1. Beschrijving van de Opdracht

1.1 Aanleiding van de Opdracht

De schoonmaakdienstverlening voor de gemeente Tilburg verloopt momenteel via een inbesteding bij de Diamant-groep. De Diamant-groep maakt bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van De Schoonmaak Coöperatie (DSC) welke ingezet wordt door deze organisatie. Het huidige contract loopt tot 1 september 2023 waarbij een deel van de locaties, specialistische schoonmaak en glasbewassing voor alle locaties afgestoten wordt door de Diamant-groep. Daaropvolgend worden deze locaties en werkzaamheden uitbesteed vanaf 1 september 2023.

De reden van het afstoten van de werkzaamheden door de Diamant-groep is het ontbreken van nieuwe aanwas van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en 'het opdrogen' van de groep SW medewerkers.

De dienstverlening die op dit moment wordt afgenomen bij de Diamant-groep omvat onder andere reguliere en specialistische schoonmaakwerkzaamheden, ondersteuning in de spoelkeuken, bijvullen/verhelpen storingen/schoonmaken van de koffieautomaten en de bevoorrading van papier bij het printerpark, voor een gedeelte van de gemeentelijke (kantoor)locaties.

1.2 Doel van de Opdracht

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van een leverancier voor de reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden, de glasbewassing en specialistische schoonmaak. Deze dienstverlening wordt onderverdeeld in twee percelen.

1.2.1 Perceel 1 De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden

De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden van de gemeentelijke locaties, behalve het Stadhuis, Paleis Raadhuis en de Stadswinkel. De aanvullende werkzaamheden betreffen werkzaamheden met een vaste frequentie per jaar en werkzaamheden op afroep.

Zie voor een locatieoverzicht en overzicht van de voorkomende werkzaamheden de bijlage 1 en bijlage 2 het calculatiemodel.

1.2.2 Perceel 2 Glasbewassing en specialistische schoonmaak

De glasbewassing en de specialistische schoonmaak van alle gemeentelijke locaties, met uitzondering van het vloeronderhoud in het Stadhuis. De specialistische schoonmaakwerkzaamheden betreffen werkzaamheden met een vaste frequentie per jaar en werkzaamheden op afroep. Zie het locatieoverzicht bijlage 1 en het overzicht van de voorkomende werkzaamheden in bijlage 2 het calculatiemodel.

1.3 Omvang en reikwijdte van de Opdracht

1.3.1 Perceel 1 De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden

De reguliere en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden betreffen:

- Dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud zoals aangegeven in bijlage 2 het calculatiemodel (met uitzondering van de onderdelen beschreven onder 1.3.2. perceel 2);
- Afvalinzameling;

- Aanvullen sanitaire voorzieningen;
- Reinigen van koelkasten en magnetrons bijlage 3;
- Aanvullen van printpapier;
- Regie opdrachten;
- In- en uitruimen vaatwassers;
- Wastroggen schoonmaken;
- Schoonmaken wanden trappenhuizen;
- Veegwerkzaamheden.

Naast de bovenstaande vaste werkzaamheden worden er ook op twee (2) locaties service uren ingezet. Deze uren zijn ervoor om in te kunnen spelen op de actuele situatie en voor meldingen en storingen. Denk hierbij aan

- Hervervuiling van sanitair, pantry's, bekerbakken;
- Extra bijvullen sanitaire voorzieningen;
- Extra aanvullen benodigdheden pantry's;
- Extra schoonmaak na hervervuiling van de entree en publieksruimten;
- Ophalen servies na vergaderingen.

De aanvullende werkzaamheden op afroep betreffen:

- Periodiek vloeronderhoud op locaties waar geen regulier onderhoud plaatsvindt;
- Gordijnen en lamellen reinigen;
- Bureau- en vergaderstoelen reinigen.

1.3.2 **Perceel 2** Glasbewassing en specialistische schoonmaak

De specialistische schoonmaak werkzaamheden betreffen vaste werkzaamheden en afroepwerkzaamheden.

De vaste werkzaamheden betreffen:

- Glasbewassing binnen, buiten en separatieglas inclusief omlijstingen;
- Reinigen van panelen;
- Hoge werkzaamheden zoals lampen afstoffen, kunstwerken (zie bijlage 8) reinigen/afstoffen;
- Hoge randen en richels in de gymzalen (gelijktijdig met de glasbewassing);
- Balkons vegen, schrobben en balustrades reinigen;
- Schoonmaken van een bouwkeet;
- Diverse specialistische werkzaamheden in het Stadhuis als hoge kasten binnenzijde, en wanden stofvrij maken.

