



**MAURITSHUIS**

**Bestek aanbesteding  
Glasbewassing,  
Personele inhuur  
Schoonmaakonderhoud,  
Sanitaire voorzieningen  
Mauritshuis**



**PGW ADVIES**  
FACILITAIR INKOOP & ADVIES

Opdrachtgever: Mauritshuis

Auteur: Patrick G. Wolfert

Datum: 29 januari 2014

Versie: Definitief

## **Inhoudsopgave**

<b>1 Algemene informatie</b> .....	<b>8</b>
1.1 Doel/reikwijdte van de aanbesteding .....	8
1.1.1 Inleiding .....	8
1.1.2 Opdracht op hoofdlijnen.....	8
1.1.3 Overeenkomstvorm en -duur.....	8
1.2 Informatie over de Opdrachtgever.....	9
1.2.1 De Opdrachtgever .....	9
1.3 Beleidsdoelstellingen .....	10
1.3.1 Algemeen .....	10
1.3.2 Duurzaamheid en milieu .....	10
1.3.3 Midden en Kleinbedrijf (MKB) .....	10
1.3.4 Gekozen procedure .....	10
1.3.5 Gunning .....	10
1.3.6 Communicatie .....	11
1.4 Marktverkenning .....	11
1.5 Planning .....	11
1.6 Overige informatie .....	12
1.6.1 Tegenstrijdigheden.....	12
1.6.2 Leeswijzer .....	12
<b>2 Procedures</b> .....	<b>13</b>
2.1 Informatieverstrekking .....	13
2.1.1 Communicatie .....	13
2.1.2 Schouw .....	13
2.1.3 Nota van Inlichtingen .....	13
2.2 Voorwaarden voor indienen van een Offerte.....	14
2.2.1 Algemeen .....	14
2.2.2 Geldigheid van de offerte .....	14
2.2.3 Regels over combinaties en Onderaanneming .....	15
2.2.4 Inhoud van de offerte.....	16
2.2.5 Indienen van de offerte.....	17
2.3 Na de indiening van de offerte .....	17
2.3.1 Opening van de Offertes .....	17
2.3.2 De beoordeling.....	18

2.3.3	De (voorgenomen) gunning .....	18
2.4	Beëindiging van de Aanbestedingsprocedure.....	18
2.5	Geschilbeslechting .....	19
<b>3</b>	<b>Beoordelingssystematiek .....</b>	<b>20</b>
3.1	Methodiek .....	20
3.2	Beoordeling in de verschillende fasen .....	20
3.2.1	Offerteprocedure (1 <sup>e</sup> fase) .....	20
3.2.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (2 <sup>e</sup> fase).....	20
3.2.3	Voldoen aan het Programma van Eisen (3 <sup>e</sup> fase).....	20
3.2.4	Gunningscriteria (4 <sup>e</sup> fase).....	20
3.3	Wijze van beoordelen .....	21
3.3.1	Kwaliteit.....	21
3.3.2	Prijs schoonmaak .....	22
3.3.3	Staffelprijzen .....	23
3.3.4	Uurtarieven inzet overige dienstverlening .....	23
<b>4</b>	<b>Op te leveren informatie en geschiktheidseisen.....</b>	<b>24</b>
4.1	Algemene informatie .....	24
4.1.1	Algemeen .....	24
4.1.2	Bedrijfsgegevens .....	24
4.1.3	Holdingverklaring .....	24
4.1.4	Referenties.....	24
4.1.5	Overige formulieren .....	25
4.1.6	Eigen verklaring.....	25
<b>5</b>	<b>Programma van Eisen .....</b>	<b>26</b>
5.1	Algemeen .....	26
5.2	Eisen Overeenkomst.....	26
5.3	Eisen Personeel en organisatie.....	27
5.4	Veiligheid .....	30
5.5	Eisen communicatie en managementinformatie.....	32
5.6	Eisen Duurzaamheid en milieu .....	33
5.7	Afstemming cateraar en schoonmaak .....	34
5.8	Eisen Kwaliteit .....	34
5.9	Eisen uitvoering Schoonmaakonderhoud .....	36
5.10	Eisen Sanitaire voorzieningen .....	38

5.11	Eisen Inspanningsgerichte werkzaamheden.....	39
5.12	Eisen middelen en materialen .....	43
5.13	Wensen.....	44
5.13.1	Case bezoek jappers .....	44
5.13.2	Case paraplu invasie.....	44
5.13.3	Wensen Partnership .....	44
5.13.4	Wensen implementatie.....	44
5.13.5	Wensen personele inzet .....	44
5.13.6	Wensen prijs schoonmaak .....	45
5.13.7	Wensen prijs staffelprijzen .....	45
5.13.8	Wensen uurtarieven aanvullende dienstverlening.....	45
Bijlage 1	Eigen verklaring	
Bijlage 2	Concept Overeenkomst exclusief bijlagen	
Bijlage 3	Calculatiebestand	
Bijlage 3a	Voorcalculatie	
Bijlage 4	Formulieren	
Bijlage 5	Toelichting staffels	
Bijlage 6	Format vragen	

### **Managementsamenvatting**

Voor u ligt het Bestek voor de selectie van één Leverancier voor de levering van glasbewassing, schoonmaakonderhoud en sanitaire voorzieningen. De Opdracht is samengevoegd daar de huidige kosten van de glasbewassing en sanitaire voorzieningen per jaar zo laag zijn dat hiervoor een aparte aanbesteding te organiseren irreële inspanningen vergt van de markt alsmede de Opdrachtgever.

Er wordt met de Leverancier een Overeenkomst afgesloten met een looptijd van drie (3) jaar. De looptijd van de Overeenkomst kan verlengd worden tot maximaal zeven (7) jaar middels tweemaal een verlenging van twee jaar.

Er is gekozen voor een openbare procedure. Op deze wijze meent Opdrachtgever de markt de optimale kans te geven om te komen tot de beste inschrijvingen zonder hier beperkende voorwaarden aan te moeten stellen.

PGW Advies in samenwerking met het Mauritshuis, verzorgt de aanbesteding. PGW Advies is bij de beoordeling slechts betrokken als onafhankelijke procesbeoordelaar.

Potentiële Leveranciers worden uitgenodigd om op basis van dit Bestek een Offerte in te dienen.

Opdrachtgever onderschrijft de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en deze is dan ook verwerkt in dit Bestek. Van Inschrijver wordt verwacht om in lijn met "de code" in te schrijven en (bij gunning) de Opdracht uit te voeren. Inschrijvers worden uitgenodigd om op basis van dit Bestek een Offerte in te dienen.

## Begripsbepalingen

In dit Bestek wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in het Bestek met een hoofdletter geschreven.

<b>Algemene Inkoopvoorwaarden</b>	De Algemene Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever (volgen).
<b>Bestek</b>	Het document "Bestek aanbesteding Glasbewassing, Personele inhuur Schoonmaakonderhoud, Sanitaire voorzieningen" van Opdrachtgever de datum 28 januari 2014 waarin Opdrachtgever de offerteprocedure en het Programma van Eisen heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Offerte dient te baseren.
<b>Inschrijver</b>	Een rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van dit Bestek een Offerte heeft ingediend.
<b>Leidinggevende(n)</b>	Personeelslid van de Leverancier die direct en indirect toezicht houdt op de werkzaamheden van de Medewerkers op locatie.
<b>Leverancier (ook wel Opdrachtnemer)</b>	De rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) aan wie op basis van dit Bestek de Opdracht is gegund.
<b>Medewerker(s)</b>	Uitvoerend personeelslid van de Leverancier die werkzaamheden verricht.
<b>Nota van Inlichtingen</b>	Een document dat dient als aanvulling of wijziging op dit Bestek. De verstrekte Nota van Inlichtingen maakt deel uit van dit Bestek.
<b>Offerte</b>	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Opdrachtgever gebaseerd op de eisen en wensen van Opdrachtgever zoals beschreven in dit Bestek.
<b>Opdracht</b>	Het voorwerp van deze Overeenkomst, te weten de dienst Schoonmaakonderhoud die de Leverancier(s), gaan leveren onder de Overeenkomst.
<b>Opdrachtgever</b>	Het Mauritshuis in deze vertegenwoordigd door de heer F. Steutel.

<b>Overeenkomst</b>	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier.
<b>Personeel/Personeelslid</b>	Medewerkers, Leidinggevenden en overige personen van Leverancier die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht.
<b>Programma van Eisen</b>	De functionele omschrijvingen van de producten en diensten waarin eisen zijn gesteld en wensen zijn beschreven.
<b>Sanitaire Ruimten</b>	Alle ruimten waar water wordt gebruikt inclusief de bijbehorende ruimten.
<b>Social Return</b>	Social Return is het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Leveranciers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
<b>VSR-KMS</b>	Het door de Vereniging Schoonmaak Research, een onafhankelijk platform gericht op professionalisering van schoonmaakonderhoud, ontwikkelde Kwaliteitmeetsysteem.

## **1 Algemene informatie**

### **1.1 Doel/reikwijdte van de aanbesteding**

#### **1.1.1 Inleiding**

Voor u ligt het Bestek voor de selectie van Leveranciers voor Glasbewassing, Schoonmaakonderhoud en Sanitaire Voorzieningen. Hierna afgekort tot Schoonmaakonderhoud.

In dit Bestek heeft Opdrachtgever specificaties op een doelmatige wijze gecombineerd met beleidsuitgangspunten met als doel een Leverancier te selecteren die hieraan het beste voldoen.

Gunning zal plaats vinden op grond van EMVI (Economische Meest Voordelige Inschrijving).

Voor deze aanbesteding is een inkoopteam samengesteld bestaande uit een vertegenwoordiging van Opdrachtgever welke ook in de toekomst is betrokken bij de uitvoering. Het inkoopteam is verantwoordelijk voor de inhoud van dit Bestek en de beoordeling van de ontvangen Offertes.

Voor Iedere locatie wordt separaat een overeenkomst afgesloten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om delen van de aanbesteding niet te gunnen zonder hier een nadere toelichting voor te verstrekken.

#### **1.1.2 Opdracht op hoofdlijnen**

##### **1.1.2.1 Schoonmaakkwaliteit**

De Opdracht bestaat uit het dagelijks realiseren van de minimale schoonmaakkwaliteit conform de NEN 2075, VSR-KMS per verschillende ruimtesoort aangevuld met Organisatie specifieke aspecten. De uitwerking hiervan vindt u in het calculatiebestand welke als bijlage 3 is bijgevoegd. Daarnaast zijn er eisen (hoofdstuk 5, Programma van Eisen) geformuleerd die behoren bij de uitvoering van werkzaamheden.

De beoordeling van de kwaliteit dient minimaal een 6,0 (= voldoende) per ruimtesoort en bijbehorende AQL (Acceptable Quality Level) waarde te zijn.

Gehanteerde kwaliteitsniveaus zijn:

- Tentoonstellingsruimten           AQL 3
- Sanitaire ruimten                    AQL 4
- Verkeersruimten                    AQL 7
- Bureaukamers                        AQL 7

##### **1.1.3 Overeenkomstvorm en -duur**

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van drie (3) jaar met een optie tot verlenging door Opdrachtgever van maximaal tweemaal twee jaar (totaal maximaal

zeven (7) jaar) en gaat in op een nog nader overeen te komen datum; er wordt gestreefd naar 1 juni 2014. Uiterlijk zes maanden voor het aflopen van de Overeenkomsttermijn treden Opdrachtgever en Leverancier in overleg en zal Opdrachtgever, mede aan de hand van een evaluatie middels een nader vast te stellen KPI (Kritische Prestatie Indicatoren) model (zie paragraaf 5.4), bepalen of de Overeenkomst wordt verlengd en dit aan de Leverancier mededelen. Ook (interne)ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als in de markt kunnen, ondanks een goed resultaat op het KPI model, een rol spelen bij het besluit over de verlenging van de Overeenkomst.

