

BIJLAGE 1: OPDRACHTOMSCHRIJVING EN PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

1 OPDRACHTOMSCHRIJVING

1.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente Tilburg, doorloopt momenteel een Europees aanbestedingstraject met als doel het afsluiten van een overeenkomst met één Opdrachtnemer die op basis van klantgericht ondernemen, duurzaamheid en flexibiliteit de gevraagde dienstverlening tegen een goede kwaliteit verzorgt.

Belangrijk is ook dat de Opdrachtnemer naast de rol van leverancier ook de rol van samenwerkingspartner vervult en zelf verbetervoorstellen initieert, die de kwaliteit en de duurzaamheid ten goede komen.

1.2 Doel van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het op een duurzame en efficiënte wijze laten uitvoeren van Wasserdiensten en bijbehorende dienstverlening tegen een marktconforme prijs.

1.3 Beschrijving van de opdracht

De opdracht omvat:

- Reinigen: het professioneel wassen en reinigen van (bedrijfs-)kleding, platgoed en overige artikelen die periodiek gereinigd moeten worden. Een overzicht van de artikelen is opgenomen in paragraaf 1.7;
- Herstellen: het herstellen/repareren van de artikelen;
- Haal- en brengservice: het ophalen en terugbezorgen van het wasgoed van en naar de locaties. Een overzicht van de locaties is opgenomen in paragraaf 1.5;
- Inlegservice: het zorgdragen dat het schone wasgoed (op persoonsniveau) in de juiste kledinglocker wordt gelegd;
- Alle overige werkzaamheden die redelijkerwijs te verwachten zijn binnen de scope van de opdracht.

Het leveren van de bedrijfskleding (inclusief de retourstroom en afvoer van onbruikbare kleding) valt buiten de scope van deze opdracht. Ook het reinigen van vloerkleden en raambekleding behoort niet tot de scope van deze af te sluiten overeenkomst.

1.4 Achtergrond en aanleiding

Tot een aantal jaren geleden maakten verschillende afdelingen binnen de gemeente Tilburg gebruik van diverse wasserijen voor het wassen en/of reinigen van kleding, platgoed en overige artikelen (verder te noemen: wasgoed). Door de jaren heen is het aanbod van artikelen die gewassen dienen te worden aanzienlijk toegenomen. In 2019 hebben we alles gebundeld en na een zorgvuldig inkooptraject de dienstverlening uitbesteed aan één leverancier. De samenwerking met de partij verloopt goed echter nadert het einde van de looptijd van de overeenkomst en is gestart met een nieuwe aanbestedingsprocedure.

De afdelingen die op dit moment gebruik maken van de dienstverlening geven aan dat zij tevreden zijn over de kwaliteit van levering en de service van de huidige leverancier. Het is van belang om (minimaal) datzelfde niveau van kwaliteit en service te borgen in deze aanbesteding en de (draag)kwaliteit van kleding en platgoed te (blijven) borgen. Deze aspecten zijn de rode draad in de eisen en wensen die we stellen in dit aanbestedingsdocument. Ook duurzaamheid is een belangrijke doelstelling. Om te komen tot een meer duurzame reiniging van ons wasgoed stellen we in deze aanbesteding milieueisen aan onder andere reinigingsprocessen en -middelen, waterbesparing, energiebesparing en hergebruik.

1.5 Locatieoverzicht

Locatie	Adres	Locatiennaam	Locatiefunctie	Bijzonderheden
Locatie 1	Ceramstraat 6 5013 BB Tilburg	Ceramstraat / BAT	Kantoor en afvalinzameling	geen
Locatie 2	Ceramstraat 8 5013 BB Tilburg	Ceramstraat / Werkplaats	Kantoor en werkplaats	geen
Locatie 3	Caledoniastraat 13 5047 TZ Tilburg	BAT Milieustraat	Milieustraat	geen
Locatie 4	Stappegoorweg 1 5022 DA Tilburg	Sportpunt	Kantoor en recreatie	geen
Locatie 5	Burgemeester Brokxlaan 1680 5041 SG Tilburg	BBL	Kantoor	locatie vervalt medio 2023 (medewerkers gaan naar locatie 8)
Locatie 6	Spoorlaan 181 5038 CB Tilburg	Stadskantoor 6	Kantoor	locatie vervalt medio 2023 (medewerkers gaan naar locatie 8)
Locatie 7	Stadhuisplein 130 5038 TC Tilburg	Stadhuis	Kantoor en publieksfunctie	per mei 2021 in gebruik genomen
Locatie 8	Koningsplein 9 (in renovatie) 5038 WG Tilburg	Stadswinkel	Kantoor en publieksfunctie	nieuwe locatie per medio 2023, nadere invulling volgt na gunning

1.6 Afnemers van de dienstverlening en gewenste service

Locatie	Haal- en brengservice?	Frequentie	Inlegservice?	Afdeling
Locatie 1	Ja	3x per week halen en 2x per week brengen maandag, woensdag en vrijdag	Ja (135 lockers)	Brabants Afval Team (BAT)
Locatie 2	Ja	3x per week halen en 2x per week brengen maandag, woensdag en vrijdag	Nee	Brabants Afval Team (BAT) Sportbedrijf (SPB)
Locatie 3	Ja	3x per week halen en 2x per week brengen maandag, woensdag en vrijdag	Ja (40 lockers)	Brabants Afval Team (BAT)
Locatie 4	Ja	Op afroep	Nee	Sportbedrijf (SPB)
Locatie 5	Ja	Maandag halen / woensdag retour	Nee	Werk en Inkomen (WIN) en UWV
Locatie 6	Ja	3x per week (halen en brengen) maandag, woensdag en vrijdag	Nee	Veiligheid en Wijken (VEW) Dienstverlening (DVL) Faciliteiten (FAC)
Locatie 7	Ja	2x per week (halen en brengen) woensdag en vrijdag	Nee	Faciliteiten (FAC) Bestuurszaken (BZA)
Locatie 8	nadere invulling volgt na gunning			

1.7 Artikelgroepen

Hieronder volgt een globale toelichting op de verschillende artikelgroepen.

Structurele artikelen

Veiligheidsbedrijfskleding

Veiligheidsbedrijfskleding is werkkleding met hoge zichtbaarheidseisen en wordt voornamelijk gedragen door de medewerkers van de afdeling Brabants Afval Team (BAT). Deze kleding wordt dagelijks gedragen en zeer frequent aangeboden voor reiniging.

BOA-kleding

Binnen de afdeling Veiligheid en Wijken (VEW) zijn Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA's) werkzaam. Zij dragen zogenaamde BOA bedrijfskleding voor veiligheid, zichtbaarheid en herkenbaarheid op straat. Deze kleding wordt dagelijks gedragen en zeer frequent aangeboden voor reiniging.