De afroepwerkzaamheden in Perceel 2 betreffen:

- Dieptereinigingen:
- Meubilair in overleg en afroep o.b.v. TOPdesk meldingen;
- Vloeren in overleg en afroep o.b.v. TOPdesk meldingen;
- Fietsenstalling Stadhuis en Stadswinkel twee (2) x per jaar en op basis van afroep;
- Specialistische schoonmaakwerkzaamheden op sportlocaties zoals zwembaden en sporthallen;
- Wanden reinigen op afroep bij specifieke vervuiling;
- Uitvoeren van werkzaamheden middels een hoogwerker;
- Periodiek vloeronderhoud diverse locaties (het periodiek onderhoud van de vloeren van het Stadhuis wordt door de aannemer van Opdrachtgever uitgevoerd voor de komende drie (3) jaar en hoeft voor deze periode (nog) niet meegenomen te worden in de Inschrijving);

1.4 Looptijd van de Overeenkomst

1.4.1 Perceel 1 De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden

De ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst staat gepland op 1 september 2023 en heeft een looptijd van één (1) jaar met een optionele mogelijkheid voor de Aanbestedende Dienst om drie (3) maal voor een duur van één (1) jaar eenzijdig te verlengen tegen gelijkblijvende voorwaarden. De verlenging dient zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst bevestigd te worden door Opdrachtgever. De contractduur wordt voor één (1) vast jaar afgesloten om de inbestedende partij (Diamant-groep) de mogelijkheid te geven, indien de SW doelgroep weer groter wordt, na de duur van één (1) jaar de personele inzet via de werkgelegenheid van Werk & Inkomen (gemeente Tilburg) weer op te hogen zodat de inbestedende partij enkele of meerdere locaties van de gemeente Tilburg weer terug kan gaan overnemen. Mocht dit aan de orde zijn zal de keuze van de locaties uiteraard in overleg plaatsvinden met de nieuwe Opdrachtnemer.

1.4.2 Perceel 2 Glasbewassing en specialistische schoonmaak

De ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst staat gepland op 1 september 2023 en heeft een looptijd van twee (2) jaar met een optionele mogelijkheid voor de Aanbestedende Dienst om twee (2) maal voor een duur van één (1) jaar eenzijdig te verlengen tegen gelijkblijvende voorwaarden. De verlenging dient zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst bevestigd te worden door Opdrachtgever.

1.5 Financiële omvang

1.5.1 Perceel 1 De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden
Voor de geraamde waarde van de werkzaamheden verwijzen we u naar de drempel en het plafondbedrag in bijlage 2.

1.5.2 Perceel 2 Glasbewassing en specialistische schoonmaak
Voor de geraamde waarde van de werkzaamheden verwijzen we u naar de drempel en het plafondbedrag in bijlage 2.

1.6 Lijst van Bijlagen

1. Locaties perceel 1 en perceel 2;
2. Calculatiemodel perceel 1 en perceel 2;
3. Additionele schoonmaakwerkzaamheden;
4. Onderhoudsadviezen die van toepassing zijn voor specifieke ruimten of afwerkmaterialen binnen de locaties;
5. Aanwijzingen glasbewassing;
6. Aanwijzing resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
7. Kwaliteitsontwerp en opleverstaten;
8. Foto’s kunstwerken Stadhuis.

2. Programma van Eisen, Wensen en wijze van beoordeling

2.1 Algemeen
Inschrijver dient aan alle onderstaande eisen te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Indien aan één of meerdere eisen niet wordt voldaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd. Door een inschrijving in te dienen in TenderNed verklaart inschrijver te voldoen aan alle onderstaande eisen en akkoord te gaan met de opdrachtbeschrijving, de gestelde eisen t.a.v. geschiktheid en gunning, de conceptovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Tilburg.

2.2 Geschiktheidseisen
Alle eisen die de gemeente Tilburg stelt ten aanzien van de producten en de bijbehorende dienstverlening zijn verwoord in het voornoemde Programma van Eisen. De inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan het Programma van Eisen. Het niet akkoord gaan met de inhoud van het Programma van Eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Offertes van Inschrijvers die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan het ingevulde UEA ontbreekt bij de inschrijving, worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en komen niet voor gunning in aanmerking.

Van alle antwoorden van de Inschrijver in het UEA kan na voorlopige gunning (tenzij nadrukkelijk reeds bij inschrijving verzocht) door de aanbestedende dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij inschrijving aangetoond te worden dat Inschrijver voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de vraag vermeld.

Geschiktheidseis inzake de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Beroepsbekwaamheid
Inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Hiertoe dient de Inschrijver minimaal te beschikken over de volgende medewerkers en/of certificeringen: ISO 14001 of gelijkwaardig, ISO 9001 of gelijkwaardig.

Ter bewijs kan de Aanbestedende dienst bij de gunningsbeslissing Inschrijvers vragen een kopie van de vereiste certificaten te overleggen.

