

Beschrijvend document Openbare Europese Aanbesteding

Onderhoud E/W installaties

Referentienummer: 230609-00350

Status: definitief

Uitgevoerd door: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
juni 2023

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1. Algemeen	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst	6
1.3 Omschrijving van de Aanbesteding	7
1.4 Omschrijving van de Opdracht	8
1.5 Omvang van de Opdracht	9
1.6 Omschrijving van de Overeenkomst	9
1.7 Projectteam	10
1.8 Planning	10
2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de Inschrijving	11
3. Inschrijvingsprocedure	14
3.1 Algemeen	14
3.2 Contactpersonen	14
3.3 Inlichtingen	14
3.4 Rangorde documenten	15
3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer	15
3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed	15
3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving	15
3.8 Wijze van Inschrijven	16
3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband	16
3.10 Onder aanneming	16
3.11 Beroep op Derden	17
3.12 Varianten	18
3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving	18
4. Beoordelingsprocedure & gunning	19
4.1 Opening Inschrijvingen	19
4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken	19
4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening	19
4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid	19
4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden	19
4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen	20
4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen	20
4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria	20
4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing	20
4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	20
4.11 Opschortende termijn	21
4.12 Sluiten Overeenkomst	21

4.13 Klachtencommissie	21
5. Uitsluitingsgronden	23
5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument	23
5.2 Bewijsmiddelen	23
6. Geschiktheidseisen	24
6.1 Geschiktheidseisen: Algemeen	24
6.2 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht	24
Geschiktheidseis 1: Verzekering	24
6.3 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	24
6.4 Geschiktheidseis 3: Beroepsbekwaamheid	25
6.5 Geschiktheidseis 4: Kwaliteitsmanagement	25
6.6 Geschiktheidseis 5: Milieumanagement	25
7. Minimum gunningseis	26
7.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document	26
7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen	26
7.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven	26
8. Gunningcriteria en beoordeling	27
8.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding	27
8.2 Gunningscriterium: Prijs	27
8.4 Gunning en Verificatie	30
Bijlage I Checklist volledigheid Inschrijving	31
Bijlage II Formulier Algemene gegevens	32
Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument	35
Bijlage IV Referentie	36
Bijlage V Programma van Eisen	37
Bijlage VI Akkoord verklaring	52
Bijlage VII Prijzenblad	53
Bijlage VIII Concept Overeenkomst	53
Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier	53
Bijlage X ARVODI-2018	53
Bijlage XI overzicht locaties en installaties	53
Bijlage XII Overzicht Werkzaamheden	54

Begrippenlijst

De met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de hieronder aangegeven betekenis gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (Stichting Publieke Gezondheid Gelderland-Midden en Stichting Veilig Thuis Gelderland-Midden).

Aanbesteding

De aanbestedingsprocedure voor de Opdracht zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

Aanbestedingsdocumenten

De aankondiging, dit Beschrijvend Document en de eventuele Nota's van Inlichtingen, alle met betrekking tot de Aanbesteding en inclusief de Bijlagen.

Aanbestedingswet (Aw)

De wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Staatsblad. 2016/241. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Beschrijvend Document

Dit voorliggende document waarin de Aanbesteding wordt beschreven, inclusief de daarbij behorende Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen.

Bezwaarperiode

Een opschortende – en vervaltermijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, waarin de Inschrijvers de gelegenheid hebben bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing van de Aanbesteder door betekening van een dagvaarding aan de Aanbesteder voor een procedure in kort geding. Indien Inschrijver binnen deze periode geen dagvaarding tekent, vervalt zijn recht van bezwaar/beroep.

Bijlage

Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een Bijlage maakt onverbrekkelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is.

Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden zijn de toepasselijke voorwaarden voor deze aanbesteding. Op de te verstrekken Opdracht c.q. de te sluiten Overeenkomst zijn van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage X), met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer of zijn onderaannemers.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft gedaan voor de Aanbesteding.

Inschrijving

De offerte die een Inschrijver indient voor de Aanbesteding.

Nota van Inlichtingen

Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals de eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsdocumenten van eerdere datum.

Onderaannemer

Een Onderaannemer is de onderneming die door een Inschrijver in zijn Inschrijving is benoemd voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, mogelijk omdat de Inschrijver in verband met het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op deze Onderaannemer voor het uitvoeren van (een deel van) de Opdracht.

Opdracht

De Opdracht zoals omschreven in het Beschrijvend Document, die het voorwerp is van deze Aanbesteding. De Opdracht wordt pas definitief verleend bij/door middel van wederzijdse ondertekening van de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De opdrachtgever van de te gunnen Overeenkomst, ook wel genoemd de Aanbestedende Dienst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten. NB: in dit document wordt gesproken over Opdrachtnemer, echter tot het moment van definitieve gunning zal de status "Inschrijver" zijn. Tot dat moment dient u 'Opdrachtnemer' te lezen als 'Inschrijver'.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht, die gegund is op grond van de Aanbesteding.

Partij

De Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.

Rechtsgeldige ondertekening:

De persoon die namens de onderneming statutair volledig bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat door de Europese Commissie is vastgesteld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Commissie van 5 januari 2016 houdende het standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Publ. L 3/16.

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de Europese aanbesteding Onderhoud E/W Installaties voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (de Aanbestedende Dienst).

De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die deze dienst conform de eisen en wensen uit dit Beschrijvend Document kan verlenen.

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die niet wordt uitgesloten, voldoet aan alle gestelde eisen en een Inschrijving indient met de beste Prijs/Kwaliteits-verhouding.

1.2 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst. Hieronder vindt u een omschrijving van de Aanbestedende Dienst.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Publieke Gezondheid (Ambulancezorg, GGD en de GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten in de regio Gelderland-Midden. Daarnaast behartigt VGGM de belangen van de Stichting Publieke Gezondheid Gelderland-Midden (Stichting PG) en Stichting Veilig Thuis Gelderland-Midden (Stichting VT). De Stichting PG heeft ten doel het uitvoeren van de aan Stichting PG opgedragen jeugdgezondheidszorg van nul tot vierjarigen in de regio Gelderland-Midden. Stichting VT is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio Gelderland-Midden.

VGGM telt circa 1100 medewerkers en 800 vrijwilligers. Op dit moment is de organisatie uitgebreid met de projectorganisatie Corona die zorgt draagt voor het vaccineren in de regio.

Voor vijftien gemeenten

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden behartigt de belangen van vijftien gemeenten en hun inwoners op het gebied van brandweer en volksgezondheid. In dit gebied wonen ongeveer 690.000 inwoners. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden werkt in Opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.



Meer informatie treft u aan op de website: www.vggm.nl.

1.3 Omschrijving van de Aanbesteding

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is dat de Aanbestedende Dienst een Overeenkomst sluit met één Opdrachtnemer voor deze Opdracht. Met de gecontracteerde Opdrachtnemer wil de Aanbestedende Dienst heldere en uniforme afspraken vastleggen inzake de dienstverlening omtrent onderhoud en beheer van de E/W Installaties.

De Opdracht wordt in de markt gezet door middel van een openbare Europese aanbesteding en is via TenderNed openbaar gepubliceerd. Bij deze procedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, geldend per 1 juli 2016, van toepassing.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende Opdracht op TenderNed het Beschrijvend Document raadplegen en een Inschrijving doen.

De Opdracht kent geen percelenverdeling en is niet nader samengevoegd. De Opdracht kan gezien worden als één logisch samenhangende Opdracht. Eén perceel met één Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit, beheersbaarheid van informatievoorziening, directe en snelle communicatie, waarbij ruimte moet zijn voor maatwerk. In deze specifieke situatie kan er hierdoor snel geschakeld worden met één Opdrachtnemer, die de diensten op de verschillende locaties kan verzorgen.

De Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen conform de voorwaarden die zijn vastgelegd in dit Beschrijvend Document. Gunning van de Opdracht vindt plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding (zie hoofdstuk 7).

1.4 Omschrijving van de Opdracht

De Aanbestedende dienst heeft meerdere locaties waar onderhoud en beheer aan de E/W-installaties moet plaatsvinden.

Op hoofdlijnen bestaat de opdracht uit:

- het uitvoeren van **preventief onderhoud** aan (alle) aanwezige gebouw gebonden installaties, zoals aangegeven in Bijlage XI;
In Bijlage XI is een overzicht opgenomen welke installaties per locatie door de Inschrijver preventief moet onderhouden. In dit overzicht is ook aangegeven wat de conditiemeting van de installatie is op basis van de NEN 2767. Welke werkzaamheden dit betreft is opgenomen in Bijlage XII. In de jaarplanning dienen deze werkzaamheden te worden opgenomen.
- het uitvoeren van **correctief onderhoud** aan (alle) aanwezige gebouw gebonden installaties;
Dit houdt in het uitvoeren van niet geplande werkzaamheden met als doel storingen op te heffen/herstel defecten, de hinder die de gebruiker ondervindt te verhelpen, en verdere schade te voorkomen.
Dit kan voor alle locaties van Opdrachtgever van toepassing zijn.
- het verrichten van **planmatig onderhoud**, dit betreft aanvullende opdrachten geplande en ongeplande vervanging conform beschreven proces.

De door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en te leveren diensten richten zich op het handhaven en verbeteren van de kwaliteit op lange termijn en het behouden van de goede conditie van de diverse (gebouw gebonden) installaties.

Installaties

Hieronder de items die vallen onder de E/W-installaties:

E-installaties

Opdrachtgever kent de volgende onderdelen:

1. Electra-bekabeling. Dit betreft op afroep bekabeling vervangen of uitbereiding. Ook kan het zijn dat er uitbreiding van een installatie noodzakelijk is;
2. Netwerkbekabeling (onderhoud);
3. Verlichting. Dit betreft op locaties incidentele vervanging of bijplaatsen van LED-armaturen (inclusief vervanging van bestaande TL-armaturen door LED armaturen);

Er kunnen in de toekomst nog (vergelijkbare) installaties worden toegevoegd zoals laadpalen.

W-installaties

Opdrachtgever kent de volgende onderdelen:

1. CV-ketels. Het gaat hierom diverse soorten ketels van diverse merken en grote. Ook de Heather en boilers die hieraan gekoppeld of standalone werken moeten in het onderhoud meegenomen worden;
2. Airco's. Het gaat om het uitvoeren van het onderhoud aan de airco's van diverse merken en systemen. Dit betreft zowel split units al complete installaties;

3. Ventilatie (motoren). Op een aantal locaties zitten ventilatoren in de remise t.b.v. de afzuiging van uitlaatgassen deze zijn van verschillende merken en zwaarte;
4. Sanitaire onderdelen. Op afroep zullen er reparaties uitgevoerd moeten worden aan de sanitaire onderdelen. Ook het vervangen van terugslagkleppen of aanpassingen aan de installatie vallen hieronder;
5. Koelinstallatie. Dit betreft het onderhoud van de topkoeling op enkele locaties;
6. Luchtbehandeling. Op een aantal locaties hebben we luchtbehandeling door het gehele pand deze zal onderhouden moeten worden.

1.5 Omvang van de Opdracht

In de Bijlage XI is een overzicht opgenomen van de diverse locaties en de installaties per locatie die door Opdrachtnemer onderhouden en beheert dienen te worden.

Voor de overige locaties zijn er met eigenaren/beheerders afspraken gemaakt over het onderhoud van de installaties en is dit onderhoud niet structureel meegenomen in deze aanbesteding. Het moet wel mogelijk zijn dat de Opdrachtnemer ook voor deze locaties, incidenteel, het onderhoud verricht en voor storingen wordt opgeroepen.

De omvang van de Opdracht kan wijzigen door o.a. nieuwbouw, renovatie, afstoot, aan-, en verkoop van door Opdrachtgever gebruikte gebouwen. De huidige situatie is als basis gebruikt voor de aantallen die op het prijzenblad zijn benoemd. Deze beschrijving in de Bijlagen is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende Dienst heeft wel gestreefd naar een nauwkeurige weergave maar dit kan gedurende de uitvoering van de Opdracht wijzigen en kan dus fluctueren.

Houd bij uw inschrijving er rekening mee dat uw inschrijving onvoorwaardelijk moet gelden, dus ook bij een stijging of daling van het volume.
Het werkgebied van de Opdracht is Gelderland Midden.