Een verlenging kan alleen dan plaatsvinden wanneer deze door Opdrachtgever schriftelijk is bevestigd.

## **1.2 Informatie over de Opdrachtgever**

### **1.2.1 De Opdrachtgever**

*Stichting Koninklijk Kabinet van Schilderijen Mauritshuis*

Tot 1995 was het Koninklijk Kabinet van Schilderijen Mauritshuis een rijksmuseum. In dat jaar werd het door de overheid verzelfstandigd. De daarvoor opgerichte Stichting Koninklijk Kabinet van Schilderijen Mauritshuis nam toen het beheer van gebouw en collectie over. Deze stichting kreeg de collectie in langdurig bruikleen. Het gebouw is rijks eigendom en wordt gehuurd. Opdrachtgever heeft verschillende afdelingen elk met specifieke taken en doelstellingen. Er zijn circa vijftig medewerkers in vaste dienst. De verwachting is dat het aantal bezoekers (gemiddelde bezoekduur 2 uur) per jaar tussen de 300.000 en 350.000 zal zijn. Bij de opening en in het daarop volgende jaar kan het bezoekersaantal sterk toenemen.

Binnen het Mauritshuis geldt een gedragscode. Daarin zijn de normen voor zorgvuldigheid, eerlijkheid en integriteit vastgesteld, waaraan de medewerkers gehouden worden.

De missie van het Mauritshuis luidt: In ons huis delen wij het beste van de Nederlandse schilderkunst uit de Gouden Eeuw.

Na een verbouwing van twee jaar opent het Mauritshuis op vrijdag 27 juni 2014 zijn deuren. De wereldberoemde collectie schilderijen, waaronder het Meisje met de parel, is dan weer te zien in het volledig gerenoveerde en uitgebreide Mauritshuis.

Het vernieuwde Mauritshuis verdubbelt in oppervlakte door een ondergrondse uitbreiding naar een gebouw aan de overkant van de straat. Toch verandert er aan het karakter van het museum weinig. De uitstraling en de unieke huiselijke sfeer blijven door het ontwerp van Hans van Heeswijk architecten behouden.

### **1.3 Beleidsdoelstellingen**

#### **1.3.1 Algemeen**

Opdrachtgever heeft diverse beleidsdoelstellingen geformuleerd. Deze vormen een kader waarbinnen Opdrachten worden aanbesteed. Als Inschrijver dient u waar nodig aan de eisen te voldoen en, waar gevraagd, zo goed mogelijk aansluiting te zoeken bij de ambities.

#### **1.3.2 Duurzaamheid en milieu**

Het duurzaamheidsbeleid en richt zich op de volgende pijlers:

- Duurzame innovatieve economie (impuls geven aan nieuwe, innovatieve ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid).
- Materialen en consumenten (bevorderen kringlopen, afvalpreventie).
- Klimaat en energie (energiebesparing).
- Mobiliteit (bevorderen duurzaam vervoer, waaronder elektrisch).

Duurzame ontwikkeling, en daarvan afgeleid duurzame inkoop, richt zich echter niet alleen op het milieu. Duurzaamheid behelst ook het op gang brengen van ontwikkelingen waarbij sociaaleconomische, ecologische en culturele aspecten in dynamisch evenwicht zijn. Het gaat om het vinden van een balans tussen sociaaleconomische ontwikkeling, de natuurlijke omgeving en maatschappelijk welzijn.

Ten aanzien van eisen en wensen is aansluiting gezocht bij de uitgangspunten die AgentschapNL heeft ontwikkeld op het gebied van Schoonmaakonderhoud.

#### **1.3.3 Midden en Kleinbedrijf (MKB)**

Opdrachtgever heeft als doelstelling in haar inkooptrajecten het MKB mogelijkheden te geven om voor gunning in aanmerking te komen. Per inkooptraject wordt door Opdrachtgever een afweging gemaakt hoe deze mogelijkheden worden gecreëerd ten opzichte van mogelijke risico's voor de bedrijfsvoering. Aanbestedingsprocedure

#### **1.3.4 Gekozen procedure**

Er is gekozen voor een openbare procedure om hier meer partijen een kans te geven om in te schrijven op deze uitdagende opdracht.

#### **1.3.5 Gunning**

Opdrachtgever wil de Opdracht gunnen aan één Leverancier die de economisch meest voordelige Offerte inlevert. Meer informatie met betrekking tot de gunningscriteria is opgenomen in paragraaf 3.2.4.

**1.3.6 Communicatie**

Communicatie over de aanbesteding vindt uitsluitend per e-mail plaats.  
Contactpersoon en correspondentieadres voor deze aanbesteding is:

PGW Advies, t.a.v. de heer Patrick G. Wolfert  
Raamstraat 92  
7411 CW Deventer  
telefoon: 0570-644604  
e-mail: [p.wolfert@pgwadvies.nl](mailto:p.wolfert@pgwadvies.nl)

Op straffe van uitsluiting mag een Inschrijver, vanaf de datum van de publicatie van dit Bestek, over deze aanbesteding met geen enkele medewerker van de Opdrachtgever, behalve de hierboven vermelde contactpersoon, contact hebben.

**1.4 Marktverkenning**

Opdrachtgever heeft zich, voorafgaand aan deze aanbesteding, op de hoogte gebracht van de stand van zaken betreffende schoonmaak in een vergelijkbare omgeving. De bezochte organisatie heeft geen inzage in dit Bestek gehad, noch hebben zij inzicht gekregen in de gekozen uitgangspunten zoals die hier zijn verwoord.

**1.5 Planning**

De onderstaande planning geeft enig inzicht in het tijdpad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uit maken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De realisering van de planning is onder andere afhankelijk van het aantal ontvangen Offertes.

***Planning aanbesteding***

Activiteit	week/datum
datum aankondiging van deze aanbesteding	29 januari 2014
schouw aanmelden uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan de schouwing. U dient uw legitimatiebewijs bij u te dragen ter identificatie. Locatie Lange Vijverberg 12	19 februari 2012 08.00 uur
vragenronde – vragen stellen gebruik bijlage 6: uitsluitend per e-mail uiterlijk t/m	27 februari 2014 voor 10.00 uur
versturen Nota van Inlichtingen (opvraagbaar via <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a> uiterlijk	5 maart 2014
aanmelden inleveren Offertes	17 maart 2014
inleveren Offerte adres: Kantoor Mauritshuis Lange Vijverberg 12, Den Haag	20 maart 2014 tussen 10.00 en 11.00 uur

Activiteit	week/datum
opening Offertes	20 maart 2014 11.05 uur
voornemen tot gunning	25 maart 2014
toelichting resultaat aanbesteding (u dient zich hiervoor aan te melden na ontvangst resultaat voorlopige gunning. Indeling geschiedt op volgorde van aanvraag.	27 maart 2014
definitieve gunning	15 april 2014
ondertekening Overeenkomst	Mei 2014
start Overeenkomst	1 juni 2014

## **1.6 Overige informatie**

### **1.6.1 Tegenstrijdigheden**

Dit Bestek is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u Opdrachtgever hiervan uiterlijk 27 februari 10.00 uur per e-mail op de hoogte te stellen middels de te stellen vragen in de nota van inlichtingen. U kunt zich in uw Offerte, of na uitbrengen ervan, niet beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden.

### **1.6.2 Leeswijzer**

Leest u het Bestek goed door. U dient de aanwijzingen zorgvuldig op te volgen en de gevraagde informatie volledig en uitsluitend schriftelijk te verschaffen op de in de paragraaf 2.1.1 onder vier (4) beschreven wijze.

## **2 Procedures**

### **2.1 Informatieverstrekking**

#### **2.1.1 Communicatie**

1. Alle communicatie vanuit Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
2. De Inschrijver dient alle mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbesteding en de Overeenkomstperiode in de Nederlandse taal te voeren.
3. Voor het contact met Opdrachtgever dient Inschrijver één contactpersoon aan te wijzen die bij hem in dienst is en de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende machtig is. Inschrijver vermeldt de naam, functie en adresgegevens van deze contactpersoon, die op verzoek van Opdrachtgever toelichting op de Offerte kan verschaffen.
4. Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van dit Bestek kunnen alleen worden gesteld aan Opdrachtgever door een e-mail te sturen naar het in paragraaf 1.3.6 vermelde emailadres onder vermelding van 'vragen Mauritshuis'. De e-mail dient uiterlijk op de in paragraaf 1.5 datum en tijd bij Opdrachtgever ontvangen te zijn. Hiervoor dient het formulier 'vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen' te worden gebruikt.

#### **2.1.2 Schouw**

- 5a. Om potentiële Inschrijvers meer inzicht te geven in de Opdracht is er gelegenheid de locatie te bezichtigen. De locatie is op dit moment in verbouwing doch hier kan een indruk worden gegeven van de wijze waarop het Museum uiteindelijk tot stand komt.

De schouw start op de in paragraaf 1.5 genoemde locatie, datum en tijd.

- 5b. Geïnteresseerde Inschrijvers dienen uiterlijk op de in paragraaf 1.5 genoemde datum kenbaar te maken dat zij deel willen nemen aan deze schouw door een e-mail te sturen in paragraaf 1.3.6 vermelde emailadres onder vermelding van 'schouw aanbesteding Schoonmaakonderhoud'. Inschrijvers mogen hieraan met maximaal twee (2) personen deelnemen.
- 5c. Aan de tijdens de schouw door medewerkers van Opdrachtgever gemaakte opmerkingen, beantwoorde vragen et cetera kunnen in deze aanbesteding geen rechten worden ontleend. Alle vragen naar aanleiding van de schouw dienen conform paragraaf 2.1.1 ingediend te worden.

#### **2.1.3 Nota van Inlichtingen**

5. Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord aan alle Inschrijvers middels een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op de in paragraaf 1.5 genoemde datum en tijd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) wordt gepubliceerd.

6. De Nota van Inlichtingen wordt niet toegezonden aan de Inschrijvers. De Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de Nota van Inlichtingen.

## **2.2 Voorwaarden voor indienen van een Offerte**

### **2.2.1 Algemeen**

7. Met het indienen van een Offerte verklaart Inschrijver zich akkoord met alle bepalingen die in dit Bestek en de Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.
8. Op deze Opdracht zijn de bij dit Bestek als bijlage gevoegde concept Overeenkomst (inclusief bijlagen) en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing (volgt). De toepasselijkheid van eventuele door de Inschrijver gehanteerde algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
9. Door Opdrachtgever worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Offerte.
10. Correspondentie en ontvangen Offertes zullen na afloop niet aan de Inschrijvers worden geretourneerd en worden eigendom van de Opdrachtgever.
11. De Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver:
  - Andere in de Opdracht geïnteresseerde partijen niet op oneigenlijke wijze belemmeren in hun streven met Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht.
  - Opdrachtgever niet op oneigenlijke wijze belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht.
  - Geen informatie over zijn Offerte of over het overleg met Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
12. De Inschrijver mag de gegevens die Opdrachtgever hem in verband met dit Bestek ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. De Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtgever zal de door de Inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.