Geschiktheidseis inzake de technische bekwaamheid (Referentie)
Voor deze opdracht is het van belang dat inschrijver ervaring heeft met het uitvoeren van een opdracht van schoonmaakdienstverlening, waarbij de opdracht over meerdere locaties moest worden uitgevoerd, welke locaties op afstand van elkaar gelegen waren. Daartoe heeft aanbestedende dienst de volgende kerncompetentie geformuleerd:

Perceel 1
<u>Kerncompetentie 1: Regulier en periodiek onderhoud in kantoren</u>
Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) Opdracht bij een gelijksoortige organisatie als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De grootte van de Opdracht is minimaal 10.000 m2 verdeeld over minimaal vijf (5) locaties.

<u>Kerncompetentie 2: Regulier en periodiek onderhoud in sportaccommodaties</u>
Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) Opdracht bij een gelijksoortige organisatie als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De grootte van de Opdracht is minimaal 2.000 m2 verdeeld over minimaal vijf

(5) locaties. Het vloeronderhoud is naar volle tevredenheid uitgevoerd alsmede het voorkomen van schimmelvorming en kalkaanslag in sanitaire ruimten.

Kerncompetentie 3: Specialistische dieptereiniging kantoormeubilair
Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) opdracht bij een gelijksoortige organisatie als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De opdracht betrof stoffen bureau en/of vergaderstoelen.

De verschillende kerncompetenties mogen betrekking hebben op hetzelfde project. Het project moet minimaal één (1) jaar operationeel zijn en mag nog lopend zijn op het moment van inschrijving. Maximaal één (1) referentie per kerncompetentie.

Perceel 2:
Kerncompetentie 1: Glasbewassing
Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) opdracht bij een gelijksoortige organisatie als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De grootte van de Opdracht is minimaal 8.000 m2 glas per jaar verdeeld over minimaal tien (10) locaties.

Kerncompetentie 2: Specialistische vloerreiniging in sportzalen en reinigen sanitair van sportaccommodaties
Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) opdracht bij een gelijksoortige organisatie en gelijksoortige sportaccommodaties als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De grootte van de Opdracht is minimaal vijf (5) sportlocaties per jaar.

Kerncompetentie 3: Specialistische dieptereiniging zwembad vloeren en het zwembad
Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving tenminste één (1) opdracht bij een gelijksoortige organisatie als die van Aanbestedende Dienst naar tevredenheid uitgevoerd. De opdracht betrof zowel de dieptereiniging van zwembadvloeren als het zwembad zelf.

De verschillende kerncompetenties mogen betrekking hebben op hetzelfde project. Het project moet minimaal één (1) jaar operationeel zijn en mag nog lopend zijn op het moment van inschrijving. Maximaal één (1) referentie per kerncompetentie.

De Inschrijver toont door middel van (een) referentie(s) aan dat hij voldoet aan de hierboven vermelde kerncompetenties. Inschrijver maakt gebruik van het Format referenties, bijlage 3 van het Aanbestedingsdocument om zijn referentie(s) in te dienen. In het Format staan de voorwaarden genoemd, waaraan de referentieopdracht dient te voldoen. Van inschrijver wordt verwacht dat hij kennisneemt van deze voorwaarden en dat zijn referentieopdracht aan deze voorwaarden voldoet.

2.3 Programma van Eisen Perceel 1 De reguliere schoonmaak en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden

In dit Programma van Eisen zijn de uitgangspunten en eisen beschreven die de basis vormen van het nieuwe schoonmaakcontract welke Aanbestedende Dienst wil afsluiten. De uitgangspunten zijn zo duidelijk mogelijk beschreven om de Inschrijvers een gelijk beeld te geven van de situatie bij Aanbestedende Dienst.

1. Uitgangspunten dienstverlening

1.1	Dienstverlening dient op werkdagen (uitgaande van 255 werkdagen per jaar) geleverd te worden. Werkdagen zijn de dagen van maandag t/m vrijdag met uitzondering van Nieuwjaarsdag, Koningsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Met uitzondering van (sport)locaties en BAT locaties.
1.2	Opdrachtnemer levert de verschillende werkzaamheden dagelijks op aan Opdrachtgever passend binnen de geldende openingsdagen/tijden volgens bijlage 1.
1.3	Dienstverlening is ook van toepassing tijdens calamiteiten en bijzondere werkzaamheden zoals de verkiezingen of de crisisorganisatie.