Het is belangrijk dat wij u erop wijzen dat de Aanbestedende Dienst een crisisorganisatie is. Het volume van de te verwachte inzet van de dienstverlening is daardoor afhankelijk van het beleid van de (Rijks)overheid.

Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit van de Opdrachtnemer in het tijdig leveren van de diensten. Ook dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de gevraagde dienstverlening kan wijzigen door een verandering in de taakstelling, personeel en locaties.

1.6 Omschrijving van de Overeenkomst

De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die op basis van bovengenoemde beschrijvingen een aanbieding kan doen.

Opdrachtgever heeft als doelstellingen voor de Opdracht:

1. Het beperken van (toekomstige) klachten en storingen;
2. Het voldoen aan wet- en regelgeving;
3. Het leveren van kwalitatief hoge dienstverlening;
4. Het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van de gebouw gebonden installaties;
5. Passend binnen de 24 uren organisatie van de opdrachtgever;
6. Zorgdragen voor een evenwichtige continuering van het primair proces;
7. Zoveel mogelijk centraliseren, uniformeren, standaardiseren;
8. Centrale verantwoordelijkheid en aansturing hoofdaannemer;
9. Centrale verantwoordelijkheid voor de installaties;
10. Single point of contact voor beheer alle locaties;
11. Uniformiteit in processen over alle locaties (duidelijkheid en rust);
12. Uniformiteit in leverancier, minder verschillende leveranciers, minder facturen;
13. Uniformiteit door gebruik van maximaal 1 storingsnummer.

De Aanbestedende Dienst sluit met de geselecteerde Opdrachtnemer één Overeenkomst. Deze Overeenkomst heeft een looptijd van drie jaar. Verwachte ingangsdatum 1 januari 2024 met als einddatum 31 december 2026. De Aanbestedende Dienst heeft een eenzijdig, optionele verlengingsmogelijkheid van maximaal drie keer één jaar. Hiermee komt de totale contractduur op maximaal zes jaar uit.

Van grote invloed op het besluit om de Overeenkomst al dan niet te verlengen is de behoefte van de Aanbestedende Dienst aan de diensten en de kwaliteit van uitvoering door Opdrachtnemer en de tevredenheid van Opdrachtgever over de samenwerking.

Alleen de Aanbestedende Dienst kan beslissen of er gebruik gemaakt wordt van de optie tot verlenging. De verlenging houdt in dat de Opdrachtgever de Overeenkomst onder gelijkblijvende condities voortzet. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door beide partijen.

In Bijlage VIII is de concept Overeenkomst opgenomen.

1.7 Projectteam

Voor deze Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit medewerkers uit de teams Huisvesting en Facility en Beheer en logistiek.

1.8 Planning

16 juni 2023	Publicatie op TenderNed
7 juli 2023 12:00	Uiterste termijn voor het stellen van vragen eerste Nota van Inlichtingen
18 juli 2023	Streefdatum verzenden eerste Nota van Inlichtingen
27 juli 2023 12:00	Uiterste termijn voor het stellen van vragen tweede Nota van Inlichtingen
11 augustus 2023 2022	Streefdatum verzenden tweede Nota van Inlichtingen
5 september 2023 14:00	Uiterste termijn voor ontvangst van de Inschrijvingen
21 september 2023	Streefdatum voorgenomen gunningsbeslissing
3 oktober 2023	Verificatiegesprek met voorkeurs kandidaat
11 oktober 2023	Einde Bezwaartermijn en Streefdatum definitieve gunning
1 januari 2024	Ingangsdatum Overeenkomst
Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend	

2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de Inschrijving

2.1. Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden constateren, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen, schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Hetzelfde geldt voor uw eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document, bijvoorbeeld met betrekking tot de gestelde criteria, termijnen, werkwijze en beoordeling.

2.2. Indien u uw opmerkingen of bezwaren niet binnen het hierboven genoemde tijdsbestek aan de Aanbestedende Dienst kenbaar gemaakt, mag deze erop vertrouwen dat de Aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet. Nadien ingediende bezwaren zijn alsdan niet ontvankelijk. Mocht naderhand blijken dat er toch onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend Document voorkomen en deze zijn niet gemeld dan zullen deze in het voordeel van de Aanbestedende Dienst worden uitgelegd.

2.3. Algemene aanbestedingsvoorwaarden

Voor de Aanbesteding en de Inschrijving gelden onderstaande algemene voorwaarden. In de verschillende hoofdstukken worden ook specifieke voorwaarden gesteld met betrekking tot de in dat hoofdstuk geregelde onderwerpen.

- a) In aanvulling op de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing op de Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst, met expliciete uitsluiting van uw eventuele eigen voorwaarden, algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of verkoopvoorwaarden;
- b) Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, met de Inkoopvoorwaarden en met de concept Overeenkomst, zoals die verstrekt worden bij dit Beschrijvend Document;
- c) Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, dan wel voorwaarden of voorbehouden bevatten, zijn ongeldig en worden terzijde gelegd;
- d) Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met 31 december 2023. Indien gedurende de opschortende termijn bedoeld in paragraaf 4.11 één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval verlengd tot 14 dagen nadat de rechter een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.
- e) U kunt voor uw deelname aan de Aanbesteding dan wel voor uw Inschrijving geen kosten in rekening brengen;
- f) Uw Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Voor correspondentie, contacten en contracten zal uitsluitend de Nederlandse taal worden gehanteerd;

- g) U mag de gegevens, die de Aanbestedende Dienst u in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waartoe deze zijn verstrekt;
- h) Intellectueel eigendom: u mag dit Beschrijvend Document uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe dit is verstrekt. Het is u niet toegestaan het Beschrijvend Document aan derden ter beschikking te stellen of te verveelvoudigen voor een ander doel dan waartoe het is verstrekt;
- i) Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende Dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan op de wijze als verwoord in het Beschrijvend Document, zulks op straffe van uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding;
- j) De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Dit betekent dat de Aanbestedende Dienst geen persoonsgegevens beschikbaar zal stellen tenzij dit voor de uitvoering van de Opdracht of een rechtmatig verloop van de procedure noodzakelijk is.
- k) Indien zich tijdens de Aanbesteding wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding dan wel op de uitvoering van de Opdracht, dient u dit onverwijld schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst;
- l) Indien tijdens de Aanbesteding bij u bekend is dat u uw voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteiten geheel of gedeeltelijk zult staken vóór of tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief mogelijke verlengingen), dient u dit onverwijld kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbesteder. In dat geval behoudt de Aanbesteder zich het recht voor om uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de behandeling te nemen;
- m) De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst door beide Partijen de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen dan wel om niet tot gunning van de Opdracht over te gaan;
- n) U heeft in geval van terzijde legging van uw Inschrijving c.q. afwijzing, van gehele of gedeeltelijke stopzetting van de aanbestedingsprocedure of van niet-gunning, om welke reden dan ook, geen recht op enigerlei vergoeding van kosten, schade of anderszins;
- o) De Inschrijving is vertrouwelijk en zal slechts aan medewerkers en personen worden getoond die in het kader van de Aanbesteding of de uitvoering en administratie van de Overeenkomst daarvan kennis moeten nemen, behoudens openbaarmaking bij of vanwege de wet, openbaarmaking in het kader van de motivering van een gunningsbeslissing of openbaarmaking waartoe de Aanbesteder in rechte gedwongen wordt. Dezelfde vertrouwelijkheid zal worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Overeenkomst leidt. Dit alles uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder zelf;
- p) De door u ingediende documenten worden tijdens of na afloop van de Aanbesteding niet geretourneerd;
- q) Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van Bijlagen, formulieren, overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de

omissie of onjuistheid kan dit leiden tot terzijde legging van de Inschrijving of puntenverlies bij de beoordeling;

- r) De in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden en bepalingen gelden voor alle (eventuele) percelen waaruit de Aanbesteding bestaat, tenzij expliciet is aangegeven dat bepaalde voorwaarden en bepalingen alleen voor een specifiek perceel zijn bedoeld.
- s) Aan het opvragen/ter beschikking stellen van dit Beschrijvend Document zijn geen kosten verbonden.
- t) Bij het doen van uw Inschrijving houdt u zich aan alle voor u, dan wel op uw aanbidding geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en/of regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke uitspraken zullen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet kunnen leiden tot prijs/tarief aanpassingen ten nadele van Opdrachtgever.

3. Inschrijvingsprocedure

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de voorwaarden en bepalingen van dit hoofdstuk gedaan te worden.

3.2 Contactpersonen

3.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst

Alle communicatie c.q. correspondentie met de Aanbestedende Dienst met betrekking tot de Aanbesteding dient te verlopen via de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst. De contactgegevens vindt u hieronder.

Contactpersoon	Mr. drs. Karl Muusse	Functie	Aanbestedingsconsultant
e-mailadres	muusse@mentiz-info.nl		

3.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst wenst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van uw onderneming. De namen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw Inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn met voldoende bevoegdheid om namens uw onderneming te kunnen optreden in het kader van de Aanbesteding. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

3.3 Inlichtingen

Vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document (inclusief Bijlagen) en eventuele aanvullende aanbestedingsdocumenten dienen **via een bericht in de berichtenmodule (dus niet in de Vraag en Antwoord module!!)** op Tendered te worden ingediend. Graag uw vragen als volgt opmaken in excel en die uploaden via de berichtenmodule:

Nr.	Naam document, paragraaf/artikel	Vraag	Naam Inschrijver
-----	----------------------------------	-------	------------------

De uiterste datum van indienen van de vragen is vermeld in de planning in paragraaf 1.8. In de tweede Nota van Inlichtingen kunt u alleen vragen stellen over de antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen

Het antwoord op deze vragen zal uiterlijk, zie planning paragraaf 1.8, door middel van een Nota van Inlichtingen via Tendered worden gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

3.4 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, de meest recente Nota van Inlichtingen.

3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van de Opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat; www.rijksoverheid.nl
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; www.rijksoverheid.nl

3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed

De aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle aanbestedingsdocumenten door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld via TenderNed. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <https://www.tenderned.nl>). De Aanbestedende Dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk. Telefoon: 0800 836 33 76 of via de site van TenderNed.

Let op: de Aanbestedende Dienst maakt Inschrijvers er attent op dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Inschrijver is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl> staat beschreven hoe Inschrijver eHerkenning kan aanvragen.

3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving

De Inschrijving (inclusief alle gevraagde Bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient uiterlijk **conform planning**, zoals vermeld in paragraaf 1.9, via TenderNed te zijn ingediend.

De Inschrijvingen worden conform planning door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal middels de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De aanbestedingskluis wordt vervolgens rechtsgeldig ondertekend en Inschrijver ontvangt via TenderNed een emailbevestiging.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de in de planning genoemde uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een Inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende Dienst alle Inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de Inschrijving via TenderNed.

(Onderdelen van) Inschrijvingen die ingediend worden ná de fatale termijn worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Inschrijving ligt bij de Inschrijver.

In het geval van een storing van TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, dient Inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar te maken aan de Aanbestedende Dienst. Deze mogelijkheid staat alleen open indien sprake is van een storing van TenderNed. Hiertoe behoren ook de voor het functioneren van TenderNed onontbeerlijke middelen voor controle op e-authenticatie of de elektronische handtekening. Storingen van elektronische apparatuur van Inschrijver of bij de internetprovider van de Inschrijver vallen buiten het bereik van deze bepaling.

De Aanbestedende Dienst verwijst naar TenderNed waaronder de kop 'voor ondernemingen' diverse informatie is te vinden over digitaal inschrijven.

3.8 Wijze van Inschrijven

Er zijn verschillende mogelijkheden en voorwaarden ten aanzien van de wijze waarop een Inschrijving kan worden ingediend. Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- zelfstandige Inschrijver, zonder Onderaannemer;
- zelfstandige Inschrijver, met Onderaannemer;
- samenwerkingsverband, zonder Onderaannemer;
- samenwerkingsverband, met Onderaannemer.

Het is mogelijk dat een Onderaannemer meerdere keren als Onderaannemer bij een Inschrijving wordt betrokken.

Een Inschrijver die inschrijft als hoofdaannemer mag niet Inschrijven als Onderaannemer en andersom. Een Inschrijver mag maar één keer Inschrijven hetzij als hoofdaannemer, hetzij als samenwerkingsverband.