### **2.2.2 Geldigheid van de offerte**

13. De Offerte dient onvoorwaardelijk te zijn. Ieder aanbod van de Inschrijver is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.
14. De Offerte dient tenminste tot drie (3) maanden na de openingsdag, als bedoeld in paragraaf 1.5 geldig te zijn.

15. Indien er een civiel kort geding tegen de voorgenomen gunningbeslissing wordt aangespannen, dient de gestanddoeningstermijn van de Offerte tot minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in het kort geding te duren.

### **2.2.3 Regels over combinaties en Onderaanneming**

#### ***Combinatie***

16. Er mogen meerdere bedrijven uit één concern inschrijven, zowel zelfstandig, in combinatie of als onderaannemer. Zij dienen allen bij hun Offerte aan te geven dat zij hun Offerte onafhankelijk van de andere bedrijven hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid daarbij in acht hebben genomen.
17. Opdrachtgever heeft het recht om Inschrijvers uit te sluiten van gunning indien blijkt dat bedrijven uit één concern niet volledig onafhankelijk van elkaar hebben ingeschreven.
18. Een combinatie van partijen als Inschrijver is toegestaan. De combinatie dient aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt zijn tijdens deze procedure en gedurende de Overeenkomstperiode en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld.
19. Combinanten benaderen, in het geval van een Overeenkomst, Opdrachtgevers alleen namens de combinatie. Het is toegestaan de factuur door één van de combinanten te laten sturen.
20. Partijen in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is worden alle betreffende Offertes ter zijde gelegd.
21. U dient een combinatie aan te melden middels formulier "opgave combinatie". Alle combinanten moeten alle formulieren invullen.
22. Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.
23. Het is niet noodzakelijk dat een combinatie als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.
24. Het is toegestaan dat de relevante omzet en referenties van de verschillende partijen van een combinatie bij elkaar worden opgeteld.
25. Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde diensten gedurende de Overeenkomstperiode constant blijft. Indien een combinatie wordt ontbonden dient de Leverancier dit onverwijld aan Opdrachtgever te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Europese wetgeving zijn hierbij uitgangspunt.

### **Onderaanneming**

26. Voor de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden is het niet toegestaan om deze uit te laten voeren door onderaannemers. Voor overige werkzaamheden is onderaanneming wel toegestaan. Inschrijver geeft in zijn Offerte bij formulier "opgave Onderaanneming" aan welk deel van zijn aanbieding door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde diensten gedurende de Overeenkomstperiode constant blijft. De Leverancier mag tijdens de Overeenkomstperiode zonder toestemming van Opdrachtgever geen nieuwe onderaannemer inschakelen. Opdrachtnemer dient te borgen dat al het ingezette personeel in eigen dienst is derhalve is het niet toegestaan uitzendkrachten in te zetten.

#### **2.2.4 Inhoud van de offerte**

27. De Offerte dient gebaseerd te zijn op dit Bestek en de Nota van Inlichtingen.
28. De Offerte dient ingericht te worden volgens formulier "checklist ingeleverde stukken".
29. De Offerte en alle eventuele bijbehorende documenten en bijlagen dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder en schriftelijk **in viervoud** te worden aangeboden in een gesloten blanco verpakking, waarop is vermeld: "Aanbesteding Schoonmaakonderhoud Mauritshuis".
30. Bij de Offerte dient Inschrijver gebruik te maken van het digitaal bijgeleverde calculatiebestand en invulformulieren zoals deze zijn bijgevoegd als bijlage 3 en 4. Van deze formulieren mag Inschrijver niet afwijken. Het aanpassen van formules is ook niet toegestaan en maakt de Offerte ongeldig.
31. De Offerte dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Offerte dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
32. Inschrijver dient, naast de onder punt 29 genoemde schriftelijke exemplaren, tevens de volgende digitale versies van de originele Offerte aan te leveren, alles op één CD-rom of USB-stick:
  - Het calculatieblad in Excel (niet ondertekend) volgens het model bijlage 3.
  - De te verstrekken formulieren in Word (niet ondertekend) volgens bijlage 4.
  - Overige relevante informatie t.b.v. de Opdrachtgever.
  - Eén pdf-bestand met daarin de hele Offerte, dus inclusief bijlagen zoals prijstabellen.
  - Formulieren, documenten e.d. en geheel in de volgorde van de schriftelijke versie.

Bij strijdigheden tussen de schriftelijke en digitale versie is de schriftelijke versie leidend.

33. De Offerte 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, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie dan kan de Inschrijver worden uitgesloten van de procedure.
34. In de uitgebrachte Offerte zijn alle kosten voor de gevraagde dienstverlening opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Offerte en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
35. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Offertes niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in deze paragraaf.

#### **2.2.5 Indienen van de offerte**

36. Indienen van de Offerte kan uitsluitend door deze zelf te (laten) bezorgen bij Opdrachtgever op de in paragraaf 1.5 genoemde datum en tijd op het adres: Opdrachtgever, t.a.v. Patrick G. Wolfert

Inschrijver krijgt bij inlevering van zijn Offerte een ontvangstbewijs.

37. Offertes die na bovengenoemde datum en tijd of op de verkeerde plaats worden aangeboden, worden niet in ontvangst genomen. Bij het bezorgen van de Offerte dient rekening te worden gehouden met druk verkeer (marktdag) en parkeerproblematiek in Den Haag en eventuele loopafstanden. Inschrijvers worden verzocht zich minimaal twee dagen van tevoren per e-mail bij de contactpersoon aan te melden.

### **2.3 Na de indiening van de offerte**

#### **2.3.1 Opening van de Offertes**

38. De opening van de Offertes geschiedt direct na de in paragraaf 1.5 genoemde datum en tijd op het aanbiedingsadres. Tijdens de opening wordt de naam van de Inschrijver en het perceel waarvoor hij heeft ingeschreven bekend gemaakt. Per Inschrijver die een Offerte heeft uitgebracht kan één vertegenwoordiger aanwezig zijn bij de opening mits de Inschrijver dat voor de inleverdatum per e-mail heeft gemeld aan Opdrachtgever onder opgave van de naam van de aanwezige persoon. Deze persoon dient zich te kunnen legitimeren middels een wettelijk legitimatiebewijs.
39. De Inschrijvers ontvangen een proces-verbaal van de opening.

### **2.3.2 De beoordeling**

40. De Inschrijvers en de offertes worden beoordeeld aan de hand van de criteria die zijn opgesomd in hoofdstuk 3, 4 en 5.
41. Alle door de Inschrijver gegeven informatie mag door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Opdrachtgever, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, leidt tot uitsluiting.
42. Offertes die in strijd zijn met het Bestek en het daarin opgenomen Programma van Eisen, of die gedaan worden onder wezenlijk afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig.
43. Tijdens de periode van beoordeling zal Opdrachtgever geen informatie geven aan de Inschrijvers over de stand van zaken.
44. Indien zich een gelijke eindscore voordoet die belangrijk is voor gunning zal door een voor betrokkenen toegankelijke loting worden bepaald welke Offerte de winnende is. Deze loting zal plaatsvinden na beslissing als genoemd in punt 45 en na afloop van de termijn als bedoeld in punt 48. De Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd krijgen daarbij beiden een voorgenomen gunning onder de ontbindende voorwaarde dat zij de loting winnen. Na de loting krijgt de verliezer een beslissing van afwijzing en geldt daarna wederom een termijn voor deze Inschrijver zoals is bedoeld bij punt 46. Hierbij kan echter alleen nog bezwaar worden gemaakt tegen de procedure tijdens de loting.

### **2.3.3 De (voorgenomen) gunning**

45. De voorgenomen gunning van de aanbesteding wordt gelijktijdig en schriftelijk per e-mail aan alle Inschrijvers bekend gemaakt.
46. Er zal na deze bekendmaking een periode van eenentwintig dagen in acht worden genomen om afgewezen Inschrijvers de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen en om kenbaar te maken dat zij een kort geding aan willen spannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing. In geval van een kort geding dient u Opdrachtgever hiervan onmiddellijk in kennis te stellen door toezending van de dagvaarding.
47. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van de Offerte als op de dag van de gunning voldoen aan de eisen die in het Bestek zijn vermeld.

### **2.4 Beëindiging van de Aanbestedingsprocedure**

48. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten.
49. Indien in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen geschikte of aanvaardbare Offertes zijn ingediend, is Opdrachtgever gerechtigd om de procedure te beëindigen zonder de Opdracht te gunnen en/of om over te

schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen, afhankelijk van de omstandigheden, al dan niet met voorafgaande bekendmaking van een aankondiging van opdracht.

50. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met Leverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de aanbestedingsprocedure of het (voorgenomen) gunningbesluit onrechtmatig is of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed.
51. Aan besluiten als bedoeld in punt 48 t/m 50, alsmede aan een verzoek tot aanvulling van de Offerte of aan andere mededelingen of gedragingen van Opdrachtgever voorafgaand aan het gunningbesluit, 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.

## **2.5 Geschilbeslechting**

52. De Inschrijver verliest zijn recht om geschillen inzake de aanbestedingsprocedure voor te leggen wanneer de eenentwintig dagen stand still termijn (de zogenaamde Alcatel-termijn) als bedoeld in paragraaf 2.3.3 is verstreken.
53. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning en de Overeenkomsten en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

### 3 Beoordelingssystematiek

#### 3.1 Methodiek

Het inkoopteam van Opdrachtgever beoordeelt de Offertes. Deze beoordeling gebeurt in vier fasen: offerteprocedure, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, Programma van Eisen en gunningcriteria.

#### 3.2 Beoordeling in de verschillende fasen

##### 3.2.1 Offerteprocedure (1<sup>e</sup> fase)

De Offerte van de Inschrijver kan buiten beschouwing worden gelaten wanneer deze niet aan de offerteprocedure voldoet zoals vermeld in paragraaf 2.2.

##### 3.2.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (2<sup>e</sup> fase)

- a. De Inschrijver wordt uitgesloten van gunning van de Opdracht indien een uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing is.

##### 3.2.3 Voldoen aan het Programma van Eisen (3<sup>e</sup> fase)

De Inschrijver komt niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking wanneer de Offerte van de Inschrijver niet aan de minimumeisen van het Programma van Eisen voldoet.

##### 3.2.4 Gunningscriteria (4<sup>e</sup> fase)

Offertes van de Inschrijvers die aan alle eisen voldoen, worden beoordeeld op onderstaande gunningscriteria. De gunning geschiedt op grond van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). De verdeling van de te behalen punten is in onderstaande tabel vastgelegd.

Hoofd criterium	Paragraaf	Sub criterium	Sub weging	Weging
Kwaliteit	5.13.1	Case bezoek jappers	12%	60%
	5.13.2	Case paraplu invasie	12%	
	5.13.3	Uitwerking partnership	12%	
	5.13.4	Toelichting implementatie	12%	
	5.13.5	Toelichting personele inzet	12%	
Prijs	5.13.6	Totaalprijs	15%	40%
	5.13.7	Staffelprijzen	5%	
	5.13.8	Uurtarieven	20%	

### 3.3 Wijze van beoordelen

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Offertes individueel. In een gezamenlijk overleg worden de individuele scores besproken. De leden van het beoordelingsteam komen in dit overleg in consensus tot één definitieve score volgens onderstaande puntenschaal op iedere wens. De verwerking van de beoordeling vindt plaats per perceel.