Werkkleding

Werkkleding wordt voornamelijk gedragen door de medewerkers in de Werkplaats (Brabants Afval Team en Sportbedrijf) én de medewerkers van de afdeling Faciliteiten, denk aan de huismeesters. Deze kleding wordt dagelijks gedragen en zeer frequent aangeboden voor reiniging.

Representatieve kleding

Er zijn verschillende afdelingen die gebruik maken van representatieve kleding. Denk hierbij aan functies zoals:

- Werk en Inkomen (WIN) en UWV: Receptionistes locatie BBL;
- Faciliteiten (FAC): Gastheren en gastvrouwen op diverse gemeentelijke locaties;
- Bestuurszaken (BZA): Bodes en chauffeurs van het Bestuur;
- Dienstverlening (DVL): Toga's van onze trouwambtenaren.

Platgoed

Met platgoed bedoelen we linnengoed, zoals; handdoeken, keukentextiel, enzovoort.

Incidentele artikelen

Tafelrokken en tafellinnen

De tafelrokken en het tafellinnen wordt onregelmatig aangeboden. Deze dienen op locatie te worden opgehaald en teruggebracht.

Sinterklaaskleding

Jaarlijks wordt de Sinterklaas en Pietenkleding aangeboden om te reinigen. De kleding wordt normaliter 1 keer per jaar in december aangeboden. De kleding dient op locatie te worden opgehaald en teruggebracht.

Vlaggen

Incidenteel worden vlaggen aangeboden om te reinigen en dienen op locatie te worden opgehaald en teruggebracht.

1.8 Omvang van de opdracht

In Bijlage 4 is een overzicht toegevoegd met de aangeboden artikelen in de periode van 1 september 2020 t/m 31 augustus 2022. Dit overzicht is zowel in PDF als in Excel bijgevoerd. Let op: Het Excel-document bestaat uit drie tabbladen. Wij achten de aantallen representatief voor de komende contractperiode. Het overzicht is bedoeld ter beeldvorming, er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Het reinigen van de vloerkleden en de raambekleding (gordijnen) wordt middels de "percelenregeling" (art. 2.18 en 2.19 Aanbestedingswet 2012) elders ondergebracht. Dit betekent dat deze werkzaamheden géén onderdeel uit maken van deze opdracht.

2 PROGRAMMA VAN EISEN

In dit Programma van Eisen staan de eisen die Opdrachtgever stelt aan de onderneming van Inschrijver (geschiktheidseisen) en de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht (gunningseisen). Mogelijk worden de eisen via de Nota van Inlichtingen aangepast wanneer de situatie daar om vraagt.

Door het indienen van een volledige Inschrijving inclusief rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft Inschrijver aan akkoord te zijn met en te voldoen aan de Beschrijving van de Opdracht en het Programma van Eisen, dus zowel geschiktheidseisen als gunningseisen, de Algemene Inkoopvoorwaarden en de (concept)Overeenkomst. Offertes van Inschrijvers die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan het ingevulde UEA ontbreekt bij de Inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking. Van alle antwoorden van de Inschrijver in het UEA kan na voorlopige gunning (tenzij nadrukkelijk reeds bij Inschrijving verzocht) door de Aanbestedende Dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij Inschrijving aangetoond te worden dat Inschrijver voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de eis vermeld.

Hieronder staan de minimeisen vermeld waaraan Inschrijvers moeten voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Middels Inschrijving verklaart u dat u onverkort instemt met deze eisen.

2.1 Gedragsverklaring aanbesteden

Voor Aanbestedende Dienst is het van belang dat haar leveranciers van onbesproken gedrag zijn. Daarom vraagt Aanbestedende Dienst in haar aanbestedingen aan voorlopig gegunde Inschrijver de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) waarmee Inschrijver kan aantonen niet aan de gestelde uitsluitingsgronden te voldoen.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op Inschrijver.

Deze Gedragsverklaring Aanbesteden dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. *Let op! Het aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden kan acht (8) weken in beslag nemen, het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om deze procedure tijdig in werking te zetten!*

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen vijf (5) kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken ter weerlegging van de uitsluitingsgronden te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- 1 Gedragsverklaring Aanbesteden welke op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- 2 In het geval dat voorlopig gegunde Inschrijver binnen de gestelde termijn het aangevraagde GVA niet kan overleggen omdat dit nog niet officieel door het Ministerie van Justitie en Veiligheid is afgegeven, dient voorlopige gegunde Inschrijver het bewijs van aanvraag te overleggen. Hieruit dient te blijken dat de GVA reeds vóór Inschrijving is aangevraagd.

N.B. het niet kunnen overleggen van de GVA waaruit geen bezwaren blijken geldt als opschortende voorwaarde voor de definitieve gunning en de totstandkoming van de Overeenkomst.

2.2 Geschiktheidseisen (eisen aan Inschrijver / onderneming)

G1 Beroepsbevoegdheid

Onderneming van Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het Handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Hieruit dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) van de Inschrijving te blijken.

De inschrijving in het Handelsregister en de vertegenwoordigingsbevoegdheid dienen te worden aangetoond. De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA 'Gegevens over de ondernemer' en bij deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met het bewijsstuk waarmee Inschrijver de vertegenwoordigingsbevoegdheid aantoont.

Reeds bij Inschrijving wordt Inschrijver verzocht om, op kosten van Inschrijver, het (de) bewijsstuk(ken) van de inschrijving in het Handelsregister van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een recent, op moment van sluiting inschrijftermijn niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het Handelsregister van het land van herkomst met daarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van de Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s). NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen; of
- Een volmacht, ondertekend door de volmachtgever(s), waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gevolmachtigde blijkt. Deze volmacht dient dan vergezeld te gaan van een recent, op moment van sluiting inschrijftermijn niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het Handelsregister van het land van herkomst waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever(s) blijkt. NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen.

G2 Financiële en economische draagkracht

G2.1 Continuïteit van de onderneming

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit goedkeurende accountantsverklaring(en) van een onafhankelijk accountant. In deze verklaring(en) mag geen zogeheten 'continuïteitsparagraaf' voorkomen of een voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Indien Inschrijver in het land van vestiging de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant: Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogeheten 'continuïteitsparagraaf' bevat: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of
- Indien Inschrijver in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant: Een kopie van de samenstellingsverklaringen en/of goedkeurende beoordelingsverklaringen, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. De samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die worden gesteld.

NB: Indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht derden, en hiervoor ter bewijs een accountantsverklaring(en) van een andere entiteit wil overleggen, dan dient er ook van deze derde reeds bij inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA te worden ingediend.

