
	2 Belevingsmeting	15%
	2 Medewerkers tevredenheidsonderzoek	20%
Communicatie		35%
	1 Nakomen afspraken	20%
	2 Klachtenafhandeling	15%
Financieel		10%
	1 Correcte facturatie	10%
Totaal		100%

Jaarlijks wordt de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's door contractbeheer berekend. De norm per contractjaar is minimaal een 8 als gewogen gemiddelde over alle KPI's. De ondergrens per contractjaar is een gewogen gemiddelde van een 5,5. Ieder contractjaar, dient de Opdrachtnemer minimaal de gestelde ondergrens te behalen. Wanneer niet minimaal de ondergrens behaald wordt is er sprake van wanprestatie en zal de overeenkomst, zonder verdere toelichting, worden beëindigd.

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

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

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

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

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

6.3. Kwalitatief beheer

De kwaliteit van de geleverde diensten wordt gemonitord om vast te stellen of deze voldoet aan de verwachting. De kosten hiervan zijn opgenomen in de calculatie onder de aanvullende werkzaamheden en worden via de factuur van Opdrachtnemer betaald door Opdrachtgever, tenzij hieronder anders vermeld. De volgende deel-indicatoren worden daarbij meegenomen:

- Technische kwaliteit, via VSR-KMS versie 3.0
- Belevingsmeting
- Medewerkerstevredenheidstoets

6.3.1.KPI K1 - Technische kwaliteit

Twee maanden na de start van de schoonmaakwerkzaamheden kan de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud worden bepaald. Gedurende de contractperiode wordt de geleverde schoonmaakdienstverlening op alle locaties minimaal vier maal per jaar door MasterKey gecontroleerd volgens het VSR-kwaliteitmeetsysteem, beschreven in Nen-Norm 2075.

Gezien het doel van de metingen wordt in de rapportages veel aandacht besteed aan de situatie zoals deze is aangetroffen, met nadruk op de analyse van de aangetroffen fouten. Op deze wijze ontstaat een genuanceerd beeld van de schoonmaakkwaliteit van de gecontroleerde locaties. Met behulp van de rapportage kan de Opdrachtnemer actief werken aan een verdere optimalisatie van de schoonmaakkwaliteit.

Per ruimtengroep is het kwaliteitsniveau bepaald:

- Verkeersruimten : AQL 7%
- Kantoorruimten : AQL 7%
- Sanitaire ruimten : AQL 4%

Binnen de locatie van Opdrachtgever zal de reinheid van de sanitaire ruimtes topprioriteit moeten hebben.

Verschillende types kwaliteitsmetingen

Reguliere controles

Dit zijn de geplande VSR-kwaliteitsmetingen. Alle ruimtengroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle. Uiterlijk een dag van te voren wordt Opdrachtnemer via de mail op de hoogte gesteld dat er een kwaliteitsmeting gepland is. Per jaar vindt er minimaal één onaangekondigde meting plaats. Wanneer dit het geval is wordt enkel de beheerder van het gebouw uitgenodigd aanwezig te zijn. Kosten zijn voor Opdrachtgever.

Hercontroles

Wanneer een reguliere controle wordt beoordeeld als onvoldoende, volgt een hercontrole, hierbij worden opnieuw alle ruimtengroepen gecontroleerd. De kosten voor een hercontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer en worden rechtstreeks aan hen gefactureerd door de controlerende partij.

Extra reguliere controles

Opdrachtgever is gemachtigd om extra reguliere kwaliteitsmetingen uit te laten voeren. Dit is mogelijk indien er geen oplossingen gevonden worden voor knelpunten of wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer verschil van inzicht hebben over de kwaliteit van het proces of de geleverde schoonmaakdienstverlening.

Tevens kan er een extra reguliere kwaliteitsmeting worden uitgevoerd indien de uitslag van een reguliere meting als risicovol kan worden aangemerkt. Voor een extra reguliere controle wordt enkel de beheerder van het gebouw uitgenodigd. De extra kosten hiervan zijn voor Opdrachtgever. Kosten van de eventueel hieruit voortvloeiende extra controles of hercontroles zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Resultaat kwaliteitsmetingen en kwaliteitsindicator

Voldoende resultaat

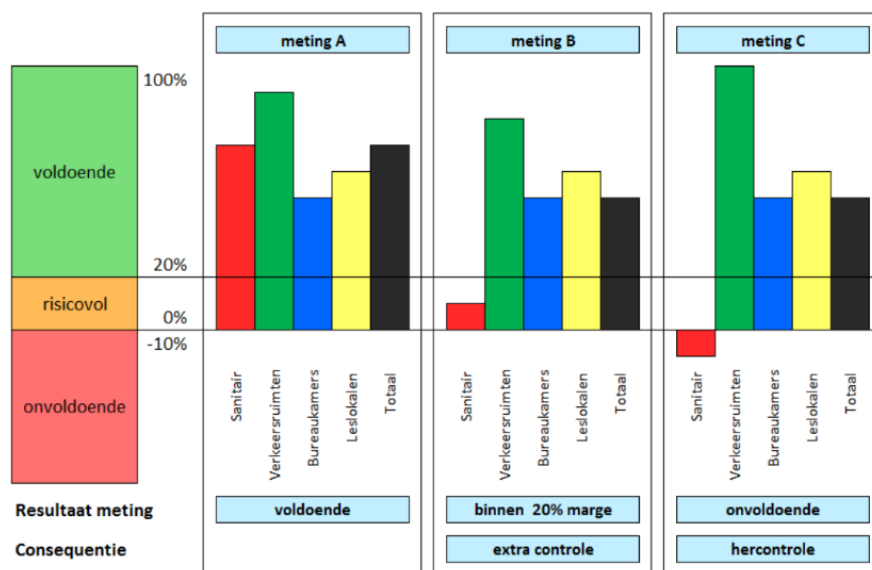
Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als voldoende beoordeeld indien in iedere afzonderlijke ruimtengroep minder fouten zijn gemaakt dan is toegestaan volgens VSR-KMS.