Een onderneming kan als zelfstandig Inschrijver, al dan niet met gebruikmaking van een Onderaannemer, een Inschrijving indienen. De zelfstandig Inschrijver dient hiervoor bij zijn Inschrijving (onder meer) het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband

Een samenwerkingsverband van ondernemers kan, al dan niet met gebruikmaking van een Onderaannemer, gezamenlijk een Inschrijving indienen. Een samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Het samenwerkingsverband dient een penvoerder aan te wijzen die namens het samenwerkingsverband als contactpersoon optreedt.

Ieder lid van het samenwerkingsverband dient hiervoor afzonderlijk het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en (onder meer) als onderdeel van de Inschrijving van het samenwerkingsverband te worden ingediend.

Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder lid van het samenwerkingsverband afzonderlijk dat hij zich als lid van het samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst in al haar onderdelen. Ook wenst de Aanbestedende Dienst uit de UEA op te maken waarom met een samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan Deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA. Tevens dient elke deelnemer in het samenwerkingsverband Bijlage II 'Algemene gegevens' voor de eigen rechtspersoon in te vullen.

3.10 Onder aanneming

Het is de Inschrijver en het samenwerkingsverband toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers in te schakelen. De

Inschrijver of het samenwerkingsverband is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de Aanbestedende Dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijver of het samenwerkingsverband is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht Onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver of dit samenwerkingsverband gegund, indien de Onderaannemer(s) niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) val(t)(len). De Inschrijver of het samenwerkingsverband dienen in dat geval bij Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers het UEA in te dienen. Ieder van deze Onderaannemers dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De Onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- Deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- Deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- Deel VI (ondertekening)

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze Onderaannemer wordt vervangen.

Let op: van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de gunningsbrief het volgende opgevraagd:

- Een uittreksel uit het Handelsregister van de Onderaannemer, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan zes maanden;
- De namen van de wettelijke vertegenwoordigers van de Onderaannemers, die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

De Aanbestedende Dienst verlangt van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de Onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht.

De Aanbestedende Dienst vraagt daarnaast van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe Onderaannemers die deze Inschrijver of het samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

3.11 Beroep op Derden

Een Inschrijver die of een samenwerkingsverband dat niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 6 van dit Beschrijvend Document kan

voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver of het samenwerkingsverband met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Inschrijver of het samenwerkingsverband bij de Inschrijving voor (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen.

De Inschrijver of het samenwerkingsverband dient bij de Inschrijving voor ieder van deze derden het UEA in te dienen. Ieder van deze derden dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De derde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- Deel VI (ondertekening)

Door ondertekening van het UEA verklaart deze derde dat de Inschrijver of het samenwerkingsverband kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze derde wordt vervangen.

Indien in het kader van de verzekeringseis (paragraaf 6.2) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan is zowel de Inschrijver of het samenwerkingsverband als deze derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien in het kader van de geschiktheidseisen over de technische bekwaamheid en Beroepsbekwaamheid (paragraaf 6.3) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Inschrijver of het samenwerkingsverband daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als Onderaannemer of lid van het samenwerkingsverband worden ingezet.

3.12 Varianten

Varianten of alternatieve aanbiedingen zijn niet toegestaan en zullen niet worden beoordeeld c.q. in de beoordeling worden betrokken.

3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient alle gevraagde bijlagen, formulieren, verklaringen, opgaven en documenten c.q. bewijsmiddelen te bevatten, waarbij u onderstaande indeling en volgorde dient aan te houden. Bij de documenten waarbij ondertekening is aangegeven, dienen derhalve rechtsgeldig te zijn ondertekend. Indien er voor een onderdeel een model is voorgeschreven vindt u dat als Bijlage bij het Beschrijvend Document en dient u dat model/formulier te gebruiken. De voor de Inschrijving voorgeschreven formulieren, opgaven en verklaringen mogen niet worden gewijzigd. In Bijlage I vindt u een checklist van alle gevraagde documenten.

4. Beoordelingsprocedure & gunning

4.1 Opening Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Behalve vertegenwoordigers van de Aanbestedende Dienst worden geen andere personen toegelaten.

4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken

De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de procedure aan de Inschrijver om toelichting of verduidelijking van zijn Inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Aanbesteder eenvoudig herstelbaar gebrek, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Aanbesteder aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Aanbesteder niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de Inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de gevolgen voor de geldigheid en/of waardering van de Inschrijving.

4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening

Allereerst stelt de Aanbesteder vast of een Inschrijving voldoet aan de voorschriften van paragraaf 3.6 t/m 3.12 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 3.13). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbesteder onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een Inschrijver uit te sluiten van de Aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 AW aan de hand van de door Inschrijver ingediende UEA. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van de Inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de Aanbesteding voldoet aan de in hoofdstuk 6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van de ingediende UEA en de referentieopdrachten. Inschrijvingen van Inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van Inschrijvers, die aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in hoofdstuk 7. Aan de minimum gunningseisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan.

De minimum gunningseisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimum gunningseisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 6.

4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria

Tot slot beoordeelt de Aanbesteder de overgebleven Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste prijs-kwaliteitsverhouding (Beste PKV) vast te stellen. De gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 8.

4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn. Aan de mededeling van de gunningsbeslissing kan de Inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aanbesteder vraagt ter controle bij de gunningsbeslissing de bewijsmiddelen als bedoeld in art 2:89 AW op van de Inschrijver die een Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Indien de bewijsmiddelen niet tijdig kunnen worden overlegd, of niet voldoen, wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten c.q. de Inschrijving ter zijde gelegd, en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Vervolgens worden de bewijsmiddelen van de volgende in rangorde geplaatste Inschrijver opgevraagd ter controle totdat een Inschrijver is gevonden, waarvan de bewijsmiddelen voldoen.

4.11 Opschortende termijn

De Aanbesteder zal na de mededeling van zijn gunningsbeslissing niet overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst(en) voordat een opschortende termijn van **20** kalenderdagen is verstreken vanaf de dag na de verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing dan wel met uw uitsluiting of afwijzing, dient u tijdens de opschortende termijn daartegen bezwaar te maken door middel van het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningenrechter te Arnhem. Indien u binnen de opschortende termijn geen kort geding heeft aangespannen, gaat de Aanbesteder er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en dat hij c.q. de Opdrachtgever vrij is om de Opdracht aan de uitgekozen Inschrijver(s) te gunnen en de daarvoor benodigde Overeenkomst(en) te sluiten en vervalt uw recht op bezwaar/beroep.

4.12 Sluiten Overeenkomst

Indien tijdens de opschortende termijn geen kort geding is aangespannen, zal de Opdrachtgever ter uitvoering van de Opdracht een Overeenkomst sluiten met de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

4.13 Klachtencommissie

In het kader van de Aanbestedingswet, heeft de Aanbestedende Dienst een specifieke "klachtenprocedure aanbesteden" in gebruik voor Inschrijvers aan aanbestedingen.

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst of een handelswijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl

Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per email in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (Bijlage IX). Alvorens Inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 3.2) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase (zie paragraaf zie 3.3).

De klacht van Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbesteden dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende Dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen. De procedure is weergegeven in Bijlage IX.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door de Aanbestedende Dienst, dan kan Inschrijver zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop Inschrijver zijn klacht kan indienen, zie: <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

Het indienen van een klacht bij de Aanbestedende Dienst of de Commissie van Aanbestedingsexperts schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De Aanbestedende Dienst is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

5. Uitsluitingsgronden

5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De op deze aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn uitputtend weergegeven in de UEA (Bijlage III). U dient deze UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De rechtsgeldigheid van de ondertekening (ook van eventuele combinanten) dient te blijken uit van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister. Indien de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar niet blijkt uit bewijs van inschrijving, dan dient een volmacht te worden ingediend waar uit de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Als bewijs dat de Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet, dient hij bij zijn Inschrijving het UEA (Bijlage III) in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) Deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens Inschrijver);
- (ii) Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden);
- (iii) Deel IV, onderdeel a (geschiktheidseisen); en
- (iv) Deel VI (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dan dient de combinatie bij zijn Inschrijving voor alle combinanten het UEA (Bijlage III) in te dienen. In de UEA is aangegeven welke onderdelen de combinant dient in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Van de Inschrijver (combinatie) aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat de Inschrijver (combinanten, Onderaannemer, derde) daadwerkelijk niet onder de gestelde uitsluitingsgronden valt en de Inschrijver (combinatie) daadwerkelijk aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

5.2 Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW heeft u, met uitzondering van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister, nog niet toe te voegen. De Aanbestedende Dienst kan deze opvragen van een Inschrijver, aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen dan binnen 10 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te leveren. Verzuim/onvolledige aanlevering kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Het betreft de volgende bewijsmiddelen:

- Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

*Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden circa 8 weken in beslag neemt. Indien er sprake is van een combinatie en of Onder aanneming dienen de afzonderlijke leden een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden in te dienen.

6. Geschiktheidseisen

6.1 Geschiktheidseisen: Algemeen

Inschrijvers dienen te voldoen aan hieronder genoemde geschiktheidseisen. De Inschrijver dient daartoe als onderdeel van de UEA conform Bijlage III te verklaren dat hij aan de geschiktheidseisen voldoet.

Een Inschrijver dient de aangegeven documenten, behoudens de referentieopdrachten, pas aan te leveren, zodra de Aanbestedende Dienst het voornemen heeft om de Opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen. Op dat moment dient de Inschrijver de gevraagde documenten aan te leveren binnen 10 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst. De gevraagde verklaringen en documenten dienen dan compleet en correct ingevuld, rechtsgeldig ondertekend te worden aangeleverd met de gevraagde verklaringen en documenten. Indien de gevraagde verklaringen en documenten op dat moment niet volledig, correct en waar gevraagd rechtsgeldig ondertekend worden ingediend, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder behandeld.

6.2 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseis 1: Verzekering

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, dient de Inschrijver als bewijs van juistheid van de gegevens een polis te overleggen.

De Inschrijver dient te beschikken over een afschrift van een recente polis (niet ouder dan één jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid conform 2.91 lid 1 sub a AW, met een dekking van tenminste € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.

6.3 Geschiktheidseisen: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Geschiktheidseis 2: Technische bekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van referentieopdrachten aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

Kerncompetentie: Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren te geven aan 'het preventief en correctief onderhoud met 24-uur/7 dagen per week storingsopvolging', inclusief inspecties en (goed)keuring van de gebouw gebonden regeltechnische installaties.

Dit van één opdrachtgever met minimaal 15 verschillende locaties. Waar bij deze opdrachtgever sprake is van een mix van:

- grote cv-installaties (>100kw);
- luchtbehandelingskasten en bijbehorende gebouwbeheersysteem;
- kleine installaties, zoals cv-installaties kleiner als 25 kw;
- airco split units.

Inschrijver dient een contactpersoon van de referentorganisatie op te geven. Van deze persoon moet ook een recent telefoonnummer worden opgegeven.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door de Inschrijver doorgegeven persoon.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de referentieopdracht. Gebruik het format van Bijlage IV.

De referentieopdracht dient meteen bij de Inschrijving met gebruikmaking van Bijlage IV te worden ingediend.

6.4 Geschiktheidseis 3: Beroepsbekwaamheid

De Inschrijver dient gecertificeerd te zijn conform VCA** en dienen daarbij bevoegd te zijn om de betreffende werkzaamheden zoals omschreven in het Beschrijvend Document uit te mogen voeren.

6.5 Geschiktheidseis 4: Kwaliteitsmanagement

Aanbestedende Dienst eist van Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast, waarbij wordt voldaan aan tenminste het volgende profiel.

Inschrijver heeft een kwaliteitsmanagementsysteem met vigerend kwaliteitsbeleid met kwaliteitsdoelstellingen ontwikkeld, vastgelegd en in de organisatie geïmplementeerd met bijbehorende documenten en middelen in de bedrijfsprocessen in het kader van de productrealisatie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem bewaakt dat de medewerkers het vereiste prestatieniveau in hun werkzaamheden behalen teneinde de producten aan de verwachtingen van de klant te kunnen laten voldoen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is gericht op continue verbetering van de processen zodat de klanttevredenheid wordt gewaarborgd en verhoogd. Het beleid en de implementatie daarvan houdt in ieder geval in dat:

- de klanteisen en producteisen tijdig worden bepaald en gedefinieerd;
- de productie en levering van diensten onder beheerste omstandigheden wordt uitgevoerd en gevalideerd;
- dat bedrijfsprocessen aantoonbaar werkbaar zijn en aantoonbaar de geplande resultaten bereiken;
- dat beheersing van afwijkende producten plaatsvindt door reguliere monitoring van de bedrijfsprocessen en maatregelen te treffen.