G2.2 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van zaakschade (aan spullen/attributen) en persoonsschade (bij letsel/overlijden). Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak).

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, het bewijsstuk van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit t.a.v. de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering tenminste blijkt:
 - o Minimale dekkingen van € 1.250.000,- per gebeurtenis/aanspraak en € 2.500.000,- op jaarbasis;
 - o De geldigheidsduur van de verzekering.

Inschrijver aan wie de opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode. Hieruit volgt dat, indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht derden, en derhalve bij voorlopige gunning ter bewijs het bewijsstuk van deze andere verzekeringnemer/hoofdverzekerde zal moeten overleggen, ook van deze derde reeds bij inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA dient te worden ingediend.

G3 Technische- en beroepsbekwaamheid

G3.1 VCA-bedrijfs certificering

Onderneming van Inschrijver dient bedrijfsmatig oog te hebben voor gezondheid, veiligheid en milieu bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Aanbestedende Dienst vindt dat hiervan sprake is wanneer Onderneming van Inschrijver beschikt over geldige VCA-certificering. Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, het (de) bewijsstuk(ken) van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) relevant en geldig certificaat [XXXXXX] [naam/nummer/identificatie certificaat].

Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de Certificering gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal het niveau te houden.

G3.2 Personeel: Verklaring Omtrent Gedrag

Voor de uitvoering van deze opdracht dient personeel van Inschrijver, dat ingezet wordt op de opdracht, te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag. Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk. Tijdens en/of voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht kan Aanbestedende Dienst ter controle de verklaring opvragen van het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

G3.3 Personeel: Nederlandse Taal

Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden, welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift wordt gebruikt. Tevens dient Inschrijver er bij de uitvoering van de Opdracht zorg voor te dragen dat alle gebruikte/te hanteren documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld. Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat op het moment van inschrijving aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

G3.4 Kwaliteitszorg en-borging (CERTEX)

Inschrijver dient binnen de eigen organisatie op een bewezen niveau aandacht te besteden aan kwaliteitszorg en -borging. Om aan te tonen dat dit het geval is, dient Inschrijver in het bezit te zijn van het branche specifieke CERTEX kwaliteitscertificaat wat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-) nationale accreditatiestructuur, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitszorg- en borgingsysteem.

Onder gelijkwaardig verstaat Aanbestedende dienst het voldoen aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- Aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen.
- Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde partij binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard, een kopie van:

- Het CERTEX-certificaat afgegeven door een instantie erkend binnen de (inter-) nationale accreditatiestructuur; of
- Een gelijkwaardig certificaat vergezeld van een toelichting waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond; of
- Een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsysteem vergezeld van een toelichting waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal dat niveau te houden.

G3.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen: Milieumanagementsysteem

Inschrijver dient binnen de eigen organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht, te beschikken over een milieumanagementsysteem. Inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien men over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt. Een ISO 14001- of EMAS-certificering toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem gebruikt voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Indien Inschrijver niet beschikt over ISO 14001- of EMAS-certificering, dan dient Inschrijver (een kopie van) de beschrijving van het werkend milieumanagementsysteem te overleggen, vergezeld door een verwijzing naar de relevante passages die onomstotelijk aantonen dat het milieumanagementsysteem van Inschrijver aan ten minste de volgende criteria voldoet:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van het) ISO 14001- of EMAS-certificaat; of
- Een (kopie van het) gelijkwaardig werkend milieu-managementsysteem van Inschrijver, vergezeld door een waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal dat niveau te houden.

G3.6 Hygiënezorg- en borging: (Risk Analysis Biocontamination Control (RABC))

Inschrijver dient binnen de eigen organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht, te beschikken over een geborgd systeem ten aanzien van de hygiëne binnen de wasserij. Inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien men over een NEN-EN 14065 RABC-certificaat beschikt.

Indien Inschrijver niet beschikt over RABC-certificering, dan dient Inschrijver (een kopie van) de beschrijving van het werkend systeem te overleggen, vergezeld door een verwijzing naar de relevante passages die onomstotelijk aantonen dat de methodiek van Inschrijver aan ten minste de volgende criteria voldoet:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de microbiologische vervuiling waar mogelijk uit te sluiten, door alle processtappen binnen onze wasserij te analyseren, eventuele risico's van kruisbesmetting in kaart te brengen en beheersmaatregelen te nemen;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante aspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante hygiëne aspecten.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van het) RABC; of
- Een (kopie van het) gelijkwaardig werkend systeem van Inschrijver, vergezeld door een waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om bovenstaande vereisten te borgen en gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal dat niveau, waarmee wordt ingeschreven, te houden.

G3.7 Lidmaatschap branchevereniging FTN

Inschrijver dient lid te zijn en/of bereid te worden van brancheorganisatie Federatie Textielbeheer Nederland (FTN) of een vergelijkbare (buitenlandse) brancheorganisatie voor (industriële) wasserijen en linnenverhuurders. Doel van dit lidmaatschap is dat de brancheorganisatie periodiek een branche specifieke kostenprognose aan haar leden verstrekt. Deze kostenprognose is nodig voor het bepalen van de prijsindexatie, zie verder Eis E7.4.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. NB: dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen vijf (5) kalenderdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van het) bewijs van lidmaatschap van brancheorganisatie Federatie Textielbeheer Nederland (FTN); of
- Een (kopie van het) bewijs van lidmaatschap van een vergelijkbare buitenlandse brancheorganisatie voor (industriële) wasserijen en linnenverhuurders.

Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de genoemde branche-specifieke periodieke kostenprognose te delen met Opdrachtgever. Zie verder Eis E7.4.

2.2 Gunningseisen (eisen aan uitvoering van de overeenkomst)

Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de hierna genoemde functionele en technische eisen. Middels het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver aan deze eisen te voldoen.

E1 Algemeen

- E1.1 Inschrijver stemt er mee in om per ingangsdatum van de overeenkomst, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument tegen de tarieven zoals aangeboden in Bijlage 2 rekening houdend met de toegestane indexering (zie Eis E7.3).
- E1.2 Inschrijver biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is.
- E1.3 Inschrijver beschikt over een registratiesysteem waarin registratie van gereinigde artikelen is vastgelegd middels een barcodelabel of chip die aan de te reinigen artikelen is bevestigd. In het systeem is per artikel geregistreerd van welke medewerker het artikel is en hoe vaak dit artikel gereinigd is.
- E1.4 Inschrijver is verantwoordelijk voor het merken en registreren van nieuwe artikelen middels een barcodelabel of chip die aan de artikelen is bevestigd. Met uitzondering van de afdeling Brabants Afvalteam (BAT). In de huidige situatie zorgen zij zelf voor het merken en registreren van nieuwe artikelen rechtstreeks in het systeem van de Leverancier. Inschrijver bevestigt dat dit proces gehandhaafd kan blijven en borgt hiermee een efficiënt proces en een snelle doorloopsnelheid.
- E1.5 Inschrijver hanteert geen vakantiesluiting. De dienstverlening dient ook in vakantieperioden en rond feestdagen gecontinueerd te worden. Een aangepast schema van de haal- en brengservice is bespreekbaar.
- E1.6 Inschrijver zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever kosteloos meewerken aan het overdragen van alle data-informatie die benodigd is voor implementatie van de dienstverlening in het bedrijfsproces van de opvolgende dienstverlener. Vervolgens dient Inschrijver deze informatie binnen de organisatie en haar informatiesystemen te wissen dan wel te vernietigen.