Onvoldoende resultaat

Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als onvoldoende beoordeeld indien in een of meerdere van de ruimtengroepen meer fouten zijn gemaakt dan is toegestaan.

Na een tweede onvoldoende (als resultaat van de eerste hercontrole) resultaat moet de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een Plan van Aanpak aanleveren waarin de oorzaak en de te ondernemen acties zijn opgesomd. Dit plan dient volgens het SMART principe te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en de controlerende partij. Tevens wordt een derde meting (tweede hercontrole) ingepland. Indien opnieuw een onvoldoende wordt behaald is er sprake van wanprestatie.

Voor een uitleg van de verschillende type technische metingen zie onderstaande afbeelding.



Normering en vaststelling KPI K1

KPI K1 – Technische kwaliteit via VSR-KMS													
Norm	Norm: minimaal 3 van de 4 reguliere metingen dienen voldoende te zijn (per contractjaar). Indien niet minstens 2 reguliere metingen voldoende zijn (per contractjaar) worden er geen punten gescoord.												
Beoordeling	Met deze KPI wordt het aantal voldoende technische kwaliteitsmetingen beoordeeld. Opdrachtgever beoordeelt deze KPI aan de hand van de uitkomsten van de reguliere technische kwaliteitsmetingen (hercontroles tellen niet mee). Tijdens de kwartaal overleggen en aan het eind van ieder contractjaar worden deze resultaten besproken.												
Score	Onderstaande tabel wordt aangehouden voor het bepalen van de behaalde punten. Het gemiddelde cijfer bepaalt uiteindelijk het behaalde cijfer voor deze KPI. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultaat</th><th>Behaalde cijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 van de 4 reguliere metingen voldoende</td><td>10</td></tr> <tr> <td>3 van de 4 reguliere metingen voldoende</td><td>7,5</td></tr> <tr> <td>2 van de 4 reguliere metingen voldoende</td><td>0</td></tr> <tr> <td>1 van de 4 reguliere metingen voldoende</td><td>0</td></tr> <tr> <td>0 van de 2 reguliere metingen voldoende</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Resultaat	Behaalde cijfer	4 van de 4 reguliere metingen voldoende	10	3 van de 4 reguliere metingen voldoende	7,5	2 van de 4 reguliere metingen voldoende	0	1 van de 4 reguliere metingen voldoende	0	0 van de 2 reguliere metingen voldoende	0
Resultaat	Behaalde cijfer												
4 van de 4 reguliere metingen voldoende	10												
3 van de 4 reguliere metingen voldoende	7,5												
2 van de 4 reguliere metingen voldoende	0												
1 van de 4 reguliere metingen voldoende	0												
0 van de 2 reguliere metingen voldoende	0												
Consequenties	VSR meting onvoldoende → Hercontrole (kosten voor Opdrachtnemer) Hercontrole onvoldoende → 2^e hercontrole (kosten voor Opdrachtnemer) 2^e hercontrole* onvoldoende → Wanprestatie Wanneer er drie onvoldoendes (hercontroles tellen ook mee) binnen twaalf maanden worden behaald is er eveneens sprake van wanprestatie. *Contractondertekenaar van Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn of er volgt een boete van 10% van de maandfactuur van de betreffende locatie (max. € 500) welke ingehouden wordt op de maandfactuur. Tevens worden er ter plaatse actiepunten en termijnen bepaald, welke worden toegevoegd aan de na te komen afspraken.												
Voorbeeld	Er zijn in totaal vier reguliere technische metingen uitgevoerd. Drie daarvan hebben een voldoende gescoord. Een 7,5 is dan de score welke behaald is voor deze KPI.												

6.3.2. KPI K2 - Belevingsmetingen

Gedurende de contractperiode wordt de geleverde performance gemeten op basis van een belevingsmeting. Dit is een eenvoudige tool waarmee grip op de schoonmaak gehouden kan worden. Door middel van een kleine set vragen, die bijvoorbeeld eens per kwartaal wordt beantwoord (via een app of online), kan de vinger aan de pols gehouden worden. Als er actie ondernomen moet worden, kan dit direct als actie ingevoerd worden. Zowel de kwalitatieve resultaten als de status van de acties zijn via een dashboard inzichtelijk en te volgen.

De frequentie, deelnemers en vragen worden samen met de Opdrachtnemer gedurende de opstartperiode vastgesteld. Hieruit resulteert een belevingsscore voor de locatie. Door regelmatig te toetsen en in gesprek te blijven over de performance en de gemaakte afspraken, behouden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer grip op de uitvoering van de schoonmaak.