Het beoordelingsteam bestaat uit:

De heer V. Moussault           zakelijk directeur  
De heer F. Steutel            hoofd facilitaire zaken  
De heer B. van der Hoorn   afd. Collectie

#### 3.3.1 Kwaliteit

De uitgangspunten voor het beantwoorden van de wensen zijn:

- De Code Verantwoordelijk Marktgedrag.
- De kernpunten zoals per wens vermeld in paragraaf 5.12.
- De uitwerking is per wens maximaal twee A4-tjes welke goed leesbaar is. Tekst welke na deze twee A4 is opgenomen wordt niet beoordeeld.

Het beoordelingsteam scoort de antwoorden van de Inschrijvers aan de hand van de onderstaande zes (6) puntsschaal:

- 10    -    uitstekend
- 8      -    goed
- 5      -    voldoende
- 3      -    matig
- 1      -    slecht
- 0      -    geen antwoord

Toelichting op de zes (6) puntsschaal:

0 - <u>geen antwoord</u>	Indien Inschrijver geen antwoord geeft op de vraagstelling
1 - <u>slecht</u>	Het gegeven antwoord is niet in lijn met de genoemde kernpunten en geeft niet of nauwelijks invulling aan de wensen van Opdrachtgever.
3 - <u>matig</u>	Bepaalde blij van aandacht en uitvoering van dienstverlening waarbij Opdrachtgever centraal staat. Hierbij is het antwoord of de invulling voldoende uitgewerkt op de genoemde kernpunten doch niet alle kernpunten zijn behandeld.
5 - <u>voldoende</u>	Blijk van aandacht en uitvoering van dienstverlening waarbij Opdrachtgever centraal staat. Het antwoord is nauwelijks specifiek voor Opdrachtgever maar heeft wel alle gevraagde punten in zich.
8 - <u>goed</u>	Blijk van goede aandacht en uitvoering van dienstverlening waarbij Opdrachtgever centraal staat. Dit centraal staan komt tot uiting doordat het antwoord of de invulling echt specifiek is ingevuld voor Opdrachtgever

10 – <u>uitstekend</u>	Blijk van hoogwaardige aandacht en uitvoering van dienstverlening waarbij Opdrachtgever en dienstverlening voor Opdrachtgever centraal staan om de meest optimale dienstverlening te bereiken. Inschrijver onderscheidt zich ten opzichte van de andere aanbieders. Dit onderscheidt komt tot uiting doordat het antwoord specifiek is ingevuld voor Opdrachtgever en daarnaast verder gaat dan de verwachtingen van de Opdrachtgever.
------------------------	--

### 3.3.2 Prijs schoonmaak

Opdrachtgever heeft door een expert een voorcalculatie (Bijlage 3a) laten maken. Deze voorcalculatie is dusdanig dat zij de verwachting heeft dat de gebouw hiervoor goed kunnen worden onderhouden. De voorcalculatie heeft geleid tot een budget voor de eerste contractperiode!

Het budget is vastgesteld op € 170.000 per jaar exclusief btw.

Dit wil zeggen voor het jaar 2014  $170.000 / 12 \times 7 = 99.166,67$  euro.

De uitgangspunten van de voorcalculatie zijn de volgende geweest:

- Opstartfase ruimte voor meerwerk binnen contract. (museum is nog niet geopend)
- Openingsperiode extra schoonmaak (maandag extra open) in verband met drukte
- Uitvoeren van alle periodieke vloerwerkzaamheden
- Prijsniveau 2015
- Reservering van 15% voor afroep werkzaamheden
- Glasbewassing zie eisen
- Sanitaire voorzieningen zie eisen.

Concreet komt het er op neer dat Inschrijver een indicatie heeft van de maximale omzet per jaar en samen met Opdrachtgever de uitdaging aan gaat om binnen dit budget de schoonmaak en aanverwante dienstverlening te organiseren.

De maandelijkse facturatie is een evenredig deel van dat deel van de totale kosten dat werkelijk aan schoonmaak wordt uitgegeven. Een deel is gereserveerd voor aanvullende werkzaamheden die in overleg worden uitgevoerd maar te allen tijde binnen het gemaximaliseerde budget vallen.

Het staat u vrij om een eigen invulling te maken binnen het bijgevoegde calculatieblad (bijlage 3). De daadwerkelijk invulling van uren (binnen het budget vind plaats na gunning.

Maximale score wordt behaald door het aanbieden van het opgegeven budget. Indien uw calculatie op een hoger bedrag uitkomt dan het aangegeven budget dan wordt uw score als volgt vastgesteld.

$(\text{Budget} / \text{Calculatie Inschrijver}) * \text{maximale score} - 2$ .

Opdrachtgever is van mening dat het niet verantwoord is om een lagere prijs dan het door haar opgestelde budget aan te bieden. Indien u een lagere prijs aanbiedt dan levert dit geen hogere score op dan de maximale.

Budget	€ 170.000	Score	Waarde (15)
Aanbieder 1	€ 170.000	10,00	15,00
Aanbieder 2	€ 170.000	10,00	15,00
Aanbieder 3	€ 183.600	10,00	15,00
Aanbieder 4	€ 166.600	10,00	15,00
Aanbieder 5	€ 206.267	10,00	15,00
Aanbieder 6	€ 171.133	10,00	15,00
Aanbieder 7	€ 188.133	10,00	15,00
Aanbieder 8	€ 170.001	10,00	15,00

Mochten alle Inschrijvers niet voor het vooraf bepaalde budget kunnen inschrijven dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de laagste Inschrijving met de maximale score te beoordelen en de overige inschrijving als afgeleide van deze laagste inschrijver.

### 3.3.3 Staffelprijzen

De staffelprijzen worden beoordeeld op laagste prijs per onderdeel. Dit wil zeggen dat de maximale score is te behalen indien Inschrijver voor alle onderdelen per subcriteria de laagste prijs aanbiedt. De zogenaamde sub subcriteria zijn per subcriteria evenredig verdeeld en worden derhalve niet per sub subcriterium uitgewerkt.

De laagste aangeboden inschrijving krijgt de maximale score. Alle andere aanbiedingen zijn afgeleide scores ten opzichte van de laagste aanbidding. Dit wordt als volgt berekend;

Formule:  $((\text{hoogste prijs} - \text{prijs Inschrijver}) : ((\text{hoogste prijs} - \text{laagste prijs}) : 9) + 1)$ .

Uitkomsten worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Van iedere staffel afzonderlijk wordt op de hierboven omschreven wijze de score berekend.

De op te geven kosten dienen in lijn te zijn met uw uitwerking van de offerte daar hier in de toekomst ook eventuele verrekeningen mee plaats kunnen vinden.

### 3.3.4 Uurtarieven inzet overige dienstverlening

De uurtarieven worden beoordeeld op laagste prijs per uurtarief. Dit wil zeggen dat de maximale score is te behalen indien Inschrijver voor alle uurtarieven de laagste prijs aanbiedt.

De laagste aangeboden inschrijving krijgt de maximale score. Alle andere aanbiedingen zijn afgeleide scores ten opzichte van de laagste aanbidding. Dit wordt als volgt berekend;

Formule:  $((\text{hoogste prijs} - \text{prijs Inschrijver}) : ((\text{hoogste prijs} - \text{laagste prijs}) : 9) + 1)$ .

Uitkomsten worden afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Van iedere uurtarief afzonderlijk wordt op de hierboven omschreven wijze de score berekend. Alle scores worden daarna bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal uurtarieven.

## **4 Op te leveren informatie en geschiktheidseisen**

In dit hoofdstuk wordt de Inschrijver gevraagd informatie te verschaffen op grond waarvan Opdrachtgever kan beoordelen of hij geschikt is als Leverancier. Er is onderscheid gemaakt in algemene informatie en informatie die dient om te toetsen of aan de geschiktheidseisen wordt voldaan. Om zich te kwalificeren dient de Inschrijver zowel alle informatie naar behoren te verschaffen als aan de gestelde voorwaarden te voldoen. Alle bijgevoegde formulieren dienen volledig te worden ingevuld en bijgesloten.

Indien er wordt verwezen naar een bijgevoegd formulier dient dat gebruikt te worden en mag dat inhoudelijk niet worden gewijzigd. De wijze van bijvoegen van de gegevens in de Offerte is beschreven in formulier "A checklist ingeleverde stukken".

### **4.1 Algemene informatie**

#### **4.1.1 Algemeen**

Waar in deze paragraaf wordt gesproken over op te leveren documenten met een maximale ouderdom, wordt hiermee bedoeld de tijd van de datum van afgifte van het document tot de datum van inleveren van de Offerte.

#### **4.1.2 Bedrijfsgegevens**

De Inschrijver verstrekt alle gegevens met betrekking tot de eigen organisatie zoals is gevraagd in formulier "A Inschrijvingsformulier". Achter dit formulier wordt tevens de volgende informatie met betrekking tot Opdrachtgever toegevoegd:

- een organogram, waarbij in het organogram duidelijk Opdrachtgeveronderdelen en de personen, waarmee Opdrachtgever voor de uitvoering van deze Overeenkomst te maken krijgt, aangegeven zijn;
- indien van toepassing: een organogram van de holding waartoe Inschrijver behoort, waarbij duidelijk wordt aangegeven hoe de eigendomsverhoudingen ten opzichte van Inschrijver liggen;
- een beschrijving van de corebusiness en de product- en dienstencatalogus.

#### **4.1.3 Holdingverklaring**

Indien de Inschrijver een dochter- of werkmaatschappij is en voor enige geschiktheid eis een beroep moet doen op inbreng van de holding of moedermaatschappij, voegt de Inschrijver bij zijn Offerte een verklaring van de holding of moedermaatschappij bij, dat deze zich volledig garant stelt voor de nakoming van alle verplichtingen. Deze holdingverklaring wordt achter formulier "B Holdingverklaring" gevoegd.

#### **4.1.4 Referenties**

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde Opdracht. Daartoe dient Inschrijver referenties te verstrekken.

Hierbij wordt gebruikt gemaakt van formulier "F Verklaring Referenties" dat volledig moet worden ingevuld.

#### **4.1.5 Overige formulieren**

De Inschrijver dient akkoord te gaan middels het bijvoegen van de onderstaande formulieren met het daarin gestelde:

- formulier "C verklaring gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid
- formulier "D opgave Onderaanneming (indien van toepassing).
- formulier "E Verklaring beroep draagkracht en/of bekwaamheid van derden".
- formulier "G verklaring instemming eisen".

#### **4.1.6 Eigen verklaring**

Door het afleggen van de eigen verklaring middels formulier "eigen verklaring uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen" hoeft de Inschrijver in deze fase niet (alle) officiële bewijsstukken te overleggen. Deze dienen wel in zijn bezit, dan wel op korte termijn van hem te verkrijgen te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Inschrijver in een latere fase alsnog te verplichten officiële bewijsstukken binnen veertien dagen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de eigen verklaring is verklaard, wordt de Inschrijving, indien daartoe aanleiding bestaat, in de verdere procedure alsnog buiten beschouwing gelaten.