E2 Reiniging

- E2.1 Inschrijver is in staat te zijn om alle in paragraaf 1.7 genoemde artikelen te reinigen en zal op verzoek van Opdrachtgever de werkzaamheden uitvoeren.
- E2.2 De reiniging van het wasgoed geschiedt op een wijze die algemeen gangbaar is voor de betreffende artikelen. Voorbeelden, maar niet uitputtend, zijn behoud van kleur, maat, pasvorm. Ook dienen beschermende functies zoals: waterdichtheid, brandvertragende impregnatie, reflectiewaarde, transferlogo's en zichtbaarheidswaarde van de kleding behouden te blijven.
- E2.3 De Inschrijver moet bij de keuze van het reinigings- en eventueel droogproces rekening houden met de was- en reinigingsbehandelingen die op het innaai-etiket worden aangegeven en/of separaat worden aangegeven.
- E2.4 Inschrijver garandeert dat de artikelen alsmede alle op de artikelen aangebrachte emblemen, belettering en veiligheidssignalering bij normaal gebruik en normale frequentie van bewassing, gedurende de door Opdrachtgever gehanteerde interne afschrijvingstermijn functioneel en kwalitatief op het niveau blijven zoals deze bij eerste reiniging aan de Leverancier zijn aangeboden.
- E2.5 Inschrijver garandeert dat schoon wasgoed niet in aanraking komt met vuil wasgoed.
- E2.6 De gereinigde artikelen moeten zodanig vrij zijn van was- en neutralisatiemiddel dat huidirritatie als gevolg van het reinigen niet optreedt.
- E2.7 Onverwijderbare vlekken en beschadigingen mogen niet ontstaan tijdens transport van en naar de Inschrijver en tijdens het proces van reinigen.

- E2.8 De Opdrachtgever verplicht zich om vuil wasgoed bij inname te controleren op het achterblijven van voorwerpen. Indien blijkt dat na het reinigingsproces een artikel inktvlekken of andere beschadigingen bevat die zijn toe te rekenen aan achtergebleven voorwerpen, dient dit artikel aan Opdrachtgever te worden vergoed.
- E2.9 Indien er wasgoed door toedoen van Inschrijver, afgekeurd wordt, dient er een vergoeding van het betreffende artikel plaats te vinden. Om de vergoeding te bepalen gaat Opdrachtgever uit van een levensduur van een artikel gebaseerd op een minimum aantal wasbeurten per artikel. De minimaal aantal wasbeurten per artikel zijn te vinden in Bijlage 2 Prijzenblad (zie tabblad 2: Wasinstructies per artikel, kolom K: Levensduur). De afschrijving zal gelijkmatig worden afgebouwd.
Een voorbeeld van een kledingstuk met een minimale levensduur van 50 wasbeurten:
Indien dit kledingstuk door schade wordt afgekeurd bij 0 wasbeurten dient 100% te worden vergoed. Indien dit kledingstuk wordt afgekeurd na 10 bewassingen, dient 80% te worden vergoed en na 25 bewassingen dient 50% te worden vergoed et cetera.
- E2.10 Indien naar oordeel van de Inschrijver inktvlekken of andere beschadigingen haar niet zijn toe te rekenen, dan zal Inschrijver dit gemotiveerd voorleggen aan Opdrachtgever, waarbij Inschrijver het betreffende artikel ter controle separaat zal toezenden aan Opdrachtgever. Uitsluitend indien Opdrachtgever in alle redelijkheid van oordeel is dat de motivatie van Inschrijver van dien aard is dat inktvlekken of andere beschadigingen haar niet zijn toe te rekenen, zal de Opdrachtgever geen vergoeding verlangen.
- E2.11 Schoon wasgoed dient als volgt samengevoegd te worden aangeleverd op de locaties van de Opdrachtgever:
- Persoonsgebonden artikelen: Gebundeld per persoon en per locatie met een barcode (vanuit het systeem van Inschrijver) en de naam van desbetreffende medewerker van Opdrachtgever.
 - Bulkartikelen: Gebundeld per soort en/of maat en per locatie door middel van een barcode (vanuit het systeem van Inschrijver).

E3 Herstelwerkzaamheden

- E3.1 Inschrijver is in staat tot herstelwerkzaamheden van de aangeboden artikelen en zal op verzoek van Opdrachtgever herstelwerkzaamheden uitvoeren.
- E3.2 De artikelen die hersteld moeten worden, dienen centraal opgehaald te worden en tevens afgeleverd te worden bij de in paragraaf 1.5 genoemde locaties en nader (na gunning) te ontvangen contactpersonen.
- E3.3 De termijn voor uitvoering van herstelwerkzaamheden is maximaal binnen vijf (5) werkdagen vanaf aanlevering van het artikel.
- E3.4 Uitsluitend artikelen die door de Opdrachtgever, als zodanig voor 'herstel' gekenmerkt worden aangeboden, worden door Inschrijver hersteld.
- E3.5 Artikelen die, na overleg met en met toestemming van de Opdrachtgever niet meer voor herstel aanmerking komen, worden voorzien van een kenmerk 'AFGEKEURD' en geretourneerd aan de Opdrachtgever.

E4 Haal- en brengservice (transport, distributie)

- E4.1 Inschrijver is in staat om zorg te dragen voor de totale logistieke keten. Van inname van het wasgoed op de locaties van de Opdrachtgever tot en met inleggen van het wasgoed op kastniveau op de locaties van Opdrachtgever.
- E4.2 De verantwoordelijkheid voor het wasgoed vanaf het moment van ophalen tot en met het inleggen op de distributiepunten van de locaties ligt bij de Leverancier.
- E4.3 De Leverancier zorgt ervoor dat er geen vermissingen plaatsvinden in het gehele proces: van het ophalen op locatie, bij aankomst wasserij, bij vertrek uit de wasserij, bij aankomst op de locatie. Leverancier is verantwoordelijk voor het registreren van aantallen artikelen en het eventuele verschil is voor rekening en risico van de Inschrijver. In dat geval dient het artikel door Inschrijver aan Opdrachtgever te worden vergoed.