Indien inschrijver NEN-EN-ISO 9001-2015 is gecertificeerd, is in ieder geval voldaan aan de eis.

6.6 Geschiktheidseis 5: Milieumanagement

Inschrijver heeft een milieumanagementsysteem dat toeziet op veilig gezond en milieubewust werken. Indien inschrijver NEN-EN-ISO 14001-2015 is gecertificeerd, is in ieder geval voldaan aan de eis.

Deze geschiktheidseisen omtrent de beroepsbekwaamheid gelden ook voor (het in te zetten personeel van) mogelijke Onderaannemers. Inschrijver verklaart in UEA te voldoen aan deze eis, de gevraagde bewijsstukken dienen bij verificatie te worden overlegd.

7. Minimum gunningseis

7.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document

De Inschrijving dient geheel volgens alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen te zijn opgesteld en ingediend.

7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

De Inschrijving c.q. de daarin opgenomen aanbieding van de Inschrijver dient aan alle in dit Beschrijvend Document genoemde eisen (Bijlage V) te voldoen. De Inschrijver verklaart zich door ondertekening van Bijlage VI zonder voorwaarden of voorbehouden akkoord te gaan met alle in het programma van eisen genoemde eisen. Deze lijst is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

7.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven

De Inschrijving dient de volledig en correct volgens de invulinstructie ingevulde opgave van prijzen en tarieven te bevatten zoals omschreven in Bijlage VII zonder voorwaarden of voorbehouden. De door de Inschrijver ingediende en ondertekende opgave van prijzen en tarieven is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

8. Gunningcriteria en beoordeling

8.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

Nadat de stappen 1 t/m 5 zijn uitgevoerd (zie paragraaf 4.3 t/m 4.7) wordt de Inschrijving verder beoordeeld op basis van het gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding (PKV)'.

Ter bepaling van de PKV is een aantal subgunningscriteria gedefinieerd. Per subgunningscriterium is het maximumaantal te behalen punten weergegeven.

Onderdeel	Omschrijving	Percentage	Max. punten
<i>Kwaliteit</i>			
	Plan van Aanpak	40%	400
	Duurzaamheid van uw uitvoering	4%	40
	Duurzaamheid van de installaties	6%	60
<i>Prijs</i>			
	Prijzen	50%	500
Totaal		100%	1.000

De subgunningscriteria Kwaliteit zijn nader beschreven in paragraaf 8.3

Een beoordelingscommissie beoordeelt het criterium kwaliteit. De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Adviseur Huisvesting en facility;
- Coördinator facilitair en gebouwen;
- Medewerkers Beheer en logistiek.

De beoordelingscommissie staat onder voorzitterschap van een aanbestedingsconsultant van Mentiz. Wanneer de commissieleden niet kunnen deelnemen worden zij vervangen door een collega.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt iedere Inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per deelcriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per deelcriterium tot één gezamenlijk oordeel komt op twee decimalen nauwkeurig.

8.2 Gunningcriterium: Prijs

De prijs van de Inschrijver wordt bepaald aan de hand van de tarieven benoemd op het prijzenblad (Bijlage VII). In de tab 'Prijzen invulblad' wordt in cel G34 de totale inschrijfprijs berekend.

Deze totale inschrijfprijs bepaalt de score op het prijscriterium.

De Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 500 punten.

De score van de andere Inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de Inschrijving met de laagste totale inschrijfprijs

In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

Score Inschrijver =
$$(1 - (((\text{totale inschrijfprijs Inschrijver}) - (\text{Prijs laagste Inschrijver totale inschrijfprijs})) / (\text{Prijs laagste Inschrijver totale inschrijfprijs}))) \times 500$$

Hierbij geldt dat in geval de Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding of anderszins niet verder deelneemt aan de aanbesteding, de scores van de andere Inschrijvers op het onderdeel 'laagste prijs' niet wordt aangepast. In die zin kan er geen sprake zijn van 'rank reversal'.

8.3 Gunningscriterium: aanvullende kwaliteit

Er zijn maximaal 500 punten te verdienen voor het onderdeel aanvullende kwaliteit (bovenop de in dit beschrijvend document geëiste kwaliteit). Het onderdeel bestaat uit drie deelcriteria.

Wens 1, Plan van Aanpak

Opdrachtgever wenst in zijn algemeenheid dat na de succesvolle startimplementatiefase structureel wordt gebouwd aan een betrouwbare, goede, kwaliteit van dienstverlening (minimaal conform de gestelde eisen) in de verschillende locaties van Opdrachtgever. Voor de onderbouwing van deze dienstverlening wil Opdrachtgever van Inschrijver een Plan van Aanpak ontvangen.

Voor dit Plan van Aanpak gaan wij ervan uit dat de dienstverlening bestaat uit drie fasen:

- fase 1: de startimplementatie in de eerste maanden na de gunning van de Overeenkomst tot de start van de overeenkomst op 1 januari 2024;
- fase 2: de verkenningsfase. Deze fase start per 1 januari 2024 (en loopt daarmee parallel met fase 3). In het eerste volledige jaar van de uitvoeringsfase, dus van 1 januari 2024 – 1 januari 2025 zal Opdrachtnemer zich verder alle ins en outs van onze organisatie en installaties eigen gaan maken, dit is de fase waarin u de organisatie en onze installaties echt leert kennen);
- fase 3: de uitvoeringsfase (vanaf 1 januari 2024)

In het plan dient Inschrijver minimaal de volgende aspecten te beschrijven:

- de wijze waarop u gaat zorgen voor een effectieve startimplementatie (fase 1). U geeft in ieder geval inzicht in de doelstellingen die u nastreeft, hoe gaat u die realiseren, welke planning hanteert u daarbij, hoe gaan we met elkaar communiceren, wat verwacht u van Opdrachtgever;
- hoe gaat u aan Opdrachtgever aantonen dat u de overeenkomst op 1 januari 2024 volgens de in het Beschrijvend Document gestelde eisen zal aanvangen;
- de wijze waarop u gaat zorgen voor een effectieve verdere implementatie, het zich eigen maken van de organisatie en installaties van de Opdrachtgever, in fase 2. Ook hier geeft u inzicht in hoe u dat gaat doen. U licht toe waarom welke keuzen u hierin heeft gemaakt en waarom. Wat verwacht u van Opdrachtgever, wat is uw planning en hoe gaan we communiceren?
- de wijze waarop u aantoonbaar een rol kan spelen bij de ontzorging en minimale belasting van onze organisatie bij de uitvoering van uw werkzaamheden.
- inzicht geven in het proces van planning van de uitvoering van de dienstverlening, op basis van de huidige gegevens;
- inzicht geven in welke maatregelen u neemt om de continuïteit en tijdigheid van onderhoud en beheer te borgen, het gaat dan o.a. om voldoende gekwalificeerd personeel en de tijdige beschikbaarheid van onderdelen en materialen en een goede logistiek en planning;
- inzicht geven hoe u de vereiste reactietijden waarborgt. U beschrijft de wijze waarop wordt omgegaan met calamiteiten en bijzondere omstandigheden. U beschrijft uw 'calamiteitendienstverlening' en beschrijft de organisatie, de wijze van inschakelen hiervan en de daarmee samenhangende tijdsduur;
- inzicht geven hoe u waarborgt dat de 'uitruk' op onze locaties door uw werkzaamheden en door storingen niet in gevaar komt;
- accountmanagement en wijze van communicatie in de uitvoeringsfase. Wij wensen dat telkens tijdig met de juiste medewerkers van uw organisatie over de juiste onderwerpen kan worden overlegd;
- de wijze waarop u gaat zorgdragen voor de juiste documentatie van het gebouwdossier en waar nodig de actualisatie van de tekening.

Onderbouw waarom en hoe u zal zorgdragen tot de gewenste prestatie en waar het Onderscheidend vermogen hierin ligt van uw organisatie en dienstverlening.

LET OP:

U heeft voor beantwoording maximaal 6 pagina's A4 (inclusief eventuele afbeeldingen). Meer pagina's worden niet beoordeeld. Een planningsschema mag aanvullend worden toegevoegd en telt niet mee bij het maximum van 6 pagina's A4.

Wens 2, Duurzaamheid van uw uitvoering

Hoe gaat u als Opdrachtnemer bijdragen aan de (verbetering van) duurzaamheid in de gehele keten? Wat is de toegevoegde waarde van de Inschrijver inzake duurzaamheid bij de dagelijkse uitvoering van de Opdracht?

Hoe gaat u aantonen dat u deze toegevoegde waarde heeft gehaald bij de uitvoering van de Opdracht?

LET OP:

U heeft voor beantwoording maximaal 1 pagina's A4 (inclusief eventuele afbeeldingen). Meer pagina's worden niet beoordeeld.

Wens 3, Duurzaamheid van de installaties

Wat kan u bijdragen aan de (verdere) verduurzaming van de installaties van Opdrachtgever. Wat is hierin het advies van Inschrijver?

Samen met de Inschrijver wil de Aanbestedende Dienst gedurende de samenwerking kansen en mogelijkheden op het gebied van duurzaamheid inzichtelijk maken en uitvoeren. Als voorbeeld kan worden gedacht aan; het terugdringen van energieverbruik, verminderen van de uitstoot van schadelijke stoffen en het verlengen van de levensduur van een installatie.

Inschrijver dient inzichtelijk te maken hoe Inschrijver een proactieve bijdrage levert aan de duurzaamheid van de installaties. Hoe kunnen deze verbeteringen worden behaald? Tevens dient de Inschrijver inzicht te geven hoe zijn voorstellen tot stand komen, zodat ook helder wordt of de voorstellen realistisch en uitvoerbaar zijn. Inschrijver geeft aan wat zijn onderscheidend vermogen hierin is.

De Opdrachtnemer rapporteert per half jaar wat de voortgang is met betrekking tot de onderdelen:

1. het terugdringen van energieverbruik;
2. verminderen van de uitstoot van schadelijke stoffen;
3. het verlengen van de levensduur van een installatie.

Uw voorstel voor de wijze van rapporteren dient terug te komen in uw antwoord op de wens.

LET OP:

U heeft voor beantwoording maximaal 2 pagina's A4 (inclusief eventuele afbeeldingen). Meer pagina's worden niet beoordeeld.

De antwoorden worden voor iedere wens afzonderlijk beoordeeld. Iedere wens wordt als geheel beoordeeld volgens de in de onderstaande tabel aangegeven verdeling.

Beoordelingskader subgunningscriterium Plan van Aanpak	Punten
Uitstekend , dat wil zeggen dat: • alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende en aantoonbare wijze zijn beschreven (solide onderbouwing); • op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak gegeven wordt, wat de werkwijze van Inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde);	10

de Inschrijving het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de Opdracht geeft overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	
Goed , dat wil zeggen dat: - alle gevraagde onderdelen op goede en aantoonbare wijze zijn beschreven en als passend zijn beoordeeld; - de Inschrijving voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de Opdracht geeft overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	7
Voldoende , dat wil zeggen dat: - alle gevraagde onderdelen zijn beschreven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende of niet aantoonbare wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); - de Inschrijving redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	4
Onvoldoende , dat wil zeggen dat: <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen heeft beschreven of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende of niet aantoonbare wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); - de Inschrijving nauwelijks vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	0

Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit conform het beoordelingskader met meer punten gewaardeerd. De doelstellingen staan omschreven in paragraaf 1.4 van dit document.

Gelijke score

Wanneer er twee of meer Inschrijvers gelijk eindigen in eindrangorde (prijs + kwaliteit) is de hoogste score op het subgunningscriterium 'Plan van Aanpak' doorslaggevend om de gunning van de Overeenkomst te bepalen.

Is dit ook hetzelfde dan is de hoogste totaal score op het deelcriterium 'Duurzaamheid van de installaties' Is dit ook gelijk dan zal het lot bepalen aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een niet openbare loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

8.4 Gunning en Verificatie

1. Inschrijvingen worden door een beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de procedure, zoals omschreven in dit Beschrijvend Document. Dit resulteert in een voorstel voor gunningsbeslissing.
2. Dit gunningsvoorstel zal worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de Aanbestedende Dienst. Zij neemt – op voordracht van het beoordelingsteam – het gunningsbesluit.
3. Nadat de mededeling van het voorgenomen gunningsbesluit is verzonden, zal met de winnende Inschrijver een verificatie van het gevraagde worden doorlopen. Planning hiervan is opgenomen in paragraaf 1.8.