Voor onderdelen uit de eigen verklaring dient de Inschrijver in ieder geval het bewijsstuk te kunnen verstrekken bij verificatie.

Gedurende de Overeenkomstperiode kan Opdrachtgever deze bewijsstukken te allen tijde opvragen. Indien de bewijsstukken dan niet kunnen worden verstrekt omdat de situatie is veranderd, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

## **5 Programma van Eisen**

### **5.1 Algemeen**

1. Uitgangspunt is dat alle kosten die gemoeid zijn met het voldoen aan de onderstaande eisen en/of de invulling van de wensen zijn verwerkt binnen de totale kosten.

### **5.2 Eisen Overeenkomst**

#### **Concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden**

2. De concept Overeenkomst(met bijlagen) en de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn als bijlage toegevoegd. Indien een Inschrijver het niet eens is met een artikel kan hij, slechts op detailniveau, gemotiveerd en voorzien van een voor Opdrachtgever aanvaardbaar uitgewerkt alternatief, een verzoek tot afwijking van de in dit Bestek aangeboden concept voorwaarden indienen. Dit verzoek dient conform het gestelde in paragraaf 2.1.1 te worden gedaan. Opdrachtgever zal in haar Nota van Inlichtingen een antwoord formuleren dat bindend is voor alle Inschrijvers en voor de rest van de procedure. Het uitbrengen van een Offerte door een Inschrijver houdt in dat alle Overeenkomstvoorwaarden door de Inschrijver, zoals vermeld in dit Bestek, eventueel gewijzigd in de Nota van Inlichtingen, zijn geaccepteerd.

De Inschrijver dient dit middels formulier "G verklaring instemming eisen" te bevestigen.

#### **Prijsindexering**

3. Prijzen kunnen éénmaal per jaar op 1 juni worden gewijzigd aan de hand van de overeengekomen CBS index, [link CBS index](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71821ned&D1=a&D2=100-102&D3=(I-4)-I&HD=120722-1800&HDR=T&STB=G2,G1) ([http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71821ned&D1=a&D2=100-102&D3=\(I-4\)-I&HD=120722-1800&HDR=T&STB=G2,G1](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71821ned&D1=a&D2=100-102&D3=(I-4)-I&HD=120722-1800&HDR=T&STB=G2,G1)), (Dienstenprijzen CPA 7470A Schoonmaakdiensten). De prijswijziging is gemaximeerd tot de aangegeven verandering van de CBS index gemeten over een heel kalenderjaar.
4. De eerste wijziging van prijzen kan per 1 juni 2015 plaatsvinden. Hierbij wordt het 1<sup>ste</sup> kwartaal cijfer van 2015 vergeleken met het 1<sup>ste</sup> kwartaal cijfer van 2014. Een hierna volgende wijziging wordt over hierna volgende jaren berekend aan de hand van dezelfde systematiek.
5. De prijswijziging wordt door Leverancier specifiek op de gehanteerde uurtarieven en kosten doorgerekend. Eventuele tekorten dienen te worden verdisconteerd door Leverancier zonder dat hierdoor de werkdruk voor de Medewerkers toeneemt.
6. De nieuwe prijzen worden rekenkundig afgerond op twee decimalen.
7. De nieuwe prijzen gaan pas in zodra Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

### **Facturering**

8. De Leverancier factureert één maal per maand rechtstreeks aan Opdrachtgever. Deze factuur is voldoende gespecificeerd.
9. Opdrachtgever kan aanvullende eisen stellen aan de wijze van factureren. Te denken valt aan separate facturen per werkzaamheid, digitaal et cetera.
10. Eventueel uit te voeren extra werkzaamheden dienen te worden gefactureerd op basis van een door Opdrachtgever ondertekende werkbou.
11. Indien Opdrachtgever daar om verzoekt dient voor aanvang van iedere facturatie een zogenaamde pro-forma factuur ter goedkeuring te worden overlegd aan deze Opdrachtgever.

### **Mutaties**

12. Bij verbouwing of leegstand van een (deel van een) locatie stopt de facturatie uiterlijk drie (3) maanden nadat dit schriftelijk is gemeld door Opdrachtgever.
13. Inschrijver is verantwoordelijk voor het verwerken van geconstateerde mutaties op het bestand.

## **5.3 Eisen Personeel en organisatie**

### **Dagschoonmaak**

14. Opdrachtgever ziet dagschoonmaak als een positieve ontwikkeling. Het uitgangspunt is dat gedurende de Overeenkomst alle werkzaamheden zo veel mogelijk in dagschoonmaak worden uitgevoerd. Van Inschrijver wordt een sturende rol hierin verwacht.

### **Overname Medewerkers**

15. Leverancier dient de Medewerkers over te nemen conform het gestelde in artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
16. De hiermee samenhangende kosten zijn verrekend in de kostencalculatie. Voor de benodigde gegevens hiervoor kan Inschrijver contact opnemen met de huidige Leverancier welke deze binnen vijf (5) werkdagen dient aan te leveren conform CAO 2012. De huidige Leverancier is:

Schoonmaakbedrijf Ruud Zander.

Mevr. E. Blommaert-Zander

Alg. Directeur

Izaak Enschedeweg 30

2031 CR Haarlem

023-5345226

### **Leidinggevenden**

17. Leidinggevenden worden vóór aanstelling voorgesteld aan Opdrachtgever.
18. De Leidinggevende die verantwoordelijk is voor de dagelijkse uitvoering dient, indien gewenst door Opdrachtgever mee te gaan met de uitvoering van de kwaliteitsmetingen.

### **Werkinstructies en richtlijnen**

19. Indien Inschrijver in haar organisatie werkinstructies en richtlijnen hanteert voor de uitvoering van de dagelijkse en/of periodieke werkzaamheden, dienen deze inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.
20. Inschrijver dient te zorgen dat alle instructies door haar medewerkers worden gelezen en begrepen.

### **Geheimhouding, screenen van Personeel en integriteit**

21. Leverancier staat ervoor in dat al haar Personeel en Personeel van door haar ingeschakelde onderaannemers, alle van Opdrachtgever afkomstige bedrijfsinformatie die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Leverancier draagt er zorg voor dat al haar Personeel een geheimhoudingsverklaring tekent waarin deze geheimhouding wordt verklaard. De getekende geheimhoudingsverklaring wordt op eerste verzoek aan Opdrachtgever overhandigd.
22. Inschrijver dient op eerste verzoek aan te geven aan Opdrachtgever op welke wijze de betrouwbaarheid van haar Personeel wordt gecontroleerd.
23. Al het Personeel van de Leverancier is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De kosten hiervan zijn voor rekening van Inschrijver. Een recente verklaring (maximaal twee (2) jaar oud) omtrent het gedrag (VOG) dient te worden overgelegd bij aanvang en op eerste verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd. Zonder VOG kan geen toegang worden verleend aan Personeel.
24. Een stabiele Personeelsbezetting, evenals voldoende en goed georganiseerd toezicht zijn voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten. Inschrijver dient deze gewenste stabiele personele bezetting in uitvoering en leiding te waarborgen en dient op eerste verzoek aan te geven aan Opdrachtgever op welke wijze dit geschiedt.
25. Al het ingezette Personeel dient zich te houden aan de door Opdrachtgever gestelde en aan Leverancier overlegde integriteitvoorschriften.
26. Vervanging van medewerkers dient te geschieden in overleg met Opdrachtgever.

### **Legitimatie**

27. De Leverancier dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van het Personeel op de locatie te kunnen overleggen aan Opdrachtgever. In verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van mensen zonder

werkvergunning dient de Leverancier deze lijst te voorzien van een kopie van geldige identiteitsbewijzen en werkvergunningen (indien van toepassing).

28. De Leverancier vrijwaart de Opdrachtgever voor alle schade die de Opdrachtgever lijdt of zal lijden als gevolg van eventuele boetes die hij op grond van het overtreden van de Wet arbeid vreemdelingen en/of de Wet op de identificatieplicht opgelegd mocht krijgen als gevolg van het tewerkstellen van vreemdelingen zonder de vereiste papieren door Leverancier dan wel door zijn onderaannemers.
29. Het Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken Personeelslid de toegang tot de locatie te ontzeggen en/ of van de locatie te (laten) verwijderen. Een door Opdrachtgever verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

### **Taal**

30. Alle Personeelsleden dienen de Nederlandse taal in woord te beheersen en begrijpend te kunnen lezen. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of de medewerker voldoende Nederlands beheerst.

### **Opleiding**

31. De Leverancier dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden minimaal SVS (Stichting Vakopleiding Schoonmaak) aangevuld met de module Museaal reinigen of vergelijkbaar geschoolde Medewerkers in te zetten (Savantis niveau 2).
32. Leverancier draagt er zorg voor dat alle Medewerkers binnen drie maanden na tewerkstelling bij Opdrachtgever zijn opgeleid dan wel zijn gestart met de vakopleiding schoonmaak. Alle Medewerkers dienen binnen een redelijke termijn te zijn opgeleid.
33. Leverancier dient op verzoek van Opdrachtgever aantoonbaar te maken op welke wijze de Medewerkers werkinstructies hebben ontvangen.

### **In te zetten jeugdigen en uitzendkrachten**

34. De inzet van jeugdigen (jonger dan 21 jaar) en uitzendkrachten is **niet** toegestaan. Indien hiervan afgeweken moet worden, zal dit slechts geschieden na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

### **Huisregels**

35. Al het Personeel van Leverancier dient op de hoogte te zijn van en zich te conformeren aan de voor die locatie geldende huisregels. Zij dienen zich te gedragen als "betamelijk gast".

Enkele algemeen geldende aandachtspunten zijn:

- Het tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dragen van een i-pod of dergelijke muziek of games dragende apparaten is niet toegestaan.

- (Mobiel) bellen, sms'en en what'sappen et cetera, met uitzondering van werk gerelateerde zaken of noodsituaties, is niet toegestaan.
36. Alle Medewerkers dragen op de locatie van Opdrachtgever herkenbare bedrijfskleding. Deze bedrijfskleding wordt verstrekt door de Leverancier. De Leverancier dient er op toe te zien dat de alle Medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. Gezicht bedekkende kleding is niet toegestaan.
  37. Iedere Medewerker wordt als onderdeel van de uitstraling van het Mauritshuis gezien. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden.
  38. Pauze (indien van toepassing) dient te worden gehouden in de daartoe aangewezen ruimte.
  39. Personeel van de Leverancier kan geen gebruik maken van parkeerterrein bij de locaties.
  40. Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoons, kopieer-, faxapparatuur en computers van Opdrachtgever.
  41. Indien Personeelsleden van de Leverancier zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is Opdrachtgever gerechtigd het Personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van Opdrachtgever te ontzeggen.

## **5.4 Veiligheid**

### **Collectiehulpverleningorganisatie**

42. Naar analogie van BHV kent het Mauritshuis een collectiehulpverleningsorganisatie. Met collectiehulpverlening (CHV) wordt het geheel aan middelen en maatregelen bedoeld, die gericht zijn op het beperken c.q. het voorkomen van vervolgschade die in geval van een calamiteit de kunstcollectie zou kunnen treffen. Daar waar BHV gericht is op persoonlijke veiligheid, het voorkomen van ongevallen en het verlenen van eerste hulp bij ongelukken, is CHV gericht op het veilig stellen van kunstvoorwerpen in situaties waar (vervolg)schade zou kunnen ontstaan. Daarbij valt te denken aan: brand, wateroverlast, klimaatstoring, enz. In dergelijke gevallen zullen kunstwerken op een deskundige wijze behandeld moeten worden. Met deskundig wordt hier bedoeld dat er een juiste inschatting wordt gemaakt van de te nemen maatregelen. Deze kunnen variëren van 'eenvoudige' maatregelen om een beschadigd kunstwerk te stabiliseren tot een ingrijpende beslissing om de gehele kunstcollectie te ontruimen wegens een grootschalige brand.