2. Regiewerkzaamheden

2.1	Naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden zoals aangegeven in bijlage 2 is het mogelijk om andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden te laten uitvoeren. De werkzaamheden worden als extra Opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
2.2	Opdrachtnemer dient (na aanvraag) hiervoor de tarieven op te geven voor afroep- en additionele werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, maar niet uitsluitend voorrijkosten, verbruik materialen en middelen etc.) en het aantal medewerkers dat ingezet wordt. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt de Opdracht uitgevoerd.
2.3	Voor de uitvoering van extra werkzaamheden (werkzaamheden buiten het vastgestelde bestek om zoals in weekenden/avonden of werkzaamheden die geen onderdeel van de calculatie uitmaken) kan de contactpersoon van de locatie een verzoek tot extra werk indienen (via het FMIS-systeem TOPdesk). Het betreft onder andere: • schoonmaak bij verbouwingen en/of verhuizingen; • inzet tijdens calamiteiten zoals de crisisorganisatie; • extra schoonmaak na wateroverlast, sneeuwval, pekel vervuiling; • extra schoonmaak bij evenementen; • periodiek onderhoud van reguliere schoonmaakwerkzaamheden zoals kalverwijdering, schrobben van vloeren etc. zie bijlage 2.
2.4	Eenmalige (extra) opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (via het FMIS-systeem TOPdesk) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Bij akkoord geeft Opdrachtgever vooraf een opdracht via het FMIS-systeem TOPdesk voor de correcte uitvoering. Opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief het meldingsnummer en het nummer op de inkoop opdracht welke wordt aangeleverd door Opdrachtgever. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.
2.5	Het bestellen (via het FMIS-systeem TOPdesk) van bevoorrading zoals sanitaire supplies indien

	niet aanwezig welke benodigd zijn voor het uitvoeren van de reguliere en aanvullende (schoonmaak) werkzaamheden.

3. Uitvoering

3.1	Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de periodieke en dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld. Op basis van deze beoordeling spreken Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt en schriftelijk vastlegt.
3.2	De nulmeting wordt uiterlijk vier (4) weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden door de huidige Opdrachtnemer. Wanneer partijen (Opdrachtgever, huidige en nieuwe Opdrachtnemer) gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten.
3.3	Opdrachtgever verkiest ervoor om voor zoveel mogelijk resultaatgericht te werken. Bij resultaatgericht werken wordt geen werkprogramma voorgeschreven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan Opdrachtnemer op basis van opleverstaten. De schoonmaakdienstverlening sluit aan op het gebruik van de locatie volgens bijlage 1, tijdens de looptijd van het contract. Dit houdt niet in dat een permanente kwaliteit moet worden opgeleverd. Het betekent dat met de Opdrachtnemer, na gunning, nadere afspraken worden gemaakt op welke momenten van de dag de kwaliteit wordt gerealiseerd met als doel een tevreden klant.
3.4	Opdrachtnemer kan in beperkte gevallen gebruik maken van onderaannemers en kondigt dit vooraf aan bij Opdrachtgever .
3.5	Op alle gemeentelijke locaties dient conform het beleid van Opdrachtgever afval gescheiden te worden bij de bron. Het doel is dat het produceren van afval zoveel als mogelijk wordt voorkomen.
3.6	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat men het afval apart inzamelt zoals dat per locatie is georganiseerd en dit naar de container(s) brengt. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer meedenkt in manieren om de doelen te bereiken t.a.v. bedrijfsafval specifiek voor het afval dat gerelateerd is aan schoonmaak zoals omschreven in deze Opdracht.
3.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor het schoonmaken van de afvalbakken.
3.8	Computers, laptops, beeldschermen, toetsenborden, laptops en computermuizen vallen niet onder de reguliere schoonmaakwerkzaamheden.
3.9	De binnenzijde van kasten valt niet onder de reguliere schoonmaakwerkzaamheden.
3.10	Opdrachtgever mag VSR-controles laten uitvoeren door een extern bureau om de kwaliteit van de schoonmaak te laten toetsen.
3.11	Opdrachtnemer werkt tot een hoogte van 2.20m.
3.12	Opdrachtnemer werkt en levert op conform bijlage 7.

4. Materialen, middelen en machines

4.1	Op de locatie(s) van Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door Opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. Deze zijn te vinden op locatie in de directe nabijheid van de schoonmaakmiddelen voor de medewerkers. Opdrachtgever laat deze VIB-bladen controleren door de KAM-adviseur van Opdrachtgever.
4.2	Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die hiermee van doen zijn, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4.4	Opdrachtgever stelt opslagruimte beschikbaar waar een kleine voorraad alleen voor de locaties van Opdrachtgever gestald kan worden. Stalling van materialen bestemd voor niet-gemeentelijke locaties is niet toegestaan.
4.5	Stalling van schoonmaakmiddelen conform dagdagelijkse hoeveelheden, is conform geldende richtlijnen met juiste persoonlijke beschermingsmiddelen en zonder aanwezigheid van CMR-stoffen.
4.6	Er zijn op twee locaties wasmachines aanwezig, zie bijlage 1.
4.7	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieu wet- en regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering en worden jaarlijks gekeurd.
4.8	De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een verzorgde en representatieve uitstraling.
4.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Alle elektrische apparatuur dient jaarlijks te worden gekeurd volgens de NEN 3140.
4.10	Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4.11	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar Medewerkers.
4.12	In eis 4.11 wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door haar Medewerkers.
4.13	Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Opdrachtgever de volgende eisen: • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen; • Het inzetten van de microvezel schoonmaak methode; • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken; • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering; • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer;

	• Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen en boven een gescheiden lekbak; • Schoonmaakmiddelen met CMR-stoffen mogen niet worden gebruikt of worden opgeslagen op de locaties; • Alle schoonmaakmiddelen die aanwezig zijn op de locaties van de opdrachtgever dienen te worden opgevoerd in TOXIC, een applicatie die in kaart brengt welke gevaarlijke stoffen aanwezig zijn (CMR-achtige stoffen zijn uitgesloten van aanwezigheid of gebruik op de locaties van de Opdrachtgever); • Schoonmaakmiddelen voldoen aan de vigerende milieu wet- en regeling. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt; • De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is; • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd te worden; • Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten en milieubesparende middelen. Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van deze opslagruimten en voor het beheerd en schoon achterlaten van werkkarren.