In de verificatie wordt de Inschrijving doorlopen. Mocht de Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen en met de Inschrijver met de één na laagste fictieve Inschrijfprijs (op basis van de eerste ranking, derhalve dus zonder herberekening) de verificatie te doorlopen.

Bijlage I Checklist volledigheid Inschrijving

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

De volgende documenten dient u in de juiste volgorde bij uw Inschrijving te voegen:

Bijlage	Omschrijving	aanwezig
Bijlage 1	Checklist volledigheid Inschrijving in PDF	
Bijlage 2	Formulier Algemene gegevens (Bijlage I) in PDF	
Bijlage 3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage III)	
Bijlage 4	Recent bewijs Inschrijving beroeps/handelsregister	
Bijlage 5	Referenties (Bijlage IV) in PDF	
Bijlage 6	Akkoord verklaring (Bijlage VI) in PDF	
Bijlage 7	Uitwerking aanvullende kwaliteit in PDF	
Bijlage 8	Prijzenblad (Bijlage VII) in PDF en Excel	

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage II Formulier Algemene gegevens

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

1. Gegevens van de onderneming

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Postbus	
Postcode/Plaats	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
Website	

2. Gegevens van degene die de documenten ondertekent

Voorna(a)m(en)	
Achternaam	
Functie	

De bovengenoemde persoon van de onderneming dient met een uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) aan te kunnen tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van diegene die de documenten ondertekent niet direct uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt, voegt Inschrijver op verzoek een rechtsgeldig ondertekende machtiging bij die is ondertekend door een bestuurder of procuratiehouder die als zodanig vermeld staat op het uittreksel uit het handelsregister.

3. Algemene gegevens van de onder 1 bedoelde onderneming/ondernemingen:

Soort onderneming	
Werkzaam in deze branche sinds	
(Indien van toepassing) gegevens van de moederorganisatie:	
Naam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
(Indien van toepassing) overige deelnemers in het samenwerkingsverband:	
Deelnemers	

(Indien van toepassing) naam penvoerder van het samenwerkingsverband:	
Penvoerder	

4. Uw contactpersoon en vervangend contactpersoon voor deze Aanbesteding

Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

Vervangend contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

5. Machtiging en aansprakelijkheid

Hierbij verklaart de bestuurder of procuratiehouder, zoals vermeld onder punt 2, dat de onder punt 4 genoemde contactpersonen zijn gemachtigd de onderneming te vertegenwoordigen en deze personen tevens de contactpersonen voor deze Aanbesteding zijn. Tevens verklaart de bestuurder of procuratiehouder dat de Inschrijving inclusief de verklaringen geheel naar waarheid is/zijn opgemaakt.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument

(separate Bijlage)

Bijlage IV Referentie

U dient gebruik te maken van onderstaand model om voor de kerncompetentie de referentieopdracht op te geven. Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de Aanbestedende Dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle te beoordelen aspecten is voldaan.

Opmerking: De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Kerncompetentie: Inschrijver heeft ervaring met het uitvoering te geven aan 'het preventief en correctief onderhoud met 24-uur/7 dagen per week storingsopvolging', inclusief inspecties en (goed)keuring van de gebouw gebonden regeltechnische installaties.		
Dit van één opdrachtgever met minimaal 15 verschillende locaties. Waar bij deze opdrachtgever sprake is van een mix van:		
• grote cv-installaties (>100kw); • luchtbehandelingskasten en bijbehorende gebouwbeheersysteem; • kleine installaties, zoals cv-installaties kleiner als 25kw; • airco split units.		
Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam Opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	
Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
4)	Aard van Opdracht	

Hierbij verklaart Inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage V Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen. Door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoord verklaring' verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met de gestelde eisen en dat zijn Inschrijving tevens voldoet aan al deze eisen. Inschrijver verklaart tevens dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen. Indien Inschrijver niet akkoord gaat met de gestelde eisen zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

1.	Algemene eisen
1.1	De Opdrachtnemer dient zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen te houden. Indien er werkzaamheden bij opdrachtgever op locatie nodig zijn om te kunnen voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer dit te communiceren, per e-mail of brief, met Opdrachtgever.
1.2	De Opdrachtnemer zorgt voor orde en veiligheid rondom de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. Daarbij is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers/personen die zich rondom de plaats bevinden waar de werkzaamheden worden verricht. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er, indien van toepassing, de vereiste beschermingsmiddelen (persoonlijke beschermingsmiddelen) beschikbaar zijn en worden gedragen. Bij het niet dragen of toepassen van de juiste beschermingsmiddelen is Opdrachtgever gerechtigd het werk stil te leggen.
1.3	Opdrachtnemer past veilig werken toe en heeft dit ingeregeld en geborgd in zijn organisatie. De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er wordt constateert dat de veiligheidsvoorzieningen van de gebouwen en/of de installaties onvoldoende zijn om een veilige uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden mogelijk te maken of andere veiligheidsrisico's zich voor (kunnen gaan) doen.
1.4	Werkzaamheden worden uitgevoerd conform VCA**
1.5	Bij ongevallen dient er te allen tijde een directe melding zowel schriftelijk als telefonisch gedaan te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever en de locatieverantwoordelijke op locatie.
1.6	Bij incidenten aangaande het falen van een installatie met ongevallen, of bijna ongevallen, verplicht de Opdrachtnemer zich direct onderzoek na melding van het incident door VGGM of als ze het zelf constateren in te (laten) stellen en daarvan binnen 48 uur verslag te doen aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Het verslag dient een duidelijke omschrijving te geven van het falen en de oorzaak. En voorzien in adviezen om herhaling te voorkomen.
1.7	De Opdrachtnemer mag, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever (en de daarbij behorende productgroepen). Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan

	om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.8	Opdrachtnemer garandeert de Opdracht voor alle huidige en toekomstige locaties van Opdrachtgever in haar verzorgingsgebied conform de gestelde eisen te kunnen en zullen uitvoeren.
1.9	Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekersregelingen/lokale omstandigheden (bijvoorbeeld parkeermogelijkheden) op de locaties van Opdrachtgever.
1.10	Opdrachtnemer moet bereid zijn een sleutel/toegangspas in ontvangst te nemen (en te tekenen voor ontvangst) van locaties dit i.v.m. onbemande posten.
1.11	Toegang tot de objecten van Opdrachtgever worden in overleg met Opdrachtgever geregeld. Op die objecten waar de medewerker van Opdrachtnemer sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever in het bezit heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Opdrachtgever geleden schade.
1.12	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die is of zal ontstaan door het niet naleven van (wettelijke) milieuvoorschriften.
1.13	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan en heeft één centraal nummer om klachten/opmerkingen te melden.
1.14	De Opdrachtnemer dient beschikbaar te zijn voor telefonische ondersteuning tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.30-17.00 uur). Opdrachtgever heeft een eigen storingsdienst die voor Opdrachtgever 24 uur per dag, zeven dagen per week telefonisch beschikbaar is om storingen te melden. Er mag hiervoor geen voicemail/antwoorddienst gebruikt worden. Een medewerker moet de telefoon opnemen. Tijdens kantooruren worden opdrachten voor correctief onderhoud (storingen) digitaal doorgegeven naar een door de Opdrachtnemer aangegeven e-mailadres. Buiten kantooruren worden storingen aan de Opdrachtnemer telefonisch doorgegeven door de locatie verantwoordelijke / team facility.
1.15	De contactpersonen van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alle communicatie inzake de Opdracht vindt plaats in het Nederlands.
1.16	Installaties (die nog niet zijn opgenomen in Bijlage XI) kunnen door de Opdrachtgever worden toegevoegd aan de overeenkomst. Hiervoor dienen de volgende stappen te worden doorlopen: • Meten van conditie conform NEN 2767 door Opdrachtnemer; • Accorderen conditiescore door Opdrachtgever; • Offerte dient op basis van een gespecificeerde prijsopgave per locatie / artikel, geheel conform de in deze aanbesteding vermelde installatiegroepen; • Opdracht tot onderhoud verstrekken aan de Opdrachtgever; • Acceptatie tot onderhoud van installatie door Opdrachtnemer; • Toevoegen aan installatie overzicht door Opdrachtnemer; • Toevoegen aan jaarplanning door Opdrachtnemer;

	• Start onderhoud door Opdrachtnemer. Bovenstaande stappen moeten binnen 10 werkdagen doorlopen worden tenzij anders door Opdrachtgever met Opdrachtnemer overeengekomen. Opdrachtgever heeft het merendeel van haar gebouwen niet in eigendom en dit betekent dat niet al het onderhoud en beheer van de installaties van alle gebouwen die Opdrachtgever in gebruik heeft onder deze Opdracht vallen. Voor deze locaties zijn er met eigenaren/beheerders afspraken gemaakt over het onderhoud van de installaties en is dit onderhoud niet structureel meegenomen in deze aanbesteding. Het moet wel mogelijk zijn dat de Opdrachtnemer ook voor deze locaties, incidenteel, het onderhoud verricht en voor storingen wordt opgeroepen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het onderhoud van een installatie die op dit moment niet in het installatie overzicht van Bijlage XI zit bij een andere leverancier onder te brengen.
1.17	Installaties kunnen door Opdrachtgever uit de overeenkomst worden gehaald. Hiervoor dienen de volgende stappen te worden doorlopen: • Opdrachtnemer ontvangt wijziging en verwerkt deze in haar gegevens; • Installatie wordt uit de jaarplanning van de Opdrachtnemer gehaald. • Opdrachtnemer verwerkt gegevens in haar periodieke rapportages incl. financiële verrekening.
2.	Opdracht
2.1	Indien de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert aan de elektrotechnische installatie dient men te werken conform de NEN3140 en de NEN1010.
2.2	Indien delen spanningsloos gemaakt moeten worden, dient de afdeling ICT en/of afdeling facility van Opdrachtgever altijd vooraf schriftelijk en in spoedgevallen tevens mondeling te worden ingelicht. De eindbeslissing om delen op dat moment spanningsloos te maken ligt altijd bij Opdrachtgever.
2.3	De Opdrachtnemer garandeert dat materialen en/of vervangende onderdelen, incl. benodigde software, tijdig (voor aanvang van de werkzaamheden) beschikbaar zijn, conform de verplichtingen voortkomende uit dit programma van eisen en binnen genoemde reactie- en hersteltijden
2.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er garantie zit op alle onderdelen en uitgevoerde werkzaamheden.
2.5	Bij het verrichten van de werkzaamheden worden alle materialen en/of voorkomende onderdelen en software uitsluitend vervangen door materialen en/of onderdelen van hetzelfde fabricaat/type, tenzij Opdrachtgever voorafgaand toestemt in een ander (minimaal gelijkwaardig) fabricaat/type.
2.6	De te gebruiken (installatie-)materialen dienen een CE keurmerk te hebben.
2.7	Montage van de materialen en onderdelen wordt uitgevoerd volgens de door de fabrikant voorgeschreven eisen.
2.8	De preventieve onderhoudswerkzaamheden volgens deze overeenkomst zullen bij voorkeur binnen kantoortijden worden verricht. In overleg met Opdrachtgever kan

	de Opdrachtnemer werkzaamheden plannen buiten de bovengenoemde werktijden.
2.9	Het aantal locaties en de daarbij behorende installaties kunnen als gevolg van reorganisatie of herhuisvestingactiviteiten wijzigen.
2.10	Wijzigingen op de lijst bijgevoegd in Bijlage XI worden vanaf de start van de Opdracht als mutaties verwerkt. Uitbreiding en afname van het aantal locaties in het werkgebied van de Opdrachtgever en de installaties vinden plaats onder dezelfde condities van de Overeenkomst.
2.11	Indien de opgegeven conditiescore van de Opdrachtnemer niet overeenkomt met de conditiescore van Opdrachtgever dan is de conditiescore van de Opdrachtgever leidend. Opdrachtgever is bereid met Opdrachtnemer hierover in overleg te treden om overeenstemming te bereiken.
2.12	De Opdrachtnemer dient na het onderhoud van de installaties de conditiescore opnieuw vast te stellen. De installaties dienen minimaal een conditiescore van drie te behalen.
2.13	Wanneer de conditie van een installatie (deel) door partijen wordt vastgesteld op niveau vier t/m zes dan worden de volgende stappen gezet: Opdrachtnemer geeft onderbouwd advies over de te nemen stappen; Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan in overleg over het mogelijk terugbrengen van de installatie naar de gewenste conditie.
2.14	Voor de conditiescore bij beëindiging/afloop contract geldt het volgende. Om veilig te stellen dat het conditieniveau van de installaties overeenkomen met het niveau bij aanvang van de contractperiode, heeft Opdrachtgever het recht om in het derde of vierde kwartaal van het laatste contractjaar de conditiescores van de installaties te inspecteren. Indien de installatie niet overeenkomen met het niveau bij aanvang van de contractperiode, dan dient de Opdrachtnemer alsnog de installatie(s) op het vereiste conditieniveau terug te brengen.
3	Personeel
3.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals de CAO en Arbo-wetgeving.
3.2	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de Opdrachtgever stelt.
3.3	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team medewerkers op de Opdracht te laten werken. Opdrachtgever raakt hierdoor vertrouwd met de medewerkers die zich in de panden bevinden en het onderhoud plegen. Bovendien kan Opdrachtgever de bewuste medewerker toegang verlenen tot een pand of panden waar werkzaamheden uitgevoerd dient te worden.
3.4	Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer.
3.5	Het personeel van Opdrachtnemer dient voorzien te zijn van herkenbare bedrijfskleding en dit ook te dragen tijdens de uitvoering van de Opdracht.