### **Bedrijfshulpverleningsorganisatie**

43. Met bedrijfshulpverlening (BHV) wordt het geheel aan middelen en maatregelen bedoeld, welke genomen moeten worden op grond van de Arbo-wet, de Gebruiksvergunning of het Bouwbesluit.

44. BHV is bedoeld om letsel en ongevallen van medewerkers en bezoekers zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. BHV is de voorpostfunctie van brandweer en andere externe hulpverleners: de tot BHV-er aangestelde werknemers kunnen snel reageren bij een beginnende brand of bij een ongeval, tot het moment waarop de professionele hulpverlening deze taken over kan nemen. Nadat deze hulpverlening is gearriveerd kunnen BHV-ers assisteren of als gids dienen.
45. Een museale BHV-organisatie heeft tot taak:
  - verlenen van eerste hulp bij ongelukken
  - beperken en bestrijden van brand
  - voorkomen en beperken van ongevallen
  - alarmeren en evacueren van medewerkers en bezoekers
  - redden van slachtoffers
  - assisteren en begeleiden (gidsen) van externe hulpverleners
  - uitvoeren van preventieve controles
  - geven van voorlichting
  - assisteren bij de evacuatie van kunstvoorwerpen.
46. Ieder Personeelslid dient de BHV procedures, zoals die gehanteerd worden op een locatie, te kennen en hiernaar te handelen. Medewerkers worden intern opgeleid (4 x 2 uur) tot assistent van de BHV'er. Opleidingen worden verzorgd door Opdrachtgever. Eventuele kosten voor de Personeelsleden gerelateerd aan het volgen van de opleidingen zoals reiskosten en vergoeding van uren zijn voor rekening van de Leverancier. De kosten van opleiding zijn voor Opdrachtgever

#### **Persoonlijke veiligheid**

47. Indien het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (handschoenen en dergelijke) noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden, worden deze door de Leverancier verstrekt.
48. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het bedrijfsnoodplan en is verantwoordelijk voor communicatie hierover aan de ingezette Medewerkers.
49. De Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van het bedrijfsnoodplan en waar het zich bevindt in het gebouw.
50. Leverancier dient daarmee zijn Personeel op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.
51. De Leverancier zorgt ervoor dat zijn Personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht neemt.
52. Voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer in en om de gebouwen zullen voor aanvang van het contract worden verstrekt aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal, voor zover van toepassing aan Opdrachtnemer alle relevante informatie verstrekken zodat Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te

instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. De te verstrekken informatie bevat onder meer:

- Gebouwgebruiks- en veiligheidsregels
- Instructies betreffende het aan- en afmelden
- Melden van calamiteiten.

## **5.5 Eisen communicatie en managementinformatie**

### **Communicatie**

53. De Leverancier en zijn Personeel verbinden zich deel te nemen aan al het door Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg (operationeel, tactisch of strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht. De frequentie van ieder overleg wordt bepaald door Opdrachtgever.
54. Voor alle overleggen geldt dat de Leverancier verantwoordelijk is voor de verslaglegging. Het verslag wordt binnen vijf (5) werkdagen voorgelegd aan Opdrachtgever ter goedkeuring.
55. Voor de communicatie (ook klachtenafhandeling) kan Opdrachtgever een keuze maken tussen een mondelinge, digitale of een papieren vorm van communicatie.
56. Gedurende de werktijden van Opdrachtgever dienen de Leidinggevenden telefonisch bereikbaar te zijn. Indien door Opdrachtgever wenselijk bevonden, kan een (tijdelijke) aanwezigheidsverplichting gelden gedurende de uit te voeren werkzaamheden van haar Personeel.
57. Minimaal eens per jaar dient door de Leverancier per locatie (of perceel) een bijeenkomst te worden georganiseerd met een feestelijk karakter ter verhoging van de binding en samenhang van het Personeel. Hierbij wordt Opdrachtgever ook betrokken
58. Opdrachtgever betreft op zijn beurt Personeel van Opdrachtnemer bij voorkomende evenementen.

### **Managementinformatie**

59. Leverancier draagt er zorg voor dat Opdrachtgever digitaal managementinformatie ontvangt over de geleverde dienstverlening. Welke informatie exact moet worden aangeleverd en in welke vorm en frequentie wordt door Opdrachtgever nader bepaald.

Inschrijver doet uiterlijk de derde week na afloop van elk kwartaal een rapportage aan Opdrachtgever toekomen waarin tenminste is opgenomen:

- Opleidingsgraad (uitgesplitst per Medewerker).
- Resultaat kwaliteitsmetingen (DKS).
- Ziekteverzuimcijfers.
- Werkdrukmeting (indien in dat half jaar uitgevoerd).

- Klachtenafhandeling (ontvangen klachten, wijze van afhandeling, duur et cetera).

Overige voorbeelden van managementinformatie zijn:

- Opleidingsplannen Medewerkers.
- Overzicht uren gevolgde stage.
- Ruimten in onderhoud.
- Belevingsmeting.
- Ontwikkelingen Leverancier.
- Milieu innovaties.

Opdrachtgever kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende eisen stellen aan de op te leveren managementinformatie.

### **KPI management**

Jaarlijks wordt op basis van de in het Bestek opgenomen eisen en wensen en de invulling hiervan door Leverancier door Opdrachtgever een aantal KPI's vastgesteld welke gedurende dat Overeenkomstjaar worden gemeten. De KPI's vormen voor Opdrachtgever de input voor het meten van de past performance. Op deze wijze wordt de beoordeling van de Overeenkomst breder getrokken dan alleen de in dit Bestek opgenomen kwaliteitsmetingen. De beslissing over de verlenging van de Overeenkomst komt mede tot stand door de score op de KPI's.

Het voorlopig kader van het KPI model bestaat uit de volgende aspecten die na gunning nader worden ingevuld:

- Prijs.
  - Prestatie (kwaliteit).
  - Planeet (milieu duurzaamheid).
  - Personeel (werkdrukmetingen).
60. Leverancier verzorgt de tijdige aanlevering van gegevens ten behoeve van de opgenomen KPI's en doet jaarlijks in overleg met voorstellen voor op te stellen KPI onderdelen. Opdrachtgever stelt uiteindelijk jaarlijks de KPI's vast.

## **5.6 Eisen Duurzaamheid en milieu**

### **Criteria duurzaam inkopen**

61. Leverancier dient minimaal te voldoen aan de criteria zoals vastgesteld door AgentschapNL zoals weergegeven op de site van AgentschapNL <http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/productgroep-schoonmaak> Leverancier dient op eerste verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat hij deze criteria voldoet.

## **5.7 Afstemming cateraar en schoonmaak**

### **Schoonmaak door cateraar**

62. De cateraar is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle ruimten, behorend bij het Café/Restaurant. De volgende schoonmaakactiviteiten worden door cateraar verricht:
- keukenruimten en opslagruimten inclusief werkbanken, apparatuur en vloeren
  - spoelkeuken inclusief transportmateriaal, tafels, spoelmachine en vloer
  - afwas/serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
  - tafels, stoelen en vloer in het zit-/restaurantgebied en het terras;
  - overige, aanverwante ruimten onder beheer van de cateraar.

### **Relatie met Cateraar (Vermaat)**

63. De cateraar werkt met de door Opdrachtgever te contracteren schoonmaakorganisatie. Tijdens het maandelijks overleg met Opdrachtgever stemt cateraar de kwaliteit van het schoonmaakwerk af. De uitvoering van dieptereiniging en incidentele reiniging vinden plaats in overleg tussen cateraar en Opdrachtgever. De cateraar draagt zorg voor een signalering aan Opdrachtgevers om deze reinigingen plaats te laten vinden. Voor de dieptereiniging geldt dat de signalering jaarlijks dient plaats te vinden en in de exploitatiebegroting van cateraar is verdisconteerd.

### **Gezamenlijk schoonmaakprogramma**

64. De cateraar heeft binnen een maand na aanvang van het contract en jaarlijks twee maanden voor aanvang van het nieuwe contractjaar een uitgewerkt schoonmaakprogramma op te stellen waarin een specificatie wordt gegeven van verantwoordelijkheden, ruimten, apparatuur, oppervlakten, frequenties, schoonmaakmiddelen en methoden van reiniging. De schoonmaakprogramma's worden ter goedkeuring aan het Mauritshuis aangeboden. Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden in overleg met cateraar in te plannen

## **5.8 Eisen Kwaliteit**

Opdrachtgever wil inzicht verkrijgen of en in welke mate de Leverancier aan haar verplichtingen voldoet. Hiertoe zal de kwaliteit van het Schoonmaakonderhoud periodiek getoetst worden. In het belang van effectief beheer zullen zowel de Leverancier, als Opdrachtgever de kwaliteit van het dagelijkse en het periodieke Schoonmaakonderhoud toetsen.

Naast genoemde controles kan een onafhankelijke partij in opdracht van Opdrachtgever bijzondere onderzoeken uitvoeren. Voorbeelden hiervan zijn belevingsonderzoeken bij eindgebruikers en werkdrukmetingen.

Voor de toetsing van de uitvoering van de Overeenkomst Schoonmaakonderhoud worden de volgende meetinstrumenten ingezet voor technische metingen:

- A. Vaststellen dagelijkse kwaliteit (middels DKS, Dagelijks Controle Systeem).
  - B. VSR-KMS kwaliteitsmeetsysteem.
  - C. Opleveringcontrole laag frequente werkzaamheden.
65. Door Inschrijver wordt uitgewerkt op welke wijze de vereiste kwaliteit wordt gerealiseerd. Deze uitwerking dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Deze goedkeuring kan nooit leiden tot een lagere kwaliteit dan de in het Bestek gestelde eisen. Het is aan de Opdrachtnemer om hier een, naar tevredenheid van beide partijen, goed werkprogramma te overleggen.

#### **Vaststellen dagelijkse kwaliteit (middels DKS)**

66. Leverancier controleert minimaal wekelijks de kwaliteit door middel van DKS controle.

#### **Technische kwaliteit (VSR-KMS)**

67. Opdrachtgever laat jaarlijks minimaal vier (4) metingen uitvoeren door een onafhankelijke partij om de kwaliteit te controleren door middel van VSR-KMS met bijbehorende kwaliteitseisen (tentoonstellingszalen AQL 3, Sanitaire Ruimten AQL 4, Verkeers- en bureauruimten AQL 7). Bij een onvoldoende op één of meerdere categorieën volgt een hermeting op alle categorieën (dus niet alleen de onvoldoende gemeten categorie).
68. Indien het resultaat van de meting en/of de eerste hermeting onvoldoende is, zal Opdrachtgever per overtreding de sanctie welke is opgenomen in de malustabel hanteren. Indien het resultaat bij verdere hermetingen nog steeds onvoldoende is, kan Opdrachtgever een sanctie opleggen.
69. De malustabel is te allen tijde van toepassing over het maandbedrag waarin de laatste (her)meting heeft plaatsgevonden. Een opgelegde malus dient Leverancier binnen 14 dagen middels een creditfactuur te voldoen.