Normering en vaststelling KPI K2

KPI K2 – Belevingsmetingen	
Norm	Het resultaat van een performance meting wordt uitgedrukt in een rapportcijfer. De norm is minimaal een 7 over het geheel en gemiddeld. De ondergrens: wanneer over een contractjaar over het geheel een 5,5 of lager wordt gescoord.
Beoordeling	Met deze KPI wordt de beleving van de schoonmaak beoordeeld. Eens per kwartaal wordt een belevingsmeting uitgevoerd. Uit iedere meting komt een cijfer. Deze KPI wordt door Opdrachtgever beoordeeld aan de hand van de uitkomsten van de metingen. Tijdens de kwartaalgesprekken en aan het einde van ieder contractjaar worden de resultaten besproken.
Score	De performance metingen geven een rapportcijfer als resultaat, deze telt mee in de bepaling van de score van deze KPI. Het behaalde rapportcijfer is tevens het behaalde cijfer voor deze KPI. De score van deze KPI wordt bepaald door de uitkomsten van de belevingsmetingen. Per contractjaar wordt een rapportcijfer behaald (optelling van behaalde scores / aantal uitgevoerde metingen). Wanneer deze lager ligt dan een 5,5 worden er geen punten behaald. De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score op jaarbasis.
Consequenties	• Belevingsmeting onvoldoende: Acties worden genoteerd, inclusief datum gereed. • Indien er drie metingen op rij worden beoordeeld met een onvoldoende, is er sprake van wanprestatie. Wanneer er zes onvoldoendes binnen twaalf maanden worden behaald is er eveneens sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Er zijn vier metingen uitgevoerd in het afgelopen contractjaar. Uitslagen van de metingen: 7,0 + 7,6 + 8,4 + 7,6 = 7,6

6.3.3. KPI K3 – Medewerkerstevredenheidstoets

Opdrachtgever hecht grote waarde aan medewerkerstevredenheid, niet enkel voor haar eigen medewerkers, maar ook voor de medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil daarom dat er jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek plaats vindt onder de medewerkers van de schoonmaak (werkzaam bij Opdrachtgever via Opdrachtnemer) over de manier waarop ze worden aangestuurd, de overleggen die ze bijwonen, of er naar ze geluisterd wordt, hoe de samenwerking is

met de afdelingen en hoe tevreden ze zijn in hun werk. De uitkomst van het onderzoek is alleen geldig bij een respons van 100% van alle medewerkers die op locatie van Opdrachtgever werken.

Het onderzoek dient anoniem plaats te vinden op een wijze, waarbij medewerkers de vragen zonder invloed van anderen kunnen beantwoorden. Dit onderzoek is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer nuttig. De uitkomsten van het onderzoek zullen met Opdrachtnemer besproken worden, waarna eventueel acties uitgezet kunnen worden om de medewerkerstevredenheid te verhogen. De inhoud hiervan is onderwerp van gesprek tijdens de implementatie.

Normering en vaststelling KPI K3

KPI K3 – Medewerkers tevredenheidsonderzoek	
Norm	De norm bij het medewerkers tevredenheidsonderzoek is een 7,5. De ondergrens is vastgesteld op een 6 (0 punten).
Beoordeling	Bij deze KPI wordt de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtnemer, werkzaam bij Opdrachtgever onderzocht door middel van een MTO. Deze KPI wordt beoordeeld door middel van de uitkomsten van de jaarlijkse MTO.
Punten	De uitkomst van het medewerkers tevredenheidsonderzoek is tevens het aantal punten wat behaald wordt voor deze KPI. Indien lager wordt gescoord dan een 6, dan worden er geen punten gescoord op deze KPI.
Consequenties	Bij een score welke lager is dan een 6 levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan waarin staat omschreven hoe zij de medewerkers tevredenheid willen gaan verhogen.
Voorbeeld	Het afgelopen contractjaar is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, met een respons van 100%. De uitkomst is dus geldig. De gemiddeld behaalde score is een 6,8. Dit is tevens de behaalde score voor deze KPI.

6.4. Communicatie

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

Het communicatief beheer vindt plaats op basis van de volgende deel indicatoren:

- Nakomen afspraken
- Klachten afhandeling

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

Communicatieschema

Ten behoeve van een goede communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatie momenten. Onderstaand schema geeft aan hoe Opdrachtgever dit ingericht wil zien.

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

6.4.1. KPI C1 - Nakomen afspraken

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

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

Normering en vaststelling KPI C1

KPI C1 – Nakomen afspraken	
Norm	Voor deze KPI worden punten gescoord voor het tijdig afronden van acties, maar ook voor het correct nakomen van de gemaakte afspraken. De norm is vastgesteld op een 8 en de ondergrens op een 6.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld door Opdrachtgever aan de hand van de afhandeling van de gemaakte afspraken tijdens (kwartaal) overleggen en technische en belevingsmetingen. Gemaakte afspraken worden door Opdrachtnemer geregistreerd incl. afhandelingstermijn. Deze KPI wordt besproken tijdens de kwartaal overleggen.
Score	Voor iedere gemaakte afspraak welke tijdig wordt afgehandeld: 5 punten Voor iedere gemaakte afspraak welke correct wordt afgehandeld: 5 punten De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI. Indien de gemiddelde score lager ligt dan een 7 worden er op dit onderdeel geen punten behaald.
Consequenties	Wanneer een afspraak tot driemaal toe niet tijdig wordt nagekomen is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Over het afgelopen contractjaar zijn er vijf acties geregistreerd. Van deze vijf afspraken zijn drie afspraken correct en tijdig afgehandeld. Eén afspraak is wel nagekomen, maar niet tijdig. Eén afspraak is niet nagekomen. De gespreksverslagen (vier totaal) zijn tijdig en inhoudelijk correct aangeleverd. Behaalde score: $10 + 10 + 10 + 5 + 0 + 10 + 10 + 10 + 10 = 75 / 9 = 8,3$