- E4.4 Transport en distributie van artikelen van/naar de locaties van Opdrachtgever is overeenkomstig de in paragraaf 1.6 vermelde frequenties. De frequenties en weekdagen van de haal- en brengservice zijn indicatief en gebaseerd op de huidige situatie. In de toekomst kunnen hierin wijzigingen plaatsvinden. Het wasgoed dient centraal (in pandig, vaak in de kelder) op de aangegeven locaties opgehaald te worden en tevens afgeleverd te worden bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
- E4.5 Bij de distributie van de artikelen van de Opdrachtgever wordt per levering een pakbon meegeleverd met een overzicht van de gedistribueerde artikelen in soort en aantal. Deze wordt ook per e-mail toegestuurd.
- E4.6 In geval van foutief gedistribueerde artikelen wordt hierover door Opdrachtgever zo snel mogelijk melding gemaakt. Foutief gedistribueerde artikelen worden bij de eerst volgende reguliere distributie kosteloos retour genomen en diezelfde dag naar de juiste locatie getransporteerd en gedistribueerd door de Inschrijver.
- E4.7 Inschrijver verklaart zich ervan bewust te zijn dat de binnenstad van Tilburg onderdeel is van een milieuzonering voor vrachtauto's (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg). Raadpleeg voor meer informatie de website: <http://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/>
- E4.8 Inschrijver verklaart zich ervan bewust te zijn dat de bereikbaarheid van de locaties in het Stadscentrum van Tilburg beperkt is (dit geldt met name voor het Stadhuis en de Stadswinkel). Voorbeelden hiervan zijn:
- De binnenstad is dagelijks van 06:00 tot 11:00 uur toegankelijk voor gemotoriseerd verkeer;
 - Het gebied is onderdeel van gebiedsontwikkelingsprojecten: Cityring en Stadsforum. Dit kan gevolgen hebben voor de bereikbaarheid (bv. het huidige plan is dat er een éénbaansweg komt met max. 30 km/h).
- Raadpleeg voor meer informatie de website van de gemeente Tilburg.

E5 Veiligheid, milieu en duurzaamheid

- E5.1 Inschrijver conformeert zich te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving.
- E5.2 Inschrijver verklaart bij chemisch reinigen met het oplosmiddel Perchloorethyleen (PER) gebruik te maken van '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur. Onder '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur wordt verstaan: reinigingsapparatuur ten behoeve van kledingreiniging met het oplosmiddel Perchloorethyleen, dat in elk geval over de volgende eigenschappen beschikt:
- het apparaat beschikt over een laagniveausensor, waardoor niet meer PER wordt opgepompt dan nodig is voor het betreffende ladingsgewicht;
 - het apparaat beschikt over een anti-pluis-coating (kataphorese), die voorkomt dat stof achterblijft aan de binnenkant van de waterafscheider;
 - het apparaat beschikt over een luchtreiniger die zodanig is ingericht dat de restwarmte wordt gebruikt om de koolfilter te regenereren;
 - het apparaat beschikt over een volledig emissievrij uitruimsysteem dat zodanig is ingericht dat de vrijkomende damp uit het destillatieresidu wordt teruggevoerd in het destilleer;
 - het apparaat beschikt over een stoominjector die er voor zorgt dat de hoeveelheid PER in het destillatieresidu wordt geminimaliseerd.
- E5.3 Inschrijver verklaart voor het reinigen, zonder speciale behandeling, gebruik te maken van milieuvriendelijke en/of biologisch afbreekbare wasmiddelen die voorzien zijn van een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk of wasmiddelen die aantoonbaar voldoen aan de eisen van dit milieukeur. Inschrijver kan (op verzoek) documentatie overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
- E5.4 Inschrijver maakt in geval van natwassen van reguliere bedrijfskleding (niet zwaar vervuild, geen speciale behandeling) gebruik van machines die water en warmte hergebruiken. De inschrijver kan aantonen dat warmte wordt hergebruikt, bijvoorbeeld door het (op verzoek) overhandigen van de technische specificaties van de door hem gebruikte machines.
- E5.5 Inschrijver hergebruikt restwarmte voor het proces van chemisch reinigen gebruik, onder andere voor het verwarmen van het gebouw. Inschrijver toont (op verzoek) aan op welke wijze de restwarmte wordt gewonnen en hergebruikt.

E6 Overlegstructuur en managementinformatie

- E6.1 Minimaal tweemaal per jaar vindt een accountgesprek plaats over de service, aftersales, verloop van de overeenkomst en eventuele klachten.
- E6.2 Minimaal één maal per jaar worden de prestaties van de Inschrijver door Leverancier intern beoordeeld en opgenomen in een leveranciersevaluatie. Deze leveranciersevaluatie is gespreksonderwerp voor het tweejaarlijkse accountgesprek.
- E6.3 Inschrijver informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Inschrijver welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
- E6.4 Inschrijver biedt een online management informatiesysteem met inzage in de volgende informatie:
- Overzicht in aantal bewassing en prijs van gereinigde artikelen per persoon en per artikel;
 - Overzicht in aantal en prijs van herstellende artikelen per persoon en per artikel;
 - Overzicht in prijs en aantal van transport en distributie per locatie;
 - Overzicht van afgekeurde artikelen in aantal en soort;
 - Klachtenregistratie met vermelding van openstaande en afgehandelde klachten in tijd en doorlooptijd.
- Het is mogelijk deze informatie te exporteren naar Excel. Indien dit niet mogelijk is, verstrekt Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst elk kwartaal deze managementinformatie in Word of Excel. De definitieve vorm wordt in onderling overleg vastgesteld na een voorstel hiertoe door Opdrachtnemer.
- E6.5 De Inschrijver draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. De klachten van Opdrachtgever dienen neergelegd te kunnen worden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. De klachtenregeling voldoet aan de volgende eisen:
- Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;
 - Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
 - De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug;
 - Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, volledig afgehandeld;
 - De Opdrachtgever ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden.