5. Gebouwbijzonderheden

5.1	Naast het dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud worden er op verschillende locaties structurele additionele werkzaamheden uitgevoerd. Het betreft hier:
	
	• Werkzaamheden Spoelkeuken op de volgende locaties:
	  ○ BAT Milieustraat
	  ○ Het Sportpunt
	
	• Schoonmaken van de koelkasten en magnetrons op diverse locaties. De betreffende locaties en aantallen staan vermeld in bijlage 2 en 3.

6. Sanitaire voorzieningen

6.1	De sanitaire benodigdheden worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever onderhoudt contact met betreffende leverancier waarbij deze leverancier zelf zorgt voor de bevoorrading op locatie. Opslagruimte is aanwezig voor de voorraad verbruiksartikelen. Het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen dient door Opdrachtnemer conform de hoogste opleverfrequentie te worden uitgevoerd. Zodat er gedurende dag voldoende verbruiksartikelen beschikbaar zijn voor de gebruikers. Indien er onvoldoende voorraad beschikbaar is meldt Opdrachtnemer dit via het FMIS-systeem (TOPdesk).
6.2	Opdrachtnemer signaleert gebreken en benodigde reparaties aan de automaten en meldt deze via het FMIS-systeem TOPdesk.
6.3	Onder sanitaire benodigdheden wordt verstaan: zeepdispensers (zeep en batterijen vervangen), handdoekautomaten en luchtverfrissers. De verbruiksartikelen betreffen zeep, mini celboxen, toiletborstels, tissues, handdoekrollen en toiletpapier.

6.4	De hygiënecontainers en luchtverfrissers worden vervangen door de sanitair leverancier.
6.5	De toiletborstels worden jaarlijks vervangen door Opdrachtnemer.
6.6	De handdoekautomaten worden dagelijks nagekeken en preventief aangevuld met nieuwe handdoeken.
6.7	Opdrachtnemer ontvangt de leverancier van de sanitaire supplies wanneer deze geleverd worden op locatie en draagt zorg voor een controle van de bevoorrading.

7. Wetgeving, regelgeving en veiligheid

7.1	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf”. Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie van de Opdrachtgever, worden (indien aanwezig) na gunning verstrekt aan de Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Het niet naleven of opvolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging van toegang tot de locatie.
7.2	De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn Medewerkers worden gelezen en/of begrepen in de Nederlandse taal die de Medewerker beheerst.
7.3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening en moet samenwerken onder de BHV-organisatie van de Opdrachtgever.
7.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Dit geldt onder andere voor de keuring en onderhoud van door Opdrachtnemer in te zetten machines en middelen. Alle elektrische apparatuur dient jaarlijks te worden gekeurd volgens de NEN 3140.
7.5	Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
7.6	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf”. Eventuele bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat Opdrachtnemer zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueert en begeleidt.
7.7	Om reden van veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle op het project ingezette Medewerkers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn Medewerkers worden gelezen en/of begrepen.
7.8	Onveilige situaties op de locatie(s) van Opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
7.9	Na gunning voert Opdrachtnemer per gebouw een risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” in acht genomen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie (3) maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking. Mogelijke bijzonderheden worden besproken met Opdrachtgever.

7.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer wordt op Opdrachtnemer verhaald.
7.11	Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door Medewerkers van Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan Opdrachtgever op een nader af te stemmen wijze.