6.4.2. KPI C2 - Klachten afhandeling

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

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

De klachten kunnen voortkomen uit:

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

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

Normering en vaststelling KPI C2

KPI C2 – Klachten afhandeling	
Norm	Bij deze KPI kunnen punten gescoord worden voor het tijdig en structureel afhandelen van klachten. De norm voor deze KPI is een 9. De ondergrens is een 7.
Beoordeling	Met deze KPI wordt de tijdige en correcte afhandeling van klachten beoordeeld. Beoordeling vindt plaats aan de hand van de geregistreerde klachten. Tijdens ieder kwartaaloverleg en aan het eind van ieder contractjaar worden de klachten besproken en beoordeeld door Opdrachtgever.
Punten	Per geregistreerde klacht: Tijdige afhandeling: 5 punten Per geregistreerde klacht: Correcte afhandeling: 5 punten De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI. Indien de gemiddelde score lager ligt dan een 7 worden er op dit onderdeel geen punten behaald.
Consequenties	Wanneer een klacht tot drie keer toe opnieuw wordt aangemeld is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Over het afgelopen contractjaar zijn er drie klachten geregistreerd. Alle drie de klachten zijn correct afgehandeld, maar twee van de klachten zijn niet tijdig afgehandeld. Behaalde score: $10 + 5 + 5 = 20 / 3 = 6,66$. Deze score is lager dan de gestelde ondergrens. Dit betekent dat er op deze KPI geen punten behaald zijn.

6.5. Financieel beheer

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

6.5.1. KPI F1 - Facturatie en specificatie

Vanuit de Opdrachtnemer dient vooraf per maand één vaste factuur verstuurd te worden. De vaste verzamelfactuur per maand dient te bestaan uit het totale contractbedrag (inclusief aanvullende werkzaamheden zoals glasbewassing) per jaar gedeeld door twaalf, voorzien van ordernummer en specificatie per locatie.

Bij de variabele factuur (achteraf per maand, bijvoorbeeld voor extra regiewerkzaamheden) dienen de vooraf op basis van een offerte afgesproken tarieven en prijzen gehanteerd te worden. Bij de facturen dienen opdrachtbonnen meegestuurd te worden, welke getekend zijn door Opdrachtgever, waardoor inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben, voorzien van ordernummer van Opdrachtgever. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen.

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

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

Normering en vaststelling KPI F1

KPI F1 – Facturatie	
Norm	De norm voor deze KPI is een 9. De ondergrens is vastgesteld op een 6,7.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld aan de hand van de verhouding correcte / incorrecte initiële facturen. Zowel reguliere facturen als die van regiewerk en periodiek werk tellen hierin mee. Beoordeling vindt plaats aan het einde van ieder contractjaar. Wel kan de facturatie tussentijds ter sprake worden gebracht, indien niet aan de norm voldaan dreigt te worden.
Score	Voor iedere factuur welke correct wordt aangeleverd wordt een 10 gescoord. Voor iedere factuur welke niet correct wordt aangeleverd worden nul punten gescoord. Binnen een contractjaar wordt de score vastgesteld door de gemiddelde score welke behaald is. Mocht deze score lager zijn dan een 6,7, dan worden er voor deze KPI geen punten behaald.
Consequenties	• 1^e foutieve factuur: Opdrachtnemer wordt gewezen op correcte wijze van facturatie • 2^e foutieve factuur: Opdrachtnemer krijgt een waarschuwing • 3^e foutieve factuur (op rij): Wanprestatie Indien niet minimaal de helft van de facturen binnen een contractjaar correct wordt aangeleverd is er eveneens sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	In totaal zijn het afgelopen contractjaar achttien initiële facturen ingediend. Vijftien van deze facturen zijn correct aangeleverd. Drie facturen zijn eenmalig niet correct aangeleverd. Behaalde score: $15 * 10 = 150$. $150 / 18 = 8,33$

6.5.2. Contractmutaties

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

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

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

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

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

Omdat Opdrachtgever gedurende de contractperiode in aantal weinig mutaties verwacht zal hier geen KPI voor gelden. Bovenstaande werkwijze contractmutaties blijft echter wel kracht.

6.6. Scoreberekening

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

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

		Ondergrens		Norm		Voorbeeld	
Kwaliteit		Score		Score		Score	
1 Technische kwaliteit	20%	5	1,000	7,5	1,500	7,5	1,500
2 Belevingsmeting	15%	5,5	0,825	7	1,050	7,6	1,140
3 Medewerkerstevredenheid	20%	6	1,200	7,5	1,500	6,8	1,360
Communicatie							
1 Nakomen afspraken	20%	6	1,200	8	1,600	8,3	1,660
2 Klachtenafhandeling	15%	7	1,050	9	1,350	0	0,000
Financieel							
1 Correcte facturatie	10%	6,7	0,670	9	0,900	8,3	0,830
Totaal	100%						
Behaalde score		5,9		7,9		6,5	

6.7. Wanprestatie

Op het moment dat er sprake is van wanprestatie is Opdrachtgever gerechtigd om het contract te ontbinden. In die situatie kan een boete van maximaal € 5.000,- euro worden ingehouden op de facturatie in verband met contractwisselingskosten.