3.6	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het in de Opdracht afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich bewust zijn van de consequenties van het werken in een 24 uren organisatie met een maatschappelijke taakstelling (waaronder de brandweer en ambulancediensten).
3.7	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich aan- en af te melden bij elk bezoek bij de contactpersoon van de locatie en bij de afdeling facility. Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben alleen toegang tot de panden na goedkeuring van de werkzaamheden.
3.8	Opleiding en training van medewerkers van Opdrachtnemer is volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, evenals de kosten. De betreffende medewerkers van de Opdrachtnemer dienen een vakinhoudelijk specialist te zijn en derhalve te zijn opgeleid voor de merken die Opdrachtgever gebruikt voor haar installaties en netwerken. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij specialist is op zijn vakgebied, de in te zetten medewerkers dienen voldoende opgeleid, deskundig en ervaren te zijn en dienen te voldoen aan de wettelijk vereiste kwalificaties.
3.9	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen de werkplekken achter te laten zoals u het aantrof. Opdrachtnemer neemt al het afval (incl. de onderdelen die zijn vervangen) dat hij heeft veroorzaakt tijdens de werkzaamheden mee en vervoert en verwerkt dit conform de wet- en regelgeving. Medewerkers melden zich bij Opdrachtgever wanneer zij een locatie binnen komen en weggaan.
3.10	Technisch inhoudelijke zaken dienen door de medewerkers van de Opdrachtnemer alleen te worden gecommuniceerd met de vastgestelde contactpersonen van Opdrachtgever. Indien er door overige medewerkers wordt gevraagd naar technisch inhoudelijke zaken, dan dient de medewerker van de Opdrachtnemer hem/haar door te verwijzen naar de desbetreffende contactpersoon.
3.11	Indien er naar oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan de Opdrachtgever zonder schriftelijke opgaaf van de redenen verwijdering en vervanging van een tewerkgestelde medewerker (of vast aanspreekpunt) eisen. De Opdrachtnemer zorgt in dit geval voor geschikte vervanging.
4	Werkzaamheden
4.1	De Opdrachtnemer voert alle noodzakelijke inspecties en preventieve onderhoudshandelingen aan de in Bijlage XI opgenomen installaties. Zodat deze installaties voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en dat er te allen tijde sprake is van een veilige en werkende installatie. Het preventieve onderhoud moet minimaal voldoen aan de volgende eisen: • Jaarlijks uitvoering conform onderhoudscodes en/of door de betreffende fabrikant vereiste en geadviseerde onderhoudswerkzaamheden. • Alle installaties dienen te voldoen aan de normen en (NEN) richtlijnen conform de geldende wettelijke eisen en regelgeving.

	De preventie onderhoudswerkzaamheden dienen in de jaarplanning te worden opgenomen, zodat de uitvoering hiervan kan worden aangetoond en jaarlijks te worden geactualiseerd. Opdrachtgever wil zeggenschap in de jaarplanning voordat deze door Opdrachtgever definitief akkoord wordt gegeven.																				
4.2	De Opdrachtnemer zal periodiek en gepland preventief onderhoud uitvoeren om storingen te voorkomen en om de veilige en doelmatige werking van de installaties te garanderen. Boven alles zijn de onderhoudsfrequenties zoals omschreven door de toestelfabrikant bindend indien deze frequenties hoger zijn dan de hierna genoemde frequenties.																				
4.3	De Opdrachtnemer maakt tijdig, voor 1 februari van het jaar, een jaarplanning op weekniveau voor de afgesproken onderhoudsbeurten en uren per installatie, conform de aanbieding. Het preventief onderhoud van de verwarmingsinstallaties vindt plaats in augustus/september en het preventief onderhoud van de airco's in maart/april van ieder jaar.																				
4.4	Opdrachtnemer dient twee weken voor de week van uitvoering van het onderhoud Opdrachtgever, per mail, op de hoogte te brengen op welke dag in de uitvoeringsweek de Opdrachtnemer het onderhoud gaat uitvoeren.																				
4.5	De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever ook uiterlijk twee weken van tevoren, per mail, te informeren indien er afwijkingen zijn in de opgegeven uitvoeringsweek.																				
4.6	Uitgestelde werkzaamheden dienen binnen twee weken te worden uitgevoerd. Indien werkzaamheden zijn onderbroken en later worden voortgezet mag dit, zonder vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, niet leiden tot het meerdere malen in rekening brengen van voorrijdkosten.																				
4.7	Van de installatie waarvoor dit verplicht is dient na de daadwerkelijke uitvoer van de keuringen een keuringssticker met datum van de volgende keuring te worden geplakt op de installatie als bewijs van keuring.																				
4.8	Keuringscertificaten dienen digitaal binnen twee weken na uitvoering van de werkzaamheden te worden verstuurd naar Opdrachtgever en fysiek binnen twee weken na uitvoering in het logboek van de betreffende installatie te zijn verwerkt.																				
4.9	Correctief onderhoud (storingen, reparaties en/of vervangingen) welke door de Opdrachtnemer tijdens het preventief onderhoud worden geconstateerd dienen altijd gemeld te worden bij Opdrachtgever.																				
4.10	De Opdrachtgever bepaalt in welke categorie de storing valt. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd Bevestiging</th><th>Reactietijd Aanwezig / Aanvang</th><th>Maximale hersteltijd</th></tr><tr><td>1 Spoed</td><td>Binnen 1/2 uur</td><td>Binnen 2 uur</td><td>Binnen 4 uur</td></tr><tr><td>2 Urgent</td><td>Binnen 2 uur</td><td>Binnen 4 uur</td><td>Binnen 1 werkdag</td></tr><tr><td>3 Niet Urgent</td><td>Binnen 1 werkdag</td><td>Binnen 3 werkdagen</td><td>Binnen 5 werkdagen</td></tr><tr><td>4 Overige werkzaamheden</td><td>Digitaal per omgaand</td><td>Op afspraak</td><td>Op afspraak</td></tr></table> Categorie 1 (Spoed)	Categorie	Reactietijd Bevestiging	Reactietijd Aanwezig / Aanvang	Maximale hersteltijd	1 Spoed	Binnen 1/2 uur	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur	2 Urgent	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag	3 Niet Urgent	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	Binnen 5 werkdagen	4 Overige werkzaamheden	Digitaal per omgaand	Op afspraak	Op afspraak
Categorie	Reactietijd Bevestiging	Reactietijd Aanwezig / Aanvang	Maximale hersteltijd																		
1 Spoed	Binnen 1/2 uur	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur																		
2 Urgent	Binnen 2 uur	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag																		
3 Niet Urgent	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	Binnen 5 werkdagen																		
4 Overige werkzaamheden	Digitaal per omgaand	Op afspraak	Op afspraak																		

	Betreft: Spoed storingen, die het kritische proces verstoren en waarvan herstel in verband met het gebruik en kans op gevolgschade geen uitstel dulden. Binnen 1/2 uur dient de te verwachte aanvangstijd telefonisch aan de verantwoordelijke locatie functionaris te worden doorgegeven. Binnen 2 uur na melding wordt door de juiste monteur aangevangen met het oplossen van de storing. Binnen 4 uur na de melding door Opdrachtgever dient het bedrijfsproces hervat te zijn. De nazorg valt onder categorie 2 en dient binnen 1 werkdagen te zijn afgehandeld. <u>Categorie 2 (Urgent)</u> Betreft: Urgente storingen, die het kritische proces verstoren maar waarvan het herstel in verband met het gebruik en kans op gevolgschade beperkt is. Binnen 2 uur dient de te verwachte aanvangstijd telefonisch aan de verantwoordelijke locatie functionaris te worden doorgegeven. Binnen 4 uur na melding wordt door de juiste monteur(s) aangevangen herstel/oplossen storing/reparatie. Binnen 1 werkdag na de melding door Opdrachtgever dient het bedrijfsproces hervat te zijn. De nazorg valt onder categorie 3 en dient binnen 5 werkdagen te zijn afgehandeld. <u>Categorie 3 (Niet Urgent)</u> Betreft: Niet Urgente storingen, de kans op verstoring van het primaire proces of bij verstoring van secundaire/ondersteunende processen die het kritische proces niet direct verstoren en er geen gevolgschade te verwachten is. Binnen 1 werkdag dient de te verwachte aanvangstijd telefonisch aan de verantwoordelijke locatie functionaris te worden doorgegeven. Binnen 3 werkdagen na melding wordt door de juiste monteur(s) aangevangen herstel/oplossen storing/reparatie. Binnen 5 werkdagen na de melding door Opdrachtgever dient het bedrijfsproces hervat te zijn, inclusief eventuele nazorg. <u>Categorie 4 (Overige Werkzaamheden)</u> Betreft: Overige werkzaamheden waarbij er geen sprake is van gevolgschade of directe verstoring van primaire proces of verstoring van secundaire/ondersteunende processen.
4.11	De storingsafhandeling dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd binnen de bovengenoemde reactietijden en volgens beschreven werkwijze in het Beschrijven Document. Gezien de diversiteit aan installaties dient de storing te worden opgevolgd door een vakinhoudelijk, gecertificeerd specialist. Waarvan verwacht wordt dat deze de storing kan en mag oplossen.
4.12	Indien Opdrachtnemer in geval van onvoorzien omstandigheden de reactietijden en/of hersteltijden niet kan nakomen dient de Opdrachtnemer, de afdeling facility

	en de desbetreffende locatiecoördinator van Opdrachtgever per direct mondeling en aansluitend schriftelijk op de hoogte te stellen.
4.13	Indien Opdrachtnemer de reactietijden niet nakomt, kan Opdrachtgever een boete van € 500,-- per gebeurtenis opeisen.
4.14	De storing/reparatie dient op afspraak opgelost te zijn en gereed gemeld aan Opdrachtgever Indien een storing binnen 4 uur (gerekend van aankomst locatie) opgelost kan worden en hiervoor maximaal € 250,00 (excl. BTW) aan onderdelen/materialen voor de betreffende storing/herstel/reparatie verrekend wordt dan kan de Opdrachtnemer de storing oplossen zonder 'extra' goedkeuring van Opdrachtgever. Indien de benodigde uren en/of materialen boven het grensgetal van 4 uur en € 250,00 excl. BTW komen, dient de Opdrachtnemer eerst goedkeuring te krijgen van Opdrachtgever. Dit geldt voor elk niet gepland bezoek na aanleiding van een storing van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
4.15	Indien tussen twee reguliere onderhoudsbeurten storingen en/of gebreken voordoen zal de Opdrachtnemer deze verhelpen. Alle materialen en arbeid nodig voor het verhelpen van de storingen vallen onder deze overeenkomst.
4.16	Onderdeel van het onderhoud kan ook noodzakelijk gebleken vervanging van materialen inhouden volgens de in dit Beschrijvend document beschreven processen.
4.17	De Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever over planmatig onderhoud en brengt indien nodig of op aanvraag een gespecificeerde kostenopgave uit. Voor het uitbrengen van een kostenopgave mogen geen kosten in rekening worden gebracht tenzij met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
4.18	Tot een bedrag van € 2.500,00 kan de Opdrachtnemer de gunning krijgen van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan bij bedragen daarboven meerdere offertes opvragen en geldt er geen exclusiviteit voor de Opdrachtnemer.
4.19	Gebruikte schakelmateriaal en wall outlets dienen overeen te komen met de reeds bestaande uitvoering van armaturen qua kleur, merk en materiaal wat op de betreffende locatie wordt gebruikt. Indien Opdrachtnemer hiervan wil afwijken, dient hij dit eerst ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.
4.20	Nummering van outlets dient plaats te vinden op basis van bestaande nummering. Bij volledige vervanging of nieuwbouw dient vooraf een voorstel tot nummering van de aansluitingen aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.
4.21	Bij werkzaamheden aan de bekabeling, door vervanging, uitbreiding of herstel e.d. dienen de brandwerende scheidingen, conform de geldende normen, in tact te worden gehouden of hersteld te worden of op nieuw te worden aangebracht.
4.22	Opdrachtnemer beschikt en maakt gebruik van de juiste meetapparatuur om fouten in de bekabeling op te sporen. Opdrachtnemer kan op basis hiervan rapportages maken over de kwaliteit van de bekabeling. Deze meting dient gebruikt te worden voor de certificering van de bekabeling.