8. Personeel en organisatie

8.1	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn duidelijk herkenbaar door middel van duidelijk onderscheidende en veilige bedrijfskleding. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.
8.2	Opdrachtnemer laat de werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever uitvoeren door een vast team van deskundige en ervaren Medewerkers. Het team is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking tot lopende zaken rondom schoonmaak op de verschillende locaties van Opdrachtgever.
8.3	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van Opdrachtgever en als onderdeel hiervan meldt Opdrachtnemer de schoonmaakmedewerkers minimaal vijf (5) dagen vooraf aan bij Opdrachtgever.
8.4	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen na een korte inwerkperiode zelfstandig te kunnen werken op de van toepassing zijnde locaties van Opdrachtgever.
8.5	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever hebben een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring wordt uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de start van de dienstverlening aangeleverd bij Opdrachtgever. Bij het niet kunnen tonen van deze verklaring is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien Opdrachtnemer kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de Overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
8.6	In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een Medewerker een VOG is verstrekt.
8.7	Gedurende een contractperiode mag een VOG van een Medewerker maximaal twee jaar oud zijn. Opdrachtnemer levert alvorens te starten met de uitvoering van de Opdracht bewijsstukken aan van deze VOG verklaringen. Dit geldt tevens bij personele wijzigingen.
8.8	Opdrachtnemer zorgt voor aanvang van de implementatie voor een lijst met namen per locatie waarbij Opdrachtgever pasjes en sleutels kan uitgeven.
8.9	Daar waar sprake is van toegangspassen moet men deze zichtbaar dragen. De persoon in kwestie moet tekenen voor ontvangst. Daarnaast stelt de Medewerker zich kort voor (of worden de medewerkers voorgesteld in een gezamenlijk bericht) via Intranet (intern communicatiemiddel van Opdrachtgever) zodat zij uit de anonimiteit komen.
8.10	Daar waar geen sprake is van een toegangspas ontvangt de schoonmaakmedewerker een sleutel. Hiervoor moet de persoon in kwestie tekenen voor ontvangst en zich legitimeren bij de in ontvangst name.
8.11	Medewerkers zijn herkenbaar aan hun bedrijfskleding en dragen een zichtbare toegangspas van Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer in te zetten direct leidinggevende(n) voldoen minimaal aan onderstaande competenties: • beschikt over coachende vaardigheden en is een echte organisator en motivator;

	• uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden; • kan constructief samenwerken met andere partijen zoals de inbestedende partij DSC; • minimaal één (1) jaar ervaring in vergelijkbare functie; • in staat projectverantwoordelijk te zijn t.a.v. het organiseren en coördineren van de werkzaamheden en een goed overzicht te houden; • bijeenkomsten voor te zitten die relevant zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking met Opdrachtgever; • proactief zijn richting Opdrachtgever op het gebied van onder meer de dienstverlening, klachten en complimenten.
8.12	Voor de dagelijkse procesbewaking van de schoonmaakdienstverlening door Opdrachtnemer wordt het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) toegepast. Hiermee kan Opdrachtnemer op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Over de voortgang doet Opdrachtnemer per kwartaalverslag aan Opdrachtgever.
8.13	Leidinggevende van Opdrachtnemer kan gebruik maken van een werkplek en krijgt een account van Opdrachtgever met toegang tot intranet en internet. Opdrachtnemer zorgt zelf voor een laptop. Tevens is het voor de leidinggevende mogelijk om gebruik te maken van de printer/kopieermachine.
8.14	Opdrachtnemer mag, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, gebruik maken van energie en koud en warm stromend water. Opdrachtnemer oefent daarbij toezicht uit op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen.
8.15	De Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
8.16	Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen zelf voor een parkeergelegenheid, deze wordt niet gefaciliteerd door Opdrachtgever.
8.17	Bij ziekte of afwezigheid van een Medewerker wordt er door Opdrachtnemer altijd voor vervanging gezorgd voor borging en continuïteit van de dienstverlening.

9. Planning en communicatie

9.1	Met de uitvoerende Medewerkers moet communicatie mogelijk zijn over het werk dat nodig is voor de juiste uitstraling op de locaties.
9.2	Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift die nodig is om de Medewerkers goed te instrueren en te motiveren, maar ook te communiceren met Opdrachtgever (bij voorkeur minimaal op niveau 2F taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

9.3	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus, inclusief onderwerpen die minimaal aan de orde komen per overlegvorm zie de Concept Overeenkomst in bijlage 2 van het Aanbestedingsdocument:
	
	• Strategisch 1 x per jaar
	  ○ Ontwikkelingen branche;
	  ○ Verbetersuggesties samenwerking, kwaliteit en resultaat;
	  ○ Ongevallen en incidenten registratie;
	  ○ Financiële ontwikkelingen contract.
	
	• Tactisch 4 x per jaar
	  ○ Samenwerking tussen Opdrachtnemer, inbestedende dienstverlener DSC en dienstverlener perceel 2;
	  ○ Facturatie;
	  ○ Lang openstaande meldingen;