6.8. Bonus contractjaar

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

1. Checklist in te leveren documenten
 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument*
 3. Derdenverklaring
 4. Verklaring referenties
 5. Programma van Eisen
 6. Gunningscriterium Prijs
 7. Gunningscriterium Kwaliteit
 8. Uitvoeringsvoorwaarden
 9. Concept Overeenkomst*
 10. Concept Wachtkamerovereenkomst*
 11. Inkoopvoorwaarden ARVODI 2018*
 12. Structuurlijst (zowel in pdf als in Excel)*
 13. Werkprogramma*
 14. Vragenlijst t.b.v. Nota van Inlichtingen (Excel)*
 15. Afbeeldingen interieur pand*
 16. Handleiding webbased software MasterKey*
 17. Plattegronden*
- *Separaat bijgevoegd.

BIJLAGE 1 CHECKLIST IN TE LEVEREN DOCUMENTEN

Inleveren bij inschrijving met code	Op basis van	Omschrijving gevraagde	Rechtsgeldig ondertekend bijgevoegd?
A	Bijlage 1	Checklist in te leveren documenten	
B	Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (in geval van Combinatie van alle combinanten)	☐
C	nvt	Inschrijving Handelsregister of Kamer van Koophandel	☐
D	Bijlage 3	Derdenverklaring (alleen in geval van beroep op onderaannemer of holding)	☐
E	Bijlage 4	Verklaring referenties	☐
F	Bijlage 5	Programma van Eisen	☐
G	Bijlage 6	Gunningscriterium Prijs: Rapport Aanbesteding	☐
H	Bijlage 7	Gunningscriterium Kwaliteit: 3 case beschrijvingen	☐
I	Bijlage 8	Uitvoeringsvoorwaarden	☐

BIJLAGE 2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Als aparte bijlage toegevoegd aan dit Beschrijvend Document.

BIJLAGE 3 DERDENVERKLARING

Indien de Inschrijver een beroep doet op derden (een onderaannemer of een holding) om te voldoen aan deze Opdracht, dan dient dit formulier te worden ingevuld en bijgesloten bij de Inschrijving. Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkt het handelsregister of een volmacht van degene die blijkt het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

<naam onderneming Inschrijver>, statutair gevestigd te <plaats>, kantoorhoudende te <straatnaam, postcode, plaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te <plaats> onder nummer <kvk-nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie> <naam> in zijn/haar hoedanigheid van <hoedanigheid>, hierna te noemen Inschrijver;

<naam holding/onderaannemer>, statutair gevestigd te <plaats>, kantoorhoudende te <straatnaam, postcode, plaats>, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te <plaats> onder nummer <kvk-nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar <functie> <naam> in zijn/haar hoedanigheid van <hoedanigheid>, hierna te noemen <holding/onderaannemer>;

hierna gezamenlijk te noemen partijen, overwegende dat:

- Opdrachtgever, een <leverancier/dienstverlener/aannemer> zoekt voor <korte omschrijving werkzaamheden> en deze door middel van een aanbesteding wenst te vinden;
- Inschrijver in dat kader voornemens is een Inschrijving te doen;
- Inschrijver <holding/onderaannemer> nodig heeft om te kunnen voldoen aan de door de Opdrachtgever ter zake van de aanbesteding gestelde geschiktheidseisen en/of selectiecriteria;
- Partijen in dat kader jegens de Opdrachtgever wensen te verklaren dat, indien Inschrijver de opdracht gegund krijgt, Inschrijver de <holding/onderaannemer> als uitvoerende partij zal inzetten voor het uitvoeren van die onderdelen van het project waarvoor hij de <holding/>onderaannemer nodig heeft om aan de eisen en/of criteria te voldoen.

Partijen verklaren jegens de Opdrachtgever het navolgende te zijn overeengekomen:

dat, indien <naam Inschrijver>, de opdracht <onderwerp> gegund krijgt, <naam holding/onderaannemer> het opdrachtonderdeel/de opdrachtonderdelen <opdrachtonderde(e)l(en) welke holding/onderaannemer de vereisten voor levert> zal uitvoeren.

Namens Inschrijver:

Naam tekenbevoegde	
Datum	
Handtekening	

Namens de <holding/onderaannemer>:

Naam tekenbevoegde	
Datum	
Handtekening	

BIJLAGE 4 VERKLARING REFERENTIES

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degene die blijkens het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

Referentie	
Naam klant (referent)	
Plaatsnaam	
Naam contactpersoon	
Telefoonnummer	
Begin- en einddatum contract (<i>< 36 maanden geleden</i>)	
Omvang opdracht	
Opdracht zelfstandig uitgevoerd	☐ ja ☐ nee (aangeven wie wat heeft uitgevoerd)
Kerncompetentie	☐ Schoonmaakdienstverlening in kantoorgebouw ter grootte van 1500 m ² BVO op basis van resultaatverplichting en dagschoonmaak. ☐ Specialistische reiniging
Beschrijving van referentieopdracht met de gevraagde kerncompetentie (max 1 A4):	
...	