E7 Facturering

- E7.1 Facturering van de kosten voor verrichte dienstverlening vindt maandelijks achteraf plaats.
- E7.2 Facturering vindt plaats middels één (1) verzamelfactuur met een specificatie per locatie en/of afdeling met daarop de totale periodiek te berekenen kosten. Op de factuur is een splitsing gemaakt per hoofdgroep (reinigen, herstellen, transport en overige kosten (w.o. vergoedingen), met als subgroep de soorten artikelen.
- E7.3 De vergoeding voor eventuele implementatiekosten zijn door de Aanbestedende dienst gemaximeerd op € 4.000,- exclusief BTW. Denk hierbij aan (eenmalige) kosten voor het (om)labelen/merken/registreren van de kleding die in omloop is en eventuele kosten die gemaakt moeten worden voor het starten van de dienstverlening zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie. Deze kosten dienen vooraf met Opdrachtgever te worden overlegd en mogen na schriftelijke goedkeuring worden gefactureerd.
- E7.4 De in Bijlage 2 bij de Overeenkomst neergelegde Prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst. Indexering is jaarlijks per datum 1 april toegestaan. De indexering is gebaseerd op de FTN Kostenprognose, gepubliceerd door de brancheorganisatie Federatie Textielbeheer Nederland (FTN).

FTN Kostenprognose

FTN verstrekt namens de branche vier keer per jaar een Kostenprognose waarbij de toegepaste methodiek is gebaseerd op openbaar verifieerbare bronnen en wordt gecontroleerd door een onafhankelijk accountant. De Kostenprognose bevat een prognose van de kostenontwikkelingen, waarbij in ieder geval wordt gekeken naar de kostencomponenten: arbeidskosten, grond- en hulpstoffen, energiekosten, afschrijvingskosten, financieringskosten, transportkosten, overige kosten en extra/onvoorziene kosten.

De peildata van de prognoses zijn 1 maart, 1 juni, 1 augustus en 1 november (verschijning circa dertig dagen na de peildatum). Waarbij de prognose van 1 november toeziet op de periode van het hele kalenderjaar dat daarop volgt. De gepubliceerde Kostenprognose op 1 november 2022 is dus een volledige vooruitblik op 2023, die van 1 juni bevat straks vijf maanden realisatie (en nog zeven maanden prognose).

Opdrachtnemer dient het voorstel tot indexering uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het moment van indexeren (dus uiterlijk 1 januari) schriftelijk voor te stellen aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Dit voorstel moet zijn gebaseerd op de FTN Kostenprognose met peildatum 1 november van het voorafgaande jaar.

Het voorstel dient (minimaal) te zijn voorzien van:

- Uw voorstel tot indexering;
- Een deugdelijke toelichting c.q. berekening per relevante van toepassing zijnde kostencomponent en een verwijzing naar de (openbaar) verifieerbare bronnen ter onderbouwing van uw voorstel;
- Een nieuw tarievenoverzicht waarin de indexering is verwerkt.

Kortom, de indexering die mag worden doorgevoerd per 1 april 2024 is gebaseerd op de publicatie FTN Kostenprognose met peildatum 1 november 2023. U dient uiterlijk 1 januari 2024 schriftelijk een voorstel in te dienen met een toelichting hoe u hiertoe gekomen bent. Opdrachtnemer verstrekt daarbij tevens een nieuw tarievenoverzicht. De Contractmanager van Opdrachtgever neemt het voorstel in behandeling, verifieert de bronnen en beoordeelt het voorstel. Na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever mag u de voorgestelde indexering vanaf 1 april 2024 doorvoeren. Voor de daarop volgende jaren geldt dezelfde systematiek.

Om uw indexeringsvoorstel op een objectieve wijze te kunnen beoordelen verzoeken wij u bij inschrijving inzicht te geven hoe de opbouw van uw kostprijs zich verhoudt tot genoemde componenten. U dient in Bijlage 2 het Prijzenblad in cellen E87 t/m E95 per kostencomponent aan te geven wat het percentage is van deze component in uw tariefstructuur. U dient uit te gaan van een gewogen samenstelling van alle onderdelen in het prijzenblad (kostenmix). Indien het indexeringsvoorstel wordt goedgekeurd zal het overeengekomen percentage gelden voor alle prijzen zoals genoemd in het Prijzenblad. Hier wordt geen onderscheid gemaakt in de verschillende aangeboden tarieven.

3 PROGRAMMA VAN WENSEN

De gemeente hecht veel waarde aan potentiële opdrachtnemers die kunnen aantonen dat zij het gevraagde kunnen organiseren en uitvoeren, de capaciteit kunnen garanderen en over een visie beschikken. De visie dient vooral gericht te zijn op het beheersen en innoveren binnen de materie van het vakgebied. De kwaliteit dient geborgd te worden en de Opdrachtnemer moet toegevoegde waarde bieden voor Opdrachtgever.

Inschrijver wordt gevraagd onderstaande gunningswensen te beantwoorden. De antwoorden op de gunningswensen vormen het uitgangspunt voor de wijze waarop Opdrachtnemer de Opdracht voor Opdrachtgever gaat uitvoeren en toegevoegde waarde gaat bieden waar Opdrachtgever naar op zoek is.

De uitwerking van de open vragen dient GEANONIMISEERD ingediend te worden. In totaal maximaal:

- Gunningswens 1 maximaal 2 A4;
- Gunningswens 2 maximaal 2 A4.

De beantwoording van het criterium kwaliteit dient dus in totaal in maximaal 4 A4 (Lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1, geen voor- en eindblad en inhoudsopgave) te worden beantwoord.

Geanonimiseerd betekent dat er geen bedrijfsnamen, bedrijfsgegevens, logo's, verwijzingen naar mogelijke eerder voor Aanbestedende Dienst uitgevoerde projecten, namen van personen of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de Inschrijver in het document mogen worden vermeld waardoor de Inschrijver kan worden herkend, met uitzondering van de daarop gevraagde plaatsen (naam ondertekening e.d.).

Het onderscheidend vermogen van de Inschrijving moet uit de inhoud blijken en mede daarom is gelijkvormigheid gewenst en een verplichte lay-out voorgeschreven.

3.1 Gunningswensen

Inschrijver dient de expertise, kennis en ervaring concreet te maken en zichzelf te onderscheiden. De kwaliteit van de Inschrijving dient te blijken uit de uitwerking van onderstaande gunningswensen:

Kwaliteit (30 % van totaalscore)		
Gunningswensen	Subweging	Maximaal te behalen punten
Wens 1: Plan van aanpak implementatiefase	50 %	15 punten
Wens 2: Plan van aanpak uitvoeringsfase	50 %	15 punten
Totaal	100 %	30 punten

N.B.1: de uitwerking van de Gunningswens dient realistisch te zijn binnen de tarieven waarmee wordt ingeschreven.