4.23	Opdrachtnemer zal niet zonder toestemming van de afdeling ICT van Opdrachtgever een patch verbreken of maken.
4.24	Nieuwe aansluitingen dienen te voldoen aan de algemeen gestelde norm voor de gebruikte kabel, merk en type, welke wordt gebruikt op de betreffende locaties.
4.25	Opdrachtnemer kan bekabeling plaatsen en afmonteren voor Koper (cat. 5, cat. 6 en cat. 7) en voor glasvezelkabels (single mode en Multi mode) inclusief alle benodigde werkzaamheden zoals lassen en afmonteren. Bij het aanleggen van de bekabeling dient Opdrachtnemer met Opdrachtgever te overleggen welk type bekabeling gebruikt dient te worden.
4.26	Het UPS-systeem dient te worden aangesloten conform te geldende eisen.
4.27	Onderhoud op de UPS-systeem dient te worden uitgevoerd zoals door de producent voorgeschreven normen en eisen.
5	Eisen met betrekking tot duurzaamheid, milieu en Total Cost of Ownership (TCO)
5.1	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende (Europese) (toekomstige) wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld.
5.2	De Opdrachtnemer levert een proactieve bijdrage aan het behalen van verbeteringen op het gebied van duurzaamheid en TCO. Als voorbeeld kan worden gedacht aan: het terugdringen van energieverbruik, verminderen van de uitstoot van schadelijke stoffen en het verlengen van de levensduur van een installatie. Opdrachtnemer dient jaarlijks in de management rapportage minimaal twee kansen op het gebied van duurzaamheid en TCO in. Opdrachtgever bepaalt per kans of deze kan worden gerealiseerd door de Opdrachtnemer.
6	Prijzen en tarieven
6.1	De opgegeven tarieven zijn inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, belastingen (anders dan BTW) en milieuheffingen e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.
6.2	Door Inschrijver ingediende tarieven zijn prijspeil 2024 en kunnen voor de eerste maal op 1 januari 2025 worden geïndexeerd met CBS Dienstenprijsindex. Deze tarieven kunnen vervolgens jaarlijks worden geïndexeerd. De prijsaanpassing vindt plaats op basis van het volgende indexeringscijfer: de Dienstenprijsindex (DPI 2015=100) commerciële dienstverlening op basis van het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer (jaarmutatie) voorafgaand aan de datum van indexering. Opdrachtnemer dient één kalendermaand voorafgaand aan de ingangsdatum van herziening de nieuwe bedragen in bij Opdrachtgever. Deze wijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Inhaalslagen op indexering is niet mogelijk.

6.3	De werkzaamheden die betrekking hebben tot correctief onderhoud dienen direct, op de economisch meest voordelige wijze, uitgevoerd te kunnen worden. • Wanneer de totale reparatie per storingsherstel en/of reparatie bezoek binnen 4 uur (gerekend van aankomst locatie) opgelost kan worden en hiervoor maximaal € 500,-- (excl. Btw) aan onderdelen/materialen voor de betreffende storing/herstel/reparatie verrekend wordt dan kan de Opdrachtnemer de storing oplossen zonder 'extra' goedkeuring van Opdrachtgever. • Indien bij uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat reparaties nodig zijn die tot overschrijding van het bovengenoemde uren/bedrag zullen leiden, is de Opdrachtnemer verplicht goedkeuring te vragen aan Opdrachtgever.						
6.4	Opdrachtnemer dient op het prijzenblad (Bijlage VII) zijn prijzen voor het correctief onderhoud in te vullen. Hiervoor dient u uurtarieven en voorrijkosten aan te geven. Er is een indicatie gegeven van het aantal te verwachte uren en de te verwachte inzetten ten behoeve van de voorrijkosten. Aan deze indicatie kunt u geen rechten ontleen. In de praktijk kan het voorkomen dat er minder of meer uren worden afgenomen, dit kan niet leiden tot prijswijzigingen. Per storing kunt u maar één keer voorrijkosten in rekening brengen, ook al komt u meerdere keren terug voordat deze storing is verholpen. De tarieven van correctief onderhoud gelden ook voor NEN 2767 conditiemetingen.						
6.5	Onderdeel van het onderhoud kan ook noodzakelijk gebleken vervanging van materialen inhouden. Ten behoeve van noodzakelijk gebleken vervangingen hanteert de aanbestedende dienst het navolgende schema: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Geraamde kosten vervanging incl. materialen en arbeidskosten excl. BTW</th><th>Beschrijving proces</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tot EUR 500,- en max. 4 werkuren</td><td>Kan zonder prijsopgave bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.</td></tr> <tr> <td>EUR 500,- tot EUR 2.500,-</td><td>(Mondelinge of Schriftelijke) prijsopgave door Inschrijver. Akkoord door contactpersoon Opdrachtgever benodigd, waarbij geldt dat dit minimaal achteraf schriftelijk (per e-mail) bevestigd moet worden. Opdrachtgever behoudt het recht om prijsopgave op marktconformiteit te toetsen</td></tr> </tbody> </table>	Geraamde kosten vervanging incl. materialen en arbeidskosten excl. BTW	Beschrijving proces	Tot EUR 500,- en max. 4 werkuren	Kan zonder prijsopgave bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.	EUR 500,- tot EUR 2.500,-	(Mondelinge of Schriftelijke) prijsopgave door Inschrijver. Akkoord door contactpersoon Opdrachtgever benodigd, waarbij geldt dat dit minimaal achteraf schriftelijk (per e-mail) bevestigd moet worden. Opdrachtgever behoudt het recht om prijsopgave op marktconformiteit te toetsen
Geraamde kosten vervanging incl. materialen en arbeidskosten excl. BTW	Beschrijving proces						
Tot EUR 500,- en max. 4 werkuren	Kan zonder prijsopgave bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.						
EUR 500,- tot EUR 2.500,-	(Mondelinge of Schriftelijke) prijsopgave door Inschrijver. Akkoord door contactpersoon Opdrachtgever benodigd, waarbij geldt dat dit minimaal achteraf schriftelijk (per e-mail) bevestigd moet worden. Opdrachtgever behoudt het recht om prijsopgave op marktconformiteit te toetsen						

	EUR 2.500,- of meer	Schriftelijke prijsopgave inclusief open begroting Inschrijver benodigd. Opdrachtgever behoudt het recht om prijsopgave op marktconformiteit te toetsen door middel van het opvragen van één (1) of twee (2) concurrente prijsopgaven. Indien de prijsopgave van Opdrachtnemer 10% of meer hoger ligt dan concurrente prijsopgave(n) behoudt de Opdrachtgever het recht de vervanging aan een derde te gunnen. Schriftelijk (per e-mail) akkoord door contactpersoon Opdrachtgever benodigd. Bovenstaande stappen moeten binnen 10 werkdagen doorlopen worden tenzij anders door Opdrachtgever met Opdrachtnemer overeengekomen.
7	Facturering en betaling	
7.1	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).	
7.2	Facturerings-eisen: 1. De Opdrachtnemer factureert per vier weken of per maand (in de implementatie worden hierover werkafspraken gemaakt); 2. Opdrachtnemer factureert na afronding van werkzaamheden in de eerstvolgende factureringsperiode (in de implementatie worden hierover werkafspraken gemaakt);; 3. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd per locatie, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 4. Facturen moeten zijn voorzien van inkoopordernummer/contractnummer en de volledig ingevulde werkbonnen; 5. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer, waarop de creditnota betrekking heeft.	
7.3	Betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.	
7.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.	
7.5	Het inschrijfbedrag per jaar voor preventief onderhoud kan Opdrachtnemer in 2 termijnen per jaar aan Opdrachtgever factureren. Het correctief en planmatig onderhoud dient Opdrachtnemer per maand achteraf via een verzamelfactuur aan Opdrachtgever te factureren.	

8	Managementinformatie / Evaluatie
8.1	Opdrachtgever wenst een registratiesysteem waarin in minimaal per storing de volgende informatie velden zijn vastgelegd: • de naam van de melder • een uniek storingsnummer (meldnummer) • locatie/ruimtenummer • omschrijving van de storing • storingsoorzaak • wat is gedaan om de storing op te lossen • wat is gedaan om herhaling van de storing te voorkomen • prioriteit storing • tijdstip melding • tijdstip aanvang herstel • tijdstip herstel gereed • status (bijv. gemeld, in uitvoering, afgehandeld) • eventuele vervolgactie(s). De actuele status en de historie van de storingen dienen te allen tijde toegankelijk te zijn voor Opdrachtgever, voor beheer- en onderhoudsdoeleinden.
8.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Opdrachtnemer levert hiervoor elk halfjaar in ieder geval een managementrapportage in MsExcel format. De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: - Tijdstip van de melding - Tijdstip van aankomst en vertrek - Aard van het storing - Beschrijving aangetroffen situatie - Beschrijving getroffen maatregelen - Naam van de medewerker - Naam van de melder van de storing - Toelichting geconstateerde trends of afwijkingen op afspraken en genomen acties, plan van aanpak en/of bijzonderheden - Status: optimalisatie, verbetervoorstellen, knelpunten, duurzaamheid - Wijziging wet- en regelgeving
8.3	Gedurende de contractperiode vindt minimaal tweemaal per jaar een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • duurzaamheid en TCO • jaarplanning • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke).

	Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
8.4	De Opdrachtnemer verzamelt bij de eerste onderhoudsbeurt gegevens van de installatie. Deze gegevens bestaan uit merk, jaartal, capaciteit van de installatie. Dit om het meer jaren onderhoudsplan compleet en up to date te houden.
8.5	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste documentatie van het gebouwdossier en waar nodig de actualisatie van de tekening.
8.6	Opdrachtgever is zich bewust van de waarde van de NEN2767 en de bijbehorende gegevens. Om deze gegevens te registreren maakt Opdrachtgever gebruik van management facility systeem (MFS) zoals TopDesk/Ultimo en worden de gegevens in pdf aangeleverd aan Opdrachtnemer.
8.7	De Opdrachtnemer dient de uitkomsten/gegevens van de conditiemeting conform de NEN2767 te verwerken en aan Opdrachtgever aan te bieden. De wijze van aanbieden zal tijdens de implementatie met Opdrachtnemer worden kortgesloten zodat verwerking in het MFS kan worden uitgevoerd.
8.8	De preventieve werkzaamheden en de daarbij horende aanpassingen wat betreft data dienen ook in een overzicht te worden aangeboden. De wijze van aanbieden zal tijdens de implementatie met Opdrachtnemer worden kortgesloten zodat verwerking in het MFS kan worden uitgevoerd.
9	Meldingen- en Klachtenprocedure
9.1	Wij maken een onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Op meldingen wordt direct gereageerd (in ieder geval de volgende werkdag) en gehandeld. U zal direct zorgen voor een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij en deze (wanneer nodig) voorleggen aan de Opdrachtgever. Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten. U wijkt dan te vaak af van de eisen in dit Programma van Eisen. Van een klacht is in ieder geval sprake als deze als zodanig door ons wordt bestempeld. Deze klachten kunnen worden ingediend bij u en bij ons.
9.2	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijk administratieve last plaats.
9.3	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
9.4	Klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

	U houdt een registratie bij van de meldingen en klachten die u krijgt. U verzorgt de klachtenregistratie. Wij ontvangen binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Wij hechten grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling (zie 8.2.) zijn. Van iedere klacht en melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd: • naam en adres van de klager/melder; • de datum van indiening; • de datum van afdoening van de klacht/melding; • de aard van de ingediende klacht/melding; • datum en tijdstip van de rit waarop de klacht/melding betrekking heeft; • op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld; • welke maatregelen er genomen zijn naar aanleiding van de klacht; • welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld; • indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.
9.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid te melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt/beoordeelt hoe en door wie de schade wordt hersteld. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen kan op de Opdrachtnemer worden verhaald.
9.6	De onderaannemers dienen aan dezelfde eisen te voldoen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderaannemer te weigeren die voor de uitvoering van delen van de Opdracht is geselecteerd door de Opdrachtnemer.
10	Privacy/Security
10.1	De Opdrachtnemer dient zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen te houden inzake gegevensbescherming en privacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening Gegevensbescherming (UAVG) en eventuele latere aanpassingen van de voorgaande wet- en regelgeving, en alle gerechtelijke of administratieve interpretatie hiervan, en leidraden, richtsnoeren, praktijkcodes, goedgekeurde gedragscodes of goedgekeurde certificatiemechanismen die uitgegeven zijn door de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere toezichthouder die verantwoordelijk kan zijn voor het afdwingen van de naleving van deze wet- en regelgeving. De opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische (beveiligings)maatregelen genomen om gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het beschermen van de persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan de AVG.