Het bovenstaande schema dient zo vaak als nodig te worden gekopieerd, indien meerdere referenties worden opgegeven.

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

BIJLAGE 5 PROGRAMMA VAN EISEN

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degene die blijkens het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen. Indien een eis of vraag met “nee” is beantwoord zal de Inschrijving voor verdere beoordeling worden uitgesloten.

Versiebeheer			
Versie	Datum	Status	Opmerking
1.0	Januari 2022	Definitief	Gepubliceerd bij aankondiging van de opdracht op Tendered

Conformiteitenlijst			
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen wordt ingestemd.	Ja ☐	Nee ☐
2.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.	Ja ☐	Nee ☐
3.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit Beschrijvend Document en gaat met deze procedure onverkort akkoord.	Ja ☐	Nee ☐
4.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Raamovereenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: • de Raamovereenkomst; • de Nota's van Inlichtingen; • het Beschrijvend document, inclusief bijlagen; • de ARVODI-2018; • de Inschrijving.	Ja ☐	Nee ☐
5.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Raamovereenkomst van de Onderzoeksraad voor Veiligheid.	Ja ☐	Nee ☐
6.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de ARVODI-2018.	Ja ☐	Nee ☐

Programma van Eisen: technische reinheid			
7.	Voor de kantoor- en verkeersruimten geldt een norm vergelijkbaar met een AQL norm van 7%. Voor de sanitaire ruimten geldt een norm vergelijkbaar met een AQL norm van 4%. Opdrachtgever is gerechtigd de norm gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen en Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren.	Ja ☐	Nee ☐

Conformiteitenlijst			
	Eventuele meer- of minderkosten die aan een wijziging van de norm zijn verbonden dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken en worden door Opdrachtnemer na goedkeuring van Opdrachtgever verwerkt in de prijs. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de norm. Opdrachtgever is echter niet gehouden om dit advies op te volgen.		
8.	Opdrachtgever biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om zogenoemde 'tussenbeurten' en/of laagfrequente werkzaamheden in te plannen in de zomerperiode na overleg met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het inplannen en uitvoeren van de hierboven genoemde schoonmaakwerkzaamheden.	Ja ☐	Nee ☐
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen de afgegeven totaalprijs beschikbaar stellen van adequaat schoonmaakmateriaal, middelen en machines aan haar medewerkers.	Ja ☐	Nee ☐
10.	Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/ machines stagneert.	Ja ☐	Nee ☐
11.	Dagelijks dient voor 9.00 uur de verkeersruimten en vergaderruimten op de begane grond en de tweede verdieping schoon te zijn en de schoonmaakbenodigdheden uit het zicht.	Ja ☐	Nee ☐
12.	Alle schoonmaakmaterialen dienen door Opdrachtnemer te worden schoongemaakt en onderhouden.	Ja ☐	Nee ☐
13.	De schoonmaakdienstverlening dient plaats te vinden op werkdagen tussen 07.30 en 14.00 uur.	Ja ☐	Nee ☐
Programma van Eisen: in te zetten medewerkers			
14.	Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht de Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 18 jaar.	Ja ☐	Nee ☐
15.	De schoonmaakmedewerker(s) dient de Nederlandse taal vaardig te zijn in woord en geschrift.	Ja ☐	Nee ☐
16.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle schoonmaakmedewerkers alle instructies en voorschriften in het kader van de werkzaamheden hebben gelezen en te hebben begrepen. In het bijzonder dienen schoonmaakmedewerkers de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en begrijpen.	Ja ☐	Nee ☐
17.	Opdrachtnemer dient de Arbowetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbowetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot het Pand te ontfemen.	Ja ☐	Nee ☐
18.	De schoonmaakmedewerker(s) dat Opdrachtnemer inzet is bij voorkeur een vaste groep medewerkers. In tijden van vakantie is in ieder geval één persoon van de vaste groep aanwezig.	Ja ☐	Nee ☐
19.	De cao afspraken voor overname van personeel gelden. Inschrijver zal schoonmaakmedewerkers die hiervoor in aanmerking komen een aanbieding doen.	Ja ☐	Nee ☐