Inschrijver dient alle kwaliteitsgunningscriteria (wensen) uit te werken. Het niet beantwoorden van één of meerdere vragen c.q. onderwerpen leidt tot een 0-score. De Aanbestedende Dienst wil per uitgevraagd kwaliteitscriterium in ieder geval de genoemde onderwerpen per kwaliteitscriterium terug zien in de uitwerking. De overige onderwerpen die Inschrijver van belang acht om de Aanbestedende Dienst te laten zien dat Inschrijver op het betreffende kwaliteitscriterium onderscheidend is, ontzorgt, klantgericht werkt, laat de Aanbestedende Dienst over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver. Dit houdt in dat de voornoemde onderwerpen nadrukkelijk geen afzonderlijke gunningscriteria zijn en de ingediende uitwerking van de betreffende kwaliteitswens integraal wordt beoordeeld.

3.2 GUNNINGSWENS 1: Plan van aanpak implementatiefase

Gemeente Tilburg hecht veel waarde aan een soepele, geruisloze overgang waarbij de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt. Wij willen zaken doen met een klantgerichte leverancier die deze opdracht doorgrondt en de juiste acties op het juiste moment uitvoert en zijn processen hierop inricht. Dit moet mede blijken uit de wijze waarop de implementatie zal worden aangepakt. Inschrijver dient een plan van aanpak op te stellen op welke wijze zij de implementatiefase van de wasserijdienstverlening binnen onze organisatie gaat vormgeven.

Casus

Op dit moment is er een lopende overeenkomst met onze huidige leverancier voor de wasserijdienstverlening. Tot het einde van de overeenkomst verzorgt de huidige leverancier de totale dienstverlening. Per zaterdag 1 april 2023 beëindigt de huidige leverancier haar dienstverlening bij de Gemeente Tilburg. Vanaf die datum dient de dienstverlening overgenomen te worden door (de nieuwe) Opdrachtnemer. De overgang van de huidige leverancier naar een nieuwe leverancier noemen we de implementatiefase.

Bij start van de dienstverlening dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat alle artikelen herleidbaar zijn middels een barodelabel of chip die aan deze artikelen is bevestigd en geregistreerd te zijn/worden in een registratiesysteem. Op dit moment zijn alle artikelen gemerkt (met een barcode) door onze huidige leverancier en liggen alle artikelen verspreid over de verschillende locaties, zijn in het bezit van en/of worden gedragen door de medewerkers.

Bij het opstellen van het implementatieplan moet Inschrijver zich bewust zijn dat de gebruikers de kleding dagelijks dragen en dit proces van (om)labelen/merken/registreren dusdanig georganiseerd moet worden dat de gebruikers hier geen/minimale last van ondervinden.

De afdeling Brabants Afvalteam (BAT) vormt hierop een uitzondering. In de huidige situatie zorgen zij zelf voor het merken en registreren van nieuwe artikelen rechtstreeks in het systeem van de Leverancier. De wens is om dit proces te handhaven ten behoeve van een efficiënt proces en een snelle doorlooptijd. Zij dienen tijdig duidelijke instructies te ontvangen op welke wijze deze kleding gemerkt dient te worden zodat zij dit zelfstandig en/of in samenwerking met Inschrijver kunnen organiseren.

U dient in het Plan van Aanpak uit te gaan van de beschreven Opdrachtschrijving (hoofdstuk 1) en de eisen en uitgangspunten zoals vermeld in de volledige aanbestedingsdocumentatie.

De volgende onderdelen dienen minimaal terug te komen:

- De overzichtelijke planning inclusief doorlooptijd en mijlpalen van de implementatiefase;
- Beschrijving van de informatie die Inschrijver nodig heeft voor een soepele implementatie en op welke wijze Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening borgt gedurende de implementatiefase;
- Beschrijving van de werkwijze van het registreren/labelen en wat is ervoor nodig om de artikelen op te kunnen nemen in het proces van Inschrijver?
- Beschrijving hoe wordt in deze fase omgegaan met de bijzonderheden bij afdeling BAT (het zelf registreren en merken van de artikelen conform eis E1.4);
- Wat is voor Inschrijver het grootste risico tijdens de opstartfase? Beschrijving van dit grootste risico inclusief een onderbouwing waarom Inschrijver dit signaleert als risico en de beheersmaatregel(en) die getroffen kan/kunnen worden om dit risico te voorkomen c.q. verkleinen.

De uitwerking van Gunningswens 1 wordt door de beoordelingscommissie getoetst op volledigheid, haalbaarheid, wijze van realisatie en de toegevoegde waarde ten aanzien van de aanpak om tot een succesvolle implementatie te komen (succesvol: een soepele, geruisloze overgang waarbij de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt). Er wordt gezocht naar meerwaarde ten opzichte van de eisen in dit document.

3.3 GUNNINGSWENS 2: Plan van aanpak uitvoeringsfase

Gemeente Tilburg wenst een professionele wasserij te contracteren. Deze professionaliteit moet blijken uit de wijze waarop de dienstverlening tijdens de looptijd van het contract zal worden aangepakt. Inschrijver dient een plan van aanpak op te stellen op welke wijze zij de wasserijdienstverlening binnen onze organisatie gaat vormgeven.

Casus

Vanaf 1 april 2023 wordt de wasserijdienstverlening uitgevoerd door (de nieuwe) Opdrachtnemer. Vanaf die datum is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Reinigen: het professioneel wassen en reinigen van de artikelen die vanaf die datum worden aangeboden;
- Herstellen: het herstellen/repareren van de artikelen die vanaf die datum worden aangeboden;
- Haal- en brengservice: het ophalen en terugbezorgen van het wasgoed van en naar 7 locaties in Tilburg conform de ophaalfrequenties in paragraaf 1.6.;
- Inlegservice: het zorgdragen dat het schone wasgoed (op persoonsniveau) in de juiste kledinglocker wordt gelegd ten behoeve van 175 lockers op twee verschillende locaties.

Inschrijver moet zich bewust zijn van het belang van het continueren van deze dienstverlening.

U dient in het Plan van Aanpak uit te gaan van de beschreven Opdrachtschrijving (hoofdstuk 1) en de eisen en uitgangspunten zoals vermeld in de volledige aanbestedingsdocumentatie.

De volgende onderdelen dienen minimaal terug te komen:

- Beschrijving hoe de reguliere dienstverlening eruit ziet en de informatie die Inschrijver nodig heeft voor een soepele uitvoering en op welke wijze Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening borgt gedurende het contract;
- Beschrijving van het logistieke proces van transport en distributie;
- Op welke wijze gaat Inschrijver om met klachten over de dienstverlening (bijvoorbeeld een artikel dat vermist is en/of niet volledig schoon retour is gekomen);
- Beschrijving van de mogelijkheden van het managementinformatiesysteem (Excel of digitaal?), gebruiksvriendelijkheid, welke informatie de Opdrachtgever hierin kan zien en hoe rapportages zijn opgebouwd;
- Beschrijf of en zo ja, op welke wijze u als samenwerkingspartner hier een rol in kunt nemen. Door bijvoorbeeld verbetervoorstellen te initiëren, die de kwaliteit en de duurzaamheid ten goede komen.