<b>Metingen</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Gevolgen</b>	<b>Sanctie</b>
Meting	Onvoldoende	Hermeting binnen vijf (5) werkdagen na rapportage meting	Kosten hermeting
Hermeting (1)	Onvoldoende	Hermeting binnen vijf (5) werkdagen na rapportage hermeting (1)	Kosten hermeting verhoogd met 10% van het gefactureerde maandbedrag
Hermeting (2)	Onvoldoende	Hermeting binnen vijf (5) werkdagen na rapportage hermeting	Kosten hermeting verhoogd met 20% van het

<b>Metingen</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Gevolgen</b>	<b>Sanctie</b>
		(2)	gefactureerde maandbedrag
Hermeting (3)	Onvoldoende	Hermeting binnen vijf (5) werkdagen na rapportage hermeting (3)	Kosten hermeting verhoogd met 50% van het gefactureerde maandbedrag
Hermeting (4)	Onvoldoende	Einde overeenkomst zonder noodzakelijke opzegtermijn	Omstel- en meerkosten met een maximum van zes (6) maandbedragen van het gehele perceel

### **Opleveringcontrole laag frequente werkzaamheden.**

70. Periodiek uit te voeren werkzaamheden dienen te allen tijde te worden opgeleverd aan een daartoe aangewezen persoon van Opdrachtgever.

### **5.9 Eisen uitvoering Schoonmaakonderhoud Algemeen**

71. De werkzaamheden vinden plaats op basis van het door Opdrachtgever opgestelde Bestek Schoonmaakonderhoud.
72. De in het calculatiebestand (bijlage 3 van dit Bestek) opgenomen ruimten dienen met minimaal de betreffende frequentie te worden onderhouden.
73. Binnen de locatie en op het terrein van Opdrachtgever dient Leverancier in opdracht van Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden uit te voeren. Hierbij dient de prestatie, het uurtarief of de staffel uit het calculatiebestand te worden aangehouden. Leverancier dient iedere aanvraag uiterlijk binnen twee (2) weken na aanvraag uit te voeren.
74. De periodiek (minder dan één (1) keer per week) te verrichten werkzaamheden dienen middels een jaarlijkse planning vooraf te worden afgestemd met Opdrachtgever en uitgevoerd. Deze afstemming dient uit te gaan van de noodzakelijkheid van de uitvoering van de werkzaamheden waarbij de Leverancier zijn ervaring op dat gebied aanwendt. De periodiek te verrichten werkzaamheden worden uiteindelijk door Opdrachtgever vastgesteld. De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op door Opdrachtgever te bepalen tijdstippen en locaties.
75. Leverancier draagt zelf zorg voor controleplan, memoranda, werkprogramma's, instructies en handboek kwaliteit.

### **Afvalverwijdering**

1. Leverancier is verantwoordelijk voor het verwijderen van al het afval inclusief papier en karton, en het ledigen in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Hierbij dient Leverancier het afval maximaal te scheiden dan wel gescheiden te houden.
2. Het ledigen van de afvalbakken welke zich bij de entrees van de locatie bevinden, dient dagelijks te worden uitgevoerd en indien van toepassing te worden voorzien van een nieuwe afvalzak.
3. Prullenbakken in de damestoiletten dienen te worden uitgerust met specifieke zakken. Deze prullenbakken dienen dagelijks te worden geleidigd. Tevens dienen hier specifieke geur- en vocht absorptiekorrels te worden ingezet.
4. Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbak in de werkkasten te worden geloosd. Indien geen uitstortbak aanwezig wordt met Opdrachtgever overlegd waar het lozen plaatsvindt.

### **Betreding en sluiten van locatie**

5. Toegang wordt verkregen met een door Opdrachtgever verstrekte toegangspas na inlevering van de VOG.
6. In- en uitklokken dient iedere dag te geschieden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de ingezette uren te controleren.
7. De Medewerkers hebben tijdens hun werktijd, al dan niet onder begeleiding, toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan.
8. Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren van de ruimten direct (af)gesloten (te) worden (mits deze voorheen ook waren gesloten of wanneer dit is overeengekomen).
9. Sleutels dienen na afloop van de werkzaamheden weer te worden opgeborgen in de daartoe ingerichte sleutelkluis.

### **Bijzondere omstandigheden**

10. Leverancier dient bij de keuze van zijn materialen rekening te houden met broei effecten (brandgevaar) van doeken.
11. Middelen en materialen welke worden ingezet dienen te allen tijde te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
12. Gebruik van microvezel wordt gewaardeerd doch de plaatsing van een wasmachine is niet mogelijk.
13. Monumentale elementen van de gebouwen (bijvoorbeeld trappen, lambrisering) worden voor een groot deel in eigen beheer onderhouden. Daar waar dit niet het geval is dient Opdrachtnemer op voorschrift van Opdrachtgever het onderhoud uit te voeren.
14. Een waterstofzuiger dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor calamiteiten.

### **Uit- en inruimen ruimten**

15. Ten behoeve van het (vloer)onderhoud dient de Leverancier het uit- en inruimen van al het verplaatsbare meubilair uit te voeren.

### **Wastafels en bijbehorende sanitaire voorzieningen**

16. De wastafels en de bijbehorende sanitaire voorzieningen, welke worden aangetroffen in een ruimte en die niet in het werkprogramma van de betreffende ruimtesoort staat vermeld, dienen met de maximale frequentie van die ruimte te worden onderhouden.

### **Werktijden**

17. De daadwerkelijke werktijden worden in overleg met Opdrachtgever nader bepaald.
18. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na het afsluiten van Opdrachtgeverovereenkomst op enig moment de werktijden van de Medewerkers af te laten wijken van de overeengekomen werktijden. Opdrachtnemer dient binnen een door Opdrachtgever gewenste termijn dit te realiseren.

## **5.10 Eisen Sanitaire voorzieningen**

19. Inschrijver beheert het budget voor het leveren van sanitaire voorzieningen. Dit is van toepassing voor de locaties Galerij Willem V en Mauritshuis.
20. De volgende sanitaire artikelen dienen te worden geleverd:

#### **Toiletpapier**

Rol gerecycled tissuepapier, minimaal twee (2)-laags.

Het papier dient neutraal, wit (niet nader gespecificeerd) en onbedrukt te zijn.

#### **Zeep**

Foam zeep in zakken van maximaal een halve liter

#### **Handdrogingen**

Goed absorptievermogen

Huidvriendelijk tissue papier

Uitvoering wit (niet nader gespecificeerd)

#### **Damesverbandzakjes + houder**

#### **Geurapparatuur**

Werking op batterij, met een zo laag mogelijke milieubelasting.

Mogelijkheid tot intervalinstelling.

Continue geurverspreiding.

Uitvoering RVS (look)

#### **Seat cleaner (toiletbrilreiniger)**

Automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling

Spray dient een reinigende huidvriendelijke ontsmettende werking te hebben.

Geen residu op de bril achterlaten.

### **Schoonloper**

In overleg met Opdrachtgever dienen in of nabij de diverse ingangen schoonlopers te worden geplaatst

### **Dooikorrels**

In het geval van winterse omstandigheden dient Inschrijver voldoende voorraad van dooikorrels te hebben om voor Opdrachtgever de directe omgeving van alle entrees sneeuwvrij te maken.

21. Indien geen Hardware staat vermeld dan is dit al door de architect voorzien.
22. Inschrijver sluit een Overeenkomst af voor de levering van sanitaire voorzieningen. Inschrijver dient zorg te dragen voor de logistiek hiervan.
23. Leverancier dient dagelijkse alle sanitaire voorzieningen aan en of bij te vullen en zowel in- als uitwendig schoon te houden.
24. Tijdens het vullen van de sanitaire voorzieningen, dienen deze automaten te worden nagekeken op correcte werking en, indien van toepassing, gebruiksklaar worden gemaakt (bijvoorbeeld in geval van verstopping/vastlopen). Eventuele onvolkomenheden dienen direct te worden gemeld bij de leverancier van de sanitaire voorzieningen.

## **5.11 Eisen Inspanningsgerichte werkzaamheden**

In aanvulling op de vermelde AQL's dienen onderstaande werkzaamheden en aanvullingen mee te worden genomen in de calculatie van de betreffende ruimtesoort. Het is aan Inschrijver om te bepalen waar in de calculatie rekening wordt gehouden met de hierna volgende werkzaamheden. Indien geen aantallen zijn opgegeven zijn deze ook niet bekend. De werkzaamheden en aanvullingen zijn op alfabetische volgorde vermeld.

### **Aanduiding borden**

25. Alle bewegwijzeringborden, informatieborden en dergelijke welke zich op de locatie bevinden dienen dagelijks stof- en vlek vrij te worden gemaakt. Dit is van toepassing tot een hoogte van drie (3) meter.

### **Afwasmachines**

26. Afwas wordt door eigen medewerkers in de afwasmachines gedaan en er weer uitgehaald.
27. Maandelijks dient iedere afwasmachine (5 stuks) inwendig te worden gereinigd (specifieke tablet).

### **Bereikbaarheidsmaterialen.**

28. Het gebruik van bereikbaarheidsmaterialen binnen de gebouwen van Opdrachtgever is niet toegestaan zonder voorafgaande toe- en afstemming.

Gebruik dient te allen tijde onder begeleiding van medewerkers van Opdrachtgever te geschieden

### **Brandblusapparatuur**

29. Alle brandblusapparatuur inclusief slangenhaspelkasten, AED, en bedrijfshulpverleningskasten dient wekelijks stofvrij te worden gemaakt.

### **Buitenzijde entrees**

30. De buitenzijde van een entree en de daarin opgenomen elementen dient te allen tijde een verzorgde indruk te maken. Dagelijks dient het spinrag, de kauwgum, peuken en het grof vuil te worden verwijderd in de directe omgeving van  $\pm 50\text{m}^2$ .
31. Dagelijks dient het gehele buitenterrein te worden ontdaan van zichtbare (proppen, prullen en peuken) verstoringen.
32. Een deel van het buitenterrein is verwarmd.
33. Onkruid behoort ook tot vervuiling en dient door Opdrachtnemer te worden verwijderd.
34. Bladeren dienen ook direct te worden verwijderd.
35. Wekelijks dient de buitenzijde van alle entrees te worden geveegd.
36. Maandelijks dient de gehele buitenentree te worden gereinigd, inclusief het schrobben van de vloer, reinigen roosters, ruimten onder roosters dienen te worden geledigd, et cetera. Indien de oppervlakte groter is dan  $25\text{m}^2$  wordt dit specifiek in het calculatiebestand opgenomen.

### **Computerapparatuur en dergelijke**

37. Alle monitoren, televisies, computerapparatuur, kopieerapparatuur, geluidsinstallaties en andere technische apparatuur dienen wekelijks stofvrij te worden gemaakt. Hier wordt ook de bekabeling onder verstaan.

### **Conserveren**

38. Het conserveren van de linoleum vloeren is niet opgenomen bij de vloerwerkzaamheden in het calculatiebestand. Door regelmatig te sprayen

### **Dieptereiniging van het sanitair**

39. Met een frequentie van twaalf (12) keer per jaar dienen alle Sanitaire Ruimten met behulp van een stoom en of schuim methode te worden gereinigd. De werkzaamheden worden in overleg ingepland en opgeleverd aan Opdrachtgever.