Conformiteitenlijst			
20.	U neemt afdoende maatregelen en vrijwaart Opdrachtgever van aanspraken in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de wet ketenaansprakelijkheid.	Ja ☐	Nee ☐
Programma van Eisen: wetgeving			
21.	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeven van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.	Ja ☐	Nee ☐
22.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen wanneer hiernaar gevraagd wordt.	Ja ☐	Nee ☐
23.	De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente gepubliceerde versie van de Arbeidsomstandighedenwet, het Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche, de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf en de Privacy wetgeving	Ja ☐	Nee ☐
Programma van Eisen: communicatie en rapportage			
24.	Het aanspreekpunt (bijvoorbeeld voorman of voorvrouw) van Opdrachtnemer is goed bereikbaar en is op de werkvloer aanwezig.	Ja ☐	Nee ☐
25.	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen Contactpersonen aan. Eventuele Mutaties hierin worden tijdig aan de andere partij doorgegeven.	Ja ☐	Nee ☐
26.	Het aanspreekpunt loopt (minimaal af en toe) mee met Controlerondes die Opdrachtnemer uitvoert.	Ja ☐	Nee ☐
27.	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden zo snel mogelijk maar binnen 24 uur aan de Contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld.	Ja ☐	Nee ☐
28.	Ten behoeve van een goede dagelijkse Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en de uitvoering van de Opdracht, dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt. In overleg met Opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek. In onderling overleg is het inzetten van een digitaal logboek of ander middel mogelijk. Indien meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in het logboek worden gezet leiden tot Additionele kosten, dan dient hier vooraf toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
29.	Opdrachtnemer respecteert de Kritische prestatie indicatoren (KPI's) genoemd in Hoofdstuk 6 Contractbeheer, aan de hand waarvan de prestaties van de Opdrachtnemer gedurende de Raamovereenkomst worden gemonitord. De resultaten worden meegenomen in het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de resultaten spelen een rol in de overweging van Opdrachtgever bij zijn beslissing om de Raamovereenkomst te verlengen of te beëindigen.	Ja ☐	Nee ☐
30.	De frequentie van het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt in overleg vastgesteld.	Ja ☐	Nee ☐
Programma van Eisen: einde looptijd Raamovereenkomst			
31.	Opdrachtnemer is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor het bijhouden van een complete Ruimtestaat van het Object. Indien Mutaties op het Object plaats	Ja ☐	Nee ☐

Conformiteitenlijst			
	vinden, dan zal Opdrachtgever dit tijdig doorgeven. Op verzoek dient Opdrachtnemer het Ruimtestaat te kunnen verstrekken. In ieder geval verstrekt Opdrachtnemer uiterlijk 9 maanden voor beëindiging van het contract, het actueel en complete Ruimtestaat van het Object aan Opdrachtgever. Minimaal het volgende wordt per ruimte aangeleverd: • soort ruimte, ruimtenummer en verdieping; • vloerafwerking en aantal m² vloeroppervlak; • aantal m² separatieglass oppervlak per ruimte.		
32.	Tegen het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een "0-meting" worden uitgevoerd door een gecertificeerde kwaliteitsinspecteur. Indien de Kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het Kwaliteitsniveau, conform de overeengekomen inspanningsverplichtingsmethodiek, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de Herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de Herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de Herstelwerkzaamheden door Derden laten uitvoeren.	Ja ☐	Nee ☐
Programma van Eisen: Facturatie en betaling			
33.	In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.	Ja ☐	Nee ☐
34.	De geoffreerde tarieven mogen éénmaal per jaar, per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2023 worden bijgesteld op basis van de CBS index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, reeks 2010=100, volgens de categorie 812 schoonmaakbedrijven (url: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb) Een verzoek tot indexering dient uiterlijk 2 maanden voor ingangsdatum van het nieuwe jaar schriftelijk dan wel digitaal te worden ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de voorgestelde tariefsaanpassing niet te accepteren. Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Indien het indexcijfer nog niet vastgesteld is, wordt het meest recente indexcijfer gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Indien de sociale lasten vanuit overheidswege stijgen, dan mag Opdrachtnemer een verzoek indienen bij Opdrachtgever om zijn tarieven te indexeren en hij dient zijn verzoek te onderbouwen.	Ja ☐	Nee ☐

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

BIJLAGE 6 GUNNINGSCRITEIUM PRIJS

Het Rapport Aanbesteding uit de calculatiedatabase van Masterkey dient door de Inschrijver ingevuld en ondertekend te worden door een persoon die blijkt het handelsregister, of een volmacht van degene die blijkt het handelsregister, bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

Zie voor de omschrijving van het gevraagde gunningscriterium, hoofdstuk 3.2.1.

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

BIJLAGE 7 GUNNINGSCRITEIUM KWALITEIT

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkt het handelsregister, of een volmacht van degene die blijkt het handelsregister, bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

U voegt hier de gevraagde informatie per Gunningscriterium toe. Scheidt u de verschillende onderdelen van elkaar, bijv. d.m.v. middels tussenvellen.

Omschrijving	Max. pagina's A4	Info toegevoegd	
K1 Goed werkgeverschap			
Zie voor de omschrijving van het gevraagde gunningscriterium, hoofdstuk 5.2.	2	Ja ☐	Nee ☐
K2 Nakomen van afspraken			
Zie voor de omschrijving van het gevraagde gunningscriterium, hoofdstuk 5.2.	2	Ja ☐	Nee ☐
K3 KGastvrijheid			
Zie voor de omschrijving van het gevraagde gunningscriterium, hoofdstuk 5.2.	2	Ja ☐	Nee ☐

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

BIJLAGE 8 UITVOERINGSVOORWAARDEN

Dit zijn voorwaarden die z.s.m. NA gunning van de opdracht dienen te worden gerealiseerd.

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkens het handelsregister of een volmacht van degene die blijkens het handelsregister bevoegd is om Inschrijver te vertegenwoordigen en om namens Inschrijver dit formulier te ondertekenen.