10.2	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
10.3	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn medewerkers op een eenvoudige wijze geïnformeerd worden over de omgang van de gegevens m.b.t. privacy. Bijv. via een privacyverklaring.
10.4	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de Overeenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd.
10.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.
10.6	Opdrachtnemer beschikt over getekende geheimhoudingsverklaringen – die het gestelde in deze paragraaf afdekken – van alle medewerkers en overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet en die in aanraking kunnen komen met de opdrachten van Opdrachtgever.
10.7	Opdrachtnemer stelt zeker dat bij de beëindiging van een functie van een medewerkers van Opdrachtnemer en overige derden deze geen toegang meer hebben tot tolkopdrachten of andere informatie van Opdrachtgever.
10.8	NOTE: Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bewijsstuk(ken) aan te leveren en/of aan te tonen dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen.
11	Openen en sluiten van locaties
11.1	Opdrachtgever heeft zowel tijdelijke als vast locaties. Opdrachtnemer moet hiermee flexibel omgaan.

Bijlage VI Akkoord verklaring

Hierbij verklaart ondergetekende:

- dat Inschrijver volledig instemt met de in **Bijlage V**, van dit Beschrijvend Document beschreven **Programma van eisen** en eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen en verklaart dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de contractuele bepalingen als vermeld in **Bijlage VIII Concept Overeenkomst** van het Beschrijvend Document EA Onderhoud EW Installaties VGGM met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de **werkwijze** zoals genoemd in het **Beschrijvend Document EA Onderhoud EW Installaties VGGM** en de eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage VII Prijzenblad

(separate Bijlage)

Bijlage VIII Concept Overeenkomst

(separate Bijlage)

Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier

(separate Bijlage)

Bijlage X ARVODI-2018

(separate Bijlage)

Bijlage XI overzicht locaties en installaties

(separate Bijlage)

Bijlage XII Overzicht Werkzaamheden

A. Algemeen

- Technische ruimten schoon- en stofvrij maken
- Vloerputten schoonmaken en vol laten lopen met water
- Appendages op goede werking controleren
- Installatiedruk controleren en indien noodzakelijk vullen en ontluchten
- De ventilator voorzien van een sticker waarop de datum van het onderhoud en het onderhoudsbedrijf staan vermeld (alleen bij volledig onderhoud)
- Het noteren van de meetgegevens, eventuele gebreken of bijzonderheden op een meetrapport en laten ondertekenen door de bewoners
- Controle en reiniging van de bestaande ventielen
- Controle werking van eventuele brandkleppen
- Inspectie van de gehele installatie en het eventueel uitvoeren van kleine herstelwerkzaamheden, zoals het opnieuw vastzetten en tapen van kanaalverbindingen en het vervangen van flexibele slangen
- Het opnieuw inregelen van de installatie na onderhoud

B. Onderhoudsschema Stookinstallatie

- Het uitvoeren van onderen en/of inspectie werkzaamheden volgens SCIOS certificatieregeling "technische document" waarin de minimale uit te voeren werkzaamheden staan vermeld welke uitgevoerd en gerapporteerd moeten worden
- Controleren op goede werking

C. Onderhoudsschema Cv-installatie

- Controleren op goede werking
- Controleren ketel op vervuiling en indien nodig reinigen
- Controleren van condensafvoer op vervuiling en indien nodig reinigen
- Beluchting en ontluchtingsrooster reinigen indien aanwezig
- Controleren op gaszijdige afstelling en indien nodig bijstellen
- Controleren ketel op gasdichtheid
- Controleren regel- en meetapparatuur
- Controleren warm waterhoeveelheid
- Controleren vlambeveiliging
- Controleren rookgasafvoer
- Reinigen van de brander van de ketel
- Reinigen van de warmtewisselaar van de ketel
- Afstellen van de brander van de ketel
- Reinigen van mantel
- Vervangen van de brander pakking
- Vervangen van de ionisatie pen
- Vervangen van de gloeiplug
- Vervangen van de condens bak pakking
- Exclusief Eerste Bijzondere Inspectie EBI (wel tijdig aangeven aan Aanbestedende Dienst + het verzorgen van een offerte wanneer dit zich voordoet)
- Exclusief SCIOS keuringen (wel tijdig aangeven aan Aanbestedende Dienst + het verzorgen van een offerte wanneer dit zich voordoet)

D. Onderhoudsschema Circulatiepompen

- Controleren op lekkages
- Controleren van lagers en geluid/slijtage
- Elektromotor controleren op goed werking
- Controleren van de motorstromen
- Controleren van de draairichting
- Controleren op rustig bedrijf
- Controleren op corrosie vorming zo nodig conserveren

E. Onderhoudsschema Expansievaten

- Controleren van de aansluitingen op lekkages
- Controleren van de stikstof aanvulling
- Controleren van de aansluitgroep afsluiter op gangbaarheid
- Controleren van de overdrukbeveiligingen in de installatie
- Controleren van de overloopleidingen
- Controleren van de manometers in de installatie

F. Onderhoudsschema keerkleppen

- Controleren identificatie en positionering keerkleppen
- Controleren volgens de meest geëigende methode (onderdruk/overdruk of conventioneel)
- Keerkleppen voorzien van controle sticker
- Opstellen van rapportage

G. Onderhoudsschema appendages technische ruimte

- Controleren op lekkages
- Controleren van de pakkingbussen
- Afsluiters op werking en gangbaarheid beproeven, zo nodig smeren
- Ontluchters controleren op eventuele lekkages en werking
- Controleren van de isolatiemantels
- Vul- en aftapkraan controleren op gangbaarheid in het ketelhuis
- Controleren van de temperatuurmeters op de juiste aanwijzing

H. Onderhoudsschema Regelinstallatie

- Inwendig reinigen van de schakelkast
- Glasveiligheden, schroef- en messpatronen controleren op juist waard
- Signaallampjes controleren
- De opgenomen stroom meten
- Het schakel/regelcircuit controleren op goed werking
- Tijdrelais, impuls, schakelklok controleren op juiste installeringen
- Thermische beveiligingen controleren op goede werking en juist instellingen
- De opgenomen stromen van pompen/monteren meten

I. Onderhoudsschema verdelers vloerverwarming

- Controleren op lekkages
- Controleren van lagers en geluid/slijtage
- Controleren van de motorstromen
- Controleren van de draairichting
- Controleren op rustig bedrijf
- Controleren op corrosie vorming zo nodig conserveren

J. Onderhoudsschema Splitunits

- Controleren op goed werking, conform stekscanrapport
- Indien nodig reinigen van condensor, verdamper en rooster (exclusief coaten)
- Controleren van de filters
- Controleren van de elektrische aansluiting
- Controleren van de regeling op goed werking
- Nazien op wettelijk stekeisen, zoals op aanwezigheid van een instructiekaart, kenplaat en eventueel logboek (indien noodzakelijk)

K. Onderhoudsschema Luchtbehandelingkast

- Inwendig isolatie controleren, losgeraakt isolatie vastzetten en beschadigingen isolatie vernieuwen
- Draaipunten smeren
- Overbrengingsmechanismen van de servo-gestuurde kleppen controleren (startpunt, eind- en/of omschakelpunt)
- De aandrijvingen controleren en spannen
- V-snaren vervangen
- Lagers controleren op geluid en temperatuur (Vervangen lagers indien noodzakelijk)
- Smeren van lagers en scharnieren
- Lamellen van het verwarmings-/koelelement controleren op vervuiling
- Rubber trillingsdempers controleren op scheuren en uitdroging
- Flexibele verbindingen controleren
- Reinigen van de afvoeropening, ventilatie- kanaaluiteinden en ventielen
- Controleren regeling en bedrading
- Inregelen (inclusief ventielen)/meten installatie
- Controleren condens afvoeren
- Controleren aanwezige opnemers
- Controleren drukverschillen over de verschillende componenten
- Reinigen van de verschillende secties en componenten
- Vervangen van filters (binnen en buiten) (minimaal 2x per jaar)
- Controleren van de ventilatiekanalen (buiten)
- Schoonmaken van de luchtbehandelingkast (binnen en buiten)

L. Onderhoudsschema Dakafzuigventilatoren

- Beproeven van de werkschakelaar
- Controleren op het balans draaien van de ventilator
- Controleren van de regenwaterkering
- Controleren van de inschakelcommando's
- Controleren op rustig bedrijf
- Inwendig reinigen van de mechanische ventilatie-unit inclusief controle van de demping, onbalans, omkasting, bevestiging en aansluitingen.
- Reinigen van de ventilatorwaaiers c.q. — schoepwielen en controleren op onbalans
- Lagers controleren op geluid en temperatuur (Vervangen lagers indien noodzakelijk)
- Controleren van de bevestigingen en dakopstand
- Elektromotoren controleren
- Meten van de motorstroom
- Inregelen (inclusief ventielen)/meten installatie
- Controleren van de elektrische bedrading, werkschakelaar, thermische beveiliging
- Visuele controle op mogelijke waterlekkages

M. Onderhoudsschema Direct gestookte boiler

- Controleren op vervuiling van de gasstraat
- Boiler reinigingen en controleren
- Controleren op het algemeen functioneren
- Controleren van de isolatie en bemanteling
- Controleer appendages en leidingwerk
- Regel-, beveiligings- en elektrische installatie controleren en eventueel bijstellen
- Controleren van de boiler anodes (1x per 4 jaar)
- Controleren van de thermostaat en regeling

N. Onderhoudsschema Indirect gestookte boiler

- Boiler reinigingen en controleren
- Controleren op het algemeen functioneren
- Controleren op lekkages en corrosie
- Controleren van de isolatie en bemanteling
- Controleer appendages en leidingwerk
- Regel-, beveiligings- en elektrische installatie controleren en eventueel bijstellen
- Nazien van de anodebuis (1x 4 jaar), indien aanwezig

O. Onderhoudsschema drukverhoginginstallatie

- Controleren op goede werking en toestand van de installatie
- Controleren op goede werking en uitlezen van schakelapparatuur
- Controleren op goede werking van manometers
- Controleren op goede werking van de pompen
- Controleren op goede werking en afstellen van drukschakelaars en opnemers
- Controleren van eventuele lekkages op aansluitingen
- Testen van afsluiters en keerkleppen
- Meten van de voorspanning van het schakelvat

P. Onderhoudsschema gebouwbeheersysteem

- Controleren van de regelkast
- Controleren van de opnemers
- Controleren van de drukschakelaars
- Controleren van de servomotoren
- Controleren van de software en instellingen
- Controleren van de kloktijden
- Inclusief schoonmaak- en smeermiddelen

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)
verzorgt Ambulance, Brandweer, GGD en GHOR voor de gemeenten Gelderland-Midden



Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 8446 000

E info@vggm.nl

I www.vggm.nl