### **Glasbewassing**

40. Glasbewassing dient in de bezoekersomgeving wekelijks te worden gewassen en dagelijks te worden ontdaan van alle zichtbare verstoringen.
41. Glas in de kantooromgeving dient 4 x per jaar te worden gewassen.

42. Ten behoeve van de bereikbaarheid van het glas aan het water kan samenwerking worden gezocht met de beheerder van het naastgelegen gebouw van Algemene Zaken.
43. De glazen lift dient ook aan de binnenzijde vier maal per jaar te worden gereinigd.
44. De binnenzijde van het glas in de museale zalen wordt niet gewassen.
45. Uitvoering van glasbewassing dient altijd in overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd.

#### **Goten en afvoeren**

46. Wekelijks dienen de aan de buitenzijde langs de gevel aanwezige goten en afvoeren te worden doorgespoten met (hoge) druk. Dit om verstopping en wateroverlast tegen te gaan.

#### **Hekwerk**

47. Bij het reinigen van trappen, trappenhuisen en loopbruggen dient het aanwezige hekwerk wekelijks ontdaan te worden van stof en spinrag.
48. Het hekwerk op het buitenterrein dient maandelijks geheel te worden gereinigd en dagelijks te worden nagelopen op direct zichtbare verstoringen.
49. Specifiek voor het reinigen en onderhouden van het hekwerk dienen de te gebruiken schoonmaakmiddelen te worden afgestemd in verband met het aanwezige bladgoud.

#### **Hoge kasten**

50. Het reinigen van (de bovenzijde van) de hoge kasten dient maandelijks te geschieden. In verband met het leeghalen van de bovenzijde door Opdrachtgever dient in de week voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden, de dag of dagen van uitvoering met Opdrachtgever te worden afgestemd.

#### **Inloopmatten/-zones**

51. De aanwezige inloopmatten en inloopzones dienen dagelijks te worden gestofzuigd (ook onder deze matten).

#### **Kauwgum verwijderen**

52. Dagelijks dient van alle vloeren en onderdelen de kauwgum te worden verwijderd.

#### **Koelkasten**

53. Koelkasten dient Leverancier te beschouwen en te behandelen als het onderdeel 'Kast laag'. Aanvullend dienen alle koelkasten minimaal drie maal per jaar inwendig te worden gereinigd. Ten aanzien van alle koelkasten geldt dat in- en uitruimwerkzaamheden hierbij zijn inbegrepen. Het aantal koelkasten is niet hoger dan tien (10). Koelkasten behorende tot de restaurants (keukens) waar een cateraar actief is en medische koel- en vrieskasten, worden hier niet bij inbegrepen.

### **Lampen en armaturen**

Alle lampen en de bijbehorende armaturen dienen stofvrij te worden gemaakt. Hieronder worden niet de TI-armaturen begrepen.

### **Luchtroosters**

54. (Lucht)roosters dienen maandelijks uitwendig te worden gereinigd.

### **Oliën**

55. Ten behoeve van het oliën van de vloeren dient Leverancier de gehele vloer te oliën en hierbij rekening te houden met de droogtijden.

56. Oliën van de vloer gebeurt alleen nadat de vloer geheel schoon is. De handeling schrobben kan hierbij van toepassing zijn.

### **Plantenbakken (hydrocultuur)**

57. Plantenbakken dienen dagelijks te worden ontdaan van schopstrepen en andere vlekken.

58. Randen van plantenbakken dienen wekelijks stofvrij/vlekvrij te worden gemaakt.

### **Schilderijen, kunstwerken en andere lijsten**

59. Onder geen enkel beding mogen deze worden aangeraakt en of worden gereinigd. Dit wordt in eigen beheer onderhouden.

### **Schopstrepen**

60. Schopstrepen worden beschouwd als vlekken t.a.v. alle voorkomende onderdelen in alle voorkomende ruimtesoorten. Deze dienen dan ook dagelijks te worden verwijderd.

### **Schrobben sanitaire vloeren**

61. Ten behoeve van het schrobben van de vloeren in de Sanitaire Ruimten is het de Leverancier toegestaan om handmatig te schrobben, mits aan Opdrachtgever een kwalitatief voldoende resultaat kan worden gegarandeerd. Minimaal zes (6) maal per jaar dienen de betreffende vloeren machinaal te worden geschrobd.

62. Aanwezige schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurt wekelijks te worden gereinigd en te worden bijgevuld.

### **Sprayen**

63. Ten behoeve van het sprayen van de vloeren dient Leverancier de gehele vloer te sprayen (full sprayen).

64. Sprayen van de vloer gebeurt alleen nadat de vloer geheel schoon is. De handeling schrobben kan hierbij van toepassing zijn.

### **Vlek verwijderen**

65. Van alle vloeren (ook tapijt) dienen dagelijks alle vlekken te worden verwijderd.

66. Van alle afwasbare wanden (ook glas) dienen dagelijks alle vlekken te worden verwijderd.

### **Vingertasten**

67. Vingertasten dienen dagelijks van deuren en glas te worden verwijderd ongeacht de positie van de vingertasten.

### **Vitrines**

68. De buitenzijde van de vitrines dient dagelijks geheel te zijn gereinigd.

## **5.12 Eisen middelen en materialen**

### **Gebruik materialen van Leverancier**

69. Leverancier dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever, indien noodzakelijk, gebruik maakt van de middelen en materialen van Leverancier. Tevens kan in de pantry's gebruik worden gemaakt van de door Leverancier beschikbaar gestelde microvezeldoeken.

### **Microvezel**

70. De dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen bij voorkeur te worden uitgevoerd middels een microvezelsysteem.
71. In de Sanitaire Ruimten mag ondersteunende chemie worden gebruikt welke zo min mogelijk milieubelastend dient te zijn. De mate van milieubelasting dient vooraf met Opdrachtgever worden afgestemd.

### **Stofzuigers**

72. Stofzuigers (ten behoeve van gewoon en tippend stofzuigen) dienen allemaal te zijn voorzien van een HEPA (High Efficiency Particulate Air) Filter (of een vergelijkbaar hoog-efficiënt filter). De stofzuiger dient geluidsarm te zijn in verband met het overdag stofzuigen. Het gebruik van rolvegers is niet toegestaan. De uitstoot van stof dient maximaal geminimaliseerd te zijn.

### **Vloerwerkzaamheden en defecte machines**

73. De vloeren in de diverse ruimten dienen conform het Bestek te worden gereinigd. Voor enkele ruimten geldt dat de vloeren machinaal geschrobd dienen te worden in verband met de vervuilingsgraad dan wel de gewenste/vereiste hygiëne eisen.
74. Als een machine die voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient Leverancier er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dan dient een vervangende machine te worden geleverd zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
75. Alle machines welke door de Leverancier worden ingezet dienen conform wet en regelgeving te worden gecontroleerd. Een overzicht van de ingezette machines en

de resultaten van de uitgevoerde controles dient op eerste verzoek te worden overlegd aan Opdrachtgever.

### **5.13 Wensen**

Onderstaande wensen dient u uit te werken zodat Opdrachtgever kan beoordelen of Inschrijver voldoet aan de door Opdrachtgever gewenste criteria.

#### **5.13.1 Case bezoek jappers**

76. Dagelijks stoppen bussen met 'jappers' voor een bezoek aan het museum. De wijze waarop zij in zeer korte tijd 'gebruik' maken van de faciliteiten is bijzonder te noemen. Graag ziet Opdrachtgever uw visie hier op. U dient in uw uitwerking de volgende kernwoorden terug te laten komen

**Gasten, ongestoord, continue, flexibiliteit.**

#### **5.13.2 Case paraplu invasie**

77. In geval van regen komen vele bezoekers binnen met natte kleding, paraplu's en dergelijke. Dit veroorzaakt een enorme vervuiling in de inloop van het museum. Graag ziet Opdrachtgever uw visie hier op. U dient in uw uitwerking de volgende kernwoorden terug te laten komen.

**Waterzuiger, inzet medewerker, garderobe, service.**

#### **5.13.3 Wensen Partnership**

78. Opdrachtgever is als organisatie op zoek naar partijen die het Mauritshuis als een mogelijkheid zien om hier exposure mee te verkrijgen. Deze exposure zou tot uiting kunnen komen in een vorm van een partnership waarbij Opdrachtnemer een bepaalde manier van steun (uitgedrukt in euro (€) onafhankelijk van de omzet!). Niet alleen de financiële uitwerking maar ook de wijze waarop binnen de Overeenkomst invulling wordt gegeven aan de samenwerking en de verantwoording hiervan door Inschrijver dient te worden uitgewerkt waarbij aandacht is voor de volgende kernpunten:

**Partnership, funding (€), communicatie, rapportage.**

#### **5.13.4 Wensen implementatie**

79. Inschrijver dient bij zijn Offerte een plan te overleggen waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze de voorbereiding op de start van de werkzaamheden ter hand wordt genomen. Uit dit plan moet op te maken te zijn hoe de feitelijke startprocedure verloopt en welke functionarissen hiermee belast zijn.

**Planning, opstart, extra inzet, dagschoonmaak, eerste schoonmaak.**

#### **5.13.5 Wensen personele inzet**

80. Inschrijver dient bij zijn Offerte een plan te overleggen waaruit opgemaakt kan worden op welke wijze de inzet van aanvullend personeel wordt opgepakt. Er dient een concreet plan te worden uitgewerkt aan te vullen met curriculum vitae (bijlage)

#### **5.13.6 Wensen prijs schoonmaak**

81. Alle kosten voor de uitvoering van de door Opdrachtgever gevraagde werkzaamheden als beschreven in dit Bestek dienen in uw Offerte te zijn verdisconteerd. Het calculatiebestand is ingevuld en u dient dit te onderschrijven. Het staat u vrij om hier een andere invulling aan te geven op locatieniveau. Na gunning wordt hier definitieve invulling aan gegeven. De eerste vier maanden is de maandag een extra openingsdag. De reservering voor overige werkzaamheden is bedoeld als gemaximaliseerd extra werk. Opdrachtnemer dient een inspanning te leveren om Opdrachtgever hierbij te ondersteunen.

#### **5.13.7 Wensen prijs staffelprijzen**

82. De staffelprijzen dienen voor mogelijk toekomstig uit te vragen werkzaamheden. Er is geen enkele garantie of en wanneer deze werkzaamheden worden uitgevraagd. U dient hiertoe het calculatiebestand (bijlage 3) volledig in te vullen voor het perceel waarop u inschrijft. Een bedrag van "0" vult u als zodanig in. Alle gele velden dienen ingevuld te zijn.

#### **5.13.8 Wensen uurtarieven aanvullende dienstverlening**

83. Bij de invulling van de dagelijkse dienstverlening zou Opdrachtgever een beroep willen doen op Opdrachtnemer voor het leveren van medewerkers in de volgende posities;

- Museum docent (afroep)
- Museum rondleider (afroep)
- Foyer (2 personen)
- Garderobe (2 personen)
- Audiobalie (1 persoon).

De prijsopgave dient te geschieden in een zelf te kiezen format (geprefereerd wordt een format in lijn met uitgevraagde binnen het calculatiemodel). Hiervoor dient het blad Personeel te worden gebruikt in bijlage 3.