- 1 Inschrijver zendt maandfacturen onder vermelding van het overeenkomstnummer en het project, toe aan: De Onderzoeksraad voor Veiligheid, t.a.v. hoofd Bedrijfsvoering, Postbus 95404, 2509 CK Den Haag. E-mail: crediteuren@onderzoeksraad.nl.
De maandfacturen voor Eikenbos stichting zendt u toe aan hen.
- 2 De termijn voor het voldoen van facturen door Opdrachtgever is binnen 30 dagen na ontvangst, onder voorwaarde van acceptatie van de prestatie.
- 3 Indien wenselijk stelt Opdrachtnemer kosteloos prijsopgaven en (uitgesplitste) offertes op, zonder daarmee de Opdrachtgever te verplichten tot afname.
Opdrachtnemer adviseert hierbij proactief over kostenefficiënte en –effectieve opties.
- 4 Zonder vooraf overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever, voert u geen andere (meer-) kosten in de factuur op.
- 5 Voor aanvullende werkzaamheden die in opdracht van Opdrachtgever zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld n.a.v. calamiteiten), stuurt Opdrachtnemer een aparte factuur met daarop vermeld de aard en omvang van de werkzaamheden waarvoor de werkzaamheden hebben plaats gevonden.
- 6 Opdrachtnemer tekent na contracteren een geheimhoudingsverklaring. De Opdrachtnemer staat borg dat zijn personeel en evt. onderaannemers zich houdt aan de inhoud van de geheimhoudingsverklaring.
- 7 Al het in te zetten personeel dient –in zeer zelden voorkomende situaties- op verzoek en op kosten van Opdrachtgever mee te werken aan een MIVD screening, niveau van vertrouwensfunctie: C. Hierin worden o.a. vragen gesteld over familierelaties en de persoonlijke financiële huishouding.
- 8 Vervallen.
- 9 Na gunning mag een onderaannemer alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
- 10 Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen wanneer hiernaar gevraagd wordt.
- 11 Alvorens de Dienstverlening aanvangt, vindt er tussen Opdrachtgever en het Opdrachtnemer een gezamenlijke beoordeling plaats van de aanwezige of mogelijke risico's voor de veiligheid en gezondheid van het personeel van het Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en is verantwoordelijk voor de vastlegging.
Bij de beoordeling komen aan de orde: de gevaren en risico's verband houdend met:
1) de onderdelen en voorzieningen van of situaties binnen het Object en
2) met de werkzaamheden en de daarbij toegepaste werkmethoden, machines, materialen en middelen.

De uit de beoordeling voortkomende conclusies en te treffen maatregelen worden door Opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd en door beide partijen voor akkoord ondertekend. Deze vastlegging vermeldt in ieder geval:

- a. een inventarisatie en evaluatie van de gevaren;
- b. een overzicht van de urgente aanpassingen in het Object, in het programma, in de taak- en werkindelingen of in andere omstandigheden en van de zaken die blijvend speciale aandacht vragen;
- c. de wijze en tijdstippen waarop EHBO-voorzieningen en hulpverleners bij ongevallen bereikbaar zijn voor het personeel van het Opdrachtnemer;
- d. de procedures, personen en organisaties, die relevant zijn bij ongevallen en calamiteiten;
- e. de wijze waarop de samenwerking en het overleg zal plaatsvinden tussen de partijen en het personeel daarvan inzake gezondheid en veiligheid;
- f. de wijze waarop voorlichting en scholing van de personeelsleden plaatsvindt op dit onderwerp.

Jaarlijks worden de mogelijke risico's voor de veiligheid en gezondheid van het personeel van het Opdrachtnemer opnieuw herzien en indien nodig aangepast. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

- 12 Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
- 13 Opdrachtnemer is buiten openingstijden zelf verantwoordelijk voor het voorzien in Bedrijfshulpverlening voor zijn medewerkers (BHV). Opdrachtnemer wordt geacht passende voorzieningen te treffen. Indien mogelijk kan er gebruik gemaakt worden van de BHV-faciliteiten van de Opdrachtgever.
- 14 In het Object dienen productinformatie- en veiligheidsbladen betreffende de gebruikte schoonmaakmiddelen en –methoden aanwezig te zijn op relevante locaties.
- 15 De opslagruimte voor schoonmaakattributen als ook water en elektriciteit wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Er is een wasmachine aanwezig.
- 16 Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.
- 17 Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van Opdrachtgever en daar naar te handelen.
- 18 Opdrachtgever voert aan het begin van de Raamovereenkomst een 0-meting uit. Opdrachtgever zal samen met Opdrachtnemer en een onafhankelijke gecertificeerde kwaliteitsinspecteur een eenmalige inventarisatie ronde door het Object lopen. Tijdens de inventarisatieronde wordt het Kwaliteitsniveau van het Object vastgesteld. Deze inventarisatie is leidend bij de kwaliteitscontrole metingen. De inventarisatie geeft het Kwaliteitsniveau aan. Indien uit de 0-meting wordt geconstateerd dat er herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd, dan zijn deze kosten voor Opdrachtgever.

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

BIJLAGE 9-17 SEPARATE BIJLAGEN

Als aparte bijlagen zijn verder aan dit Beschrijvend Document toegevoegd:

Bijlage 9: Concept Overeenkomst

Bijlage 10: Concept Wachtkamerovereenkomst

Bijlage 11: ARVODI 2018

Bijlage 12: Structuurlijst (in pdf en Excel)

Bijlage 13: Werkprogramma

Bijlage 14: Vragenlijst tbv Nota van Inlichtingen (Excel)

Bijlage 15: Afbeeldingen interieur Pand (in plaats van schouwing)

Bijlage 16: Handleiding webbased software MasterKey

Bijlage 17: Plattegronden