De uitwerking van Gunningswens 2 wordt door de beoordelingscommissie getoetst op volledigheid, haalbaarheid, wijze van realisatie en de toegevoegde waarde ten aanzien van de aanpak om tot een succesvolle uitvoering van het contract te komen (succesvol: een kwalitatief goede dienstverlening waarbij de continuïteit van de dienstverlening is gegarandeerd). Er wordt gezocht naar meerwaarde ten opzichte van de eisen in dit document.

3.4 Beoordeling Gunningswensen

De uitwerkingen van de gunningswensen worden door de beoordelingscommissie van Aanbestedende Dienst getoetst op volledigheid, mate van realiteit en gedegenheid, betaalbaarheid en conform gestelde eisen en wensen.

De deskundige beoordelingscommissie bestaat uit de volgende rollen:

- 2 medewerkers van de afdeling Faciliteiten, team Advies en Contracten
- 1 medewerker van de afdeling Brabants Afval Team (BAT)
- 1 medewerker van de afdeling Veiligheid en Wijken (VEW)
- 1 medewerker van de afdeling Faciliteiten (FAC)

De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst ieder individueel een (traditioneel) rapportcijfer tussen 5 en 10 toe aan de afzonderlijke uitwerkingen van de Gunningswensen. Daarna wordt, in een plenaire sessie van de beoordelingscommissie onder leiding van de inkoopadviseur, in consensus één rapportcijfer per Gunningswens vastgesteld. De rapportcijfers worden toegekend op basis van de mate waarin er in de uitwerking wordt ingegaan op de elementen zoals beschreven en de toegevoegde waarde die Inschrijvers overbrengen.

De score wordt in consensus bepaald op basis van een traditioneel rapportcijfer, zoals weergegeven in de tabel:

Beoordeling van de gunningswensen	Rapportcijfer	Wens 1	Wens 2
Antwoord ontbreekt.		Knock Out	Knock Out
Inschrijver heeft geen of geen inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, en/of gaat niet in op de genoemde uitgangspunten/elementen. Er is geen sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie wordt niet toegelicht.	5 of lager	0	0
Inschrijver heeft een zeer beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen slechts zeer beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde wordt als neutraal ervaren en/of de onderbouwing voor realisatie zeer beperkt toegelicht.	6	3	3
Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is beperkt en/of de onderbouwing voor realisatie is beperkt toegelicht.	7	6	6
Inschrijver heeft een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen ten dele zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Er is voldoende sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie is voldoende toegelicht.	8	9	9
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven waarin vrijwel alle genoemde uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is aanzienlijk en/of de onderbouwing voor realisatie is goed toegelicht.	9	12	12
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle genoemde uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is maximaal en/of onderbouwing voor realisatie is uitstekend toegelicht.	10	15	15

4 Prijs

Inschrijver geeft zijn tarieven op in Bijlage 2 Prijzenblad (tabblad 1), tarieven dienen te worden gebaseerd op de in het Prijzenblad bijgevoegde wasvoorschriften (tabblad 2). De door Inschrijver in te dienen tarieven leiden uiteindelijk tot de vergelijkingsprijs per Inschrijver. Deze vergelijkingsprijs vormt de basis om te komen tot de score op het onderdeel prijs. Aan de afgegeven waarden in deze uitvraag kunnen géén rechten worden ontleend.

Inschrijvingen die voor wat betreft hetgeen geoffreerd is manipulatief van aard zijn of als niet-marktconform worden verondersteld, worden als ongeldig terzijde gelegd, waardoor Inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt.

De maximale score voor het onderdeel Prijs is 70 punten. De wijze waarop de punten worden toegekend is beschreven in hoofdstuk 5 van deze bijlage.

5. Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure bestaat uit 2 fases; de geschiktheidsfase en de gunningsfase. De gunningsfase bestaat uit twee stappen, welke aansluitend worden beoordeeld. De formele procedure staat beschreven in hoofdstuk 5 van het Aanbestedingsdocument.

5.1 Gunning

De gunning geschiedt op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De onderlinge weging bepaalt de economisch meest voordelige inschrijving voor deze aanbesteding. De weging is als volgt vastgesteld:

Criterium	Hoofdweging	Subcriteria	Subweging
Prijs	70 %	Vergelijkingsprijs	100 % (70 punten)
Kwaliteit	30 %	Wens 1: Plan van aanpak implementatiefase	50 % (15 punten)
		Wens 2: Plan van aanpak uitvoeringsfase	50 % (15 punten)

5.2 Scoretoekenning

In paragraaf 3.2 en hoofdstuk 4 is beschreven hoe de score toegekend wordt. Deze scores worden gewogen middels de in 5.1 genoemde weegfactoren. De gewogen eindscore voor kwaliteit wordt vervolgens in de hoofdweging voor 30 % meegenomen. De overige 70 % is voor het onderdeel prijs. Om dit te beoordelen dient door inschrijver het prijsinvulformulier in Bijlage 2 volledig ingevuld te worden. Het eindtotaal in cel G82 bepaalt de vergelijkingsprijs van Inschrijver per jaar.

Voor de beoordeling van de inschrijfprijs hanteren we de relatieve weging. Dat wil zeggen dat de hoogst scorende inschrijver het maximaal aantal punten scoort. De overige inschrijvers ontvangen punten naar rato van de procentuele afwijking van hun Inschrijving ten opzichte van de hoogst scorende.

De Inschrijver met het laagste inschrijftarief behaalt de maximale score van 100 % voor het onderdeel prijs. De score van de overige inschrijvers wordt bepaald ten opzichte van het laagste inschrijftarief waarbij de volgende formule wordt toegepast:

$\text{Score prijs} = (\text{laagste inschrijftarief} / \text{inschrijftarief}) \times 100$

De laagste prijs heeft de 100 % score welke in de subweging voor 70 % meetelt.

Prijs weegt mee voor 70 %, wat betekent dat er in totaal maximaal 70 punten te verdienen zijn.

Kwaliteit weegt mee voor 30 %, wat betekent dat er in totaal maximaal 30 punten te verdienen zijn, zoals weergegeven in paragraaf 3.1 van dit document.

Alle punten worden op 1 cijfer achter de komma afgerond.

5.3 Economisch meest voordelige Inschrijving en gunningscriterium

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt in deze aanbesteding bepaald middels het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).

De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Aan deze Inschrijver wordt de Opdracht gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium prijs de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, geeft de score behaald bij het subcriterium kwaliteit gunningswens 1 (Plan van aanpak implementatiefase) de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score, vindt loting plaats.