	○ Doorlopen en evalueren PVE; ○ Kwaliteit. • Operationeel 1 x per week ○ Planning; ○ Continuïteit in uitvoering; ○ Klachtenbehandeling.
9.4	Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de Overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie te volgen. Opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van ieder kwartaal aan Opdrachtgever. De definitieve afstemming over de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats. De managementrapportage bevat minimaal: • ontwikkelingen rondom personeel en personele tevredenheid (locatie, werk, werkgever); • ontwikkeling ziekteverzuim op het project; • overzicht van extra uitgevoerde werkzaamheden buiten standaard werkzaamheden inclusief kosten; • Actueel, anoniem overzicht van Medewerkers die een VOG hebben; • overzicht van klachten en genomen maatregelen; • klanttevredenheid (n.a.v. metingen); • KPI resultaten conform PVE; • mutaties a.d.h.v. actueel calculatiemodel; • Ongevallen- en incidentenregistratie; • verbeterplannen; • samenwerking dienstverleners.
9.5	Naast de managementrapportage levert Opdrachtnemer elk kwartaal een nieuwe financiële bijlage aan welke bestaat uit de volgende onderdelen: • Wijzigingen in de Overeenkomst welke hebben plaatsgevonden in dat kwartaal; • Nieuw totaaloverzicht van de kosten (maand, jaar en uurtarief) per locatie en type schoonmaak en (aanvullende) werkzaamheden; • Nieuw overzicht van de additionele schoonmaakwerkzaamheden zoals het schoonmaken van de koelkasten en magnetrons; • Overzicht van de reguliere uurtarieven en regie uurtarieven inclusief een overzicht van de uit te voeren werkzaamheden.
9.6	Gedurende kantoortijden (08.00-17.00 uur) wordt verwacht dat er één (1) medewerker telefonisch bereikbaar is, op een centraal telefoonnummer, voor ad-hoc verstoringen (calamiteiten). Er moet meteen geschakeld kunnen worden naar uitvoerende Medewerkers die bekend zijn met de locaties van Opdrachtgever inzake onderhavige Overeenkomst.
9.7	Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is Opdrachtnemer binnen één (1) uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Dit geldt voor alle locaties van Opdrachtgever inzake onderhavige Overeenkomst.
9.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces via het FMIS-systeem TOPdesk. Opdrachtnemer handelt hierbij als volgt:

	• Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen dezelfde werkdag hersteld; • Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen dezelfde werkdag teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage. Klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Opdrachtgever.
9.9	Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: • benodigde contactgegevens van Opdrachtnemer en Opdrachtgever; • huisregels en veiligheidsvoorschriften; • opleverstaten/taakkaarten; • actueel overzicht van aanwezige materialen/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever worden toegepast. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek. De definitieve inhoud zal na gunning in overleg met Opdrachtnemer worden vastgesteld.
9.10	Ten behoeve van de vermelding en registratie van klachten, service, calamiteiten, extra opdrachten, etc. wordt door Opdrachtgever gewerkt met het FMIS-systeem TOPdesk. Deze meldingen worden via dit systeem per e-mail aangeleverd bij de voorvrouw/-man. In geval van spoed wordt telefonisch contact opgenomen.
9.11	Van Opdrachtnemer wordt, voor meldingen betreffende schoonmaakdienstverlening, verwacht dat: • meldingen dagelijks worden gelezen; • acties worden uitgezet na de melding; • acties worden afgemeld door terugkoppeling per TOPdesk e-mail wanneer ze zijn uitgevoerd en indien nodig de wijze waarop een melding is opgelost.
9.12	De implementatie vindt plaats gedurende minimaal 8 weken voor de startdatum (1 september 2023) en gedurende de eerste 2 maanden na startdatum, derhalve vanaf 15 juni 2023 tot 1 november 2023. Binnen twee (2) weken na de definitieve gunning ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een concreet implementatieplan en bespreekt deze met Opdrachtgever. Gedurende de opstartperiode vindt minimaal tweewekelijks overleg plaats.

10. Contractmutaties

10.1	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de Overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op en kan gemakkelijk op- en afschalen. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van deze Overeenkomst.
10.2	Minimaal zes (6) weken voorafgaand aan de daadwerkelijk verwezenlijking van voornoemde substantiële uitbreidingen of inkrimpingen maakt Opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar aan

	Opdrachtnemer.
10.3	Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Opdrachtgever dit, indien mogelijk, minimaal drie (3) maanden voorafgaand schriftelijk kenbaar aan Opdrachtnemer. Hierdoor kan Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief en zorgvuldig oppakken.
10.4	Opdrachtgever geeft mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtewijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen tijdig door aan Opdrachtnemer (minimaal twee (2) weken van tevoren). Hierdoor heeft Opdrachtnemer voldoende tijd om deze mutaties in het operationele proces door te voeren. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minder werk en worden elk kwartaal verrekend met Opdrachtnemer.
10.5	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (via TOPdesk en per e-mail). Periodiek (tenminste bij ieder tactisch overleg) ontvangt Opdrachtgever een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
10.6	Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van Opdrachtnemer hierin vereist en worden mutaties door Opdrachtnemer verwerkt in het calculatiemodel.

11. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

	Algemeen
11.1	De uitvoering van de Overeenkomst wordt gemonitord middels Kritische Prestatie Indicatoren. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De KPI-monitor heeft tot doel de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen vanuit het de Overeenkomst. De KPI-monitor geeft input voor de tactische/strategische overleggen.
11.2	Bij het niet halen van een KPI wordt binnen twee (2) weken een smart actieplan opgesteld door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij er alles aan doet om de samenwerking tot een succes te maken. Uiteraard mag Opdrachtnemer dit ook verwachten van Opdrachtgever.
11.3	Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om de KPI's jaarlijks aan te passen en/of de norm voor het halen van een KPI te verhogen. Uiteraard vindt dit in overleg plaats. Het doel is dat de ambitie vertaald wordt in de KPI's en dat de aandacht uitgaat naar continu verbeteren. Er zal jaarlijks een KPI-sessie worden belegd om de KPI's samen vast te stellen en/of aan te scherpen
11.4	De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit): • Bureaukamers: AQL 7%; • Verkeersruimten: AQL 7%; • Sanitaire ruimten kantoren: AQL 4%; • Alle sanitaire ruimten van alle sportlocaties en het zwembad AQL 3%; • Gymlokalen: AQL 7%.
11.5	Vanaf de derde maand na ingang van de Overeenkomst worden de VSR-KMS metingen uitgevoerd. De VSR-KMS metingen worden per locatie of middels een steekproef aan locaties door

	Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) keer per jaar op verschillende locaties. Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontlenen.
11.6	De VSR-KMS meting wordt uitgevoerd op locatie. Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van actuele werkroosters, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, gewenst.
11.7	De VSR-KMS resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt een minimaal rapportcijfer van 6,00 als norm voor een voldoende.
11.8	Gedurende een contractjaar zijn minimaal 80% van alle VSR-KMS metingen een voldoende. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen. Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. **Aantal voldoendes** **_____ = percentage voldoende = cijfer** **Aantal metingen** In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt: **Berekening rapportcijfer 2022** **Technische kwaliteit** Meting – Datum – Resultaat 2022.1 – 6-3-2022 – **Voldoende** 2022.2 – 17-6-2022 – **Onvoldoende** 2022.2h1 – 1-7-2022 – **Voldoende** 2022.3 – 24-9-2022 – **Voldoende** 2022.4 – 13-12-2022 – **Voldoende** **Percentage voldoende** – **80%** **Rapportcijfer** – **8,0**
11.9	De norm voor de KPI VSR-KMS bedraagt 80% (cijfer 8).
11.10	Vervolgstappen per VSR-KMS meting bij een afkeur in één of meerdere ruimtecategorieën: • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen vijf (5) werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau; • Na deze periode vindt een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën; • Opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij Opdrachtnemer. Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven

	de voornoemde stappen onverminderd van kracht. Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft het contract te beëindigen.
	Belevingsmeting
11.11	Opdrachtnemer doet een voorstel voor de invulling van een belevingsmeting ook wel klanttevredenheidsonderzoek genoemd. De vragen sluiten aan bij de doelstelling van Opdrachtgever om een excellente dienstverlening aan te bieden aan haar medewerkers. Dit onderzoek wordt per locatie uitgevoerd.
11.12	De definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek wordt vooraf overlegd met en goedgekeurd door Opdrachtgever.
11.13	Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te laten voeren.
11.14	Eénmaal per jaar wordt in overleg met Opdrachtgever de meting uitgevoerd.
11.15	Via een aselecte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers of de vragenlijst wordt geplaatst op Intranet. Samen met Opdrachtnemer wordt bekeken welke vorm wenselijk is.
11.16	De KPI is gehaald als het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en minimaal een 7,5 (op een schaal van 1-10) scoort. Op het moment dat de score lager is dan de norm wordt door Opdrachtnemer een smart plan van aanpak opgesteld met als doel een hogere score bij de volgende meting. De voortgangsresultaten van dit plan van aanpak wordt tussentijds met de Opdrachtgever gedeeld middels de managementrapportages.
	MTO
11.17	Opdrachtnemer doet een voorstel voor de invulling van het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) onder de Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op alle van toepassing zijnde locaties van Opdrachtgever. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het onderzoek wordt vooraf overlegd. De vragen sluiten aan bij de doelstelling van Opdrachtgever om het sociale aspect een hoog belang mee te geven. Ook is er aansluiting met de Inschrijving die Opdrachtnemer heeft gedaan.
11.18	Uit het onderzoek komt ten minste naar voren of Medewerkers tevreden zijn met hun werk en werkgever, hoe de score is op primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden en hoe de omstandigheden en werkomgeving bij Opdrachtgever waarin ze hun werkzaamheden uitvoeren scoort.
11.19	Opdrachtgever behoudt het recht voor om het MTO door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te laten voeren. Eénmaal per jaar wordt in overleg met Opdrachtgever de meting uitgevoerd door Opdrachtnemer. Alle Medewerkers die voor Opdrachtnemer werkzaam zijn binnen onderhavige Overeenkomst worden uitgenodigd mee te doen aan het onderzoek.
11.20	De KPI is gehaald als het medewerker tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en minimaal een 7,0 (op een schaal van 1-10) scoort in het 1ste jaar. Voor het tweede en volgende contractjaren geldt als norm minimaal een 7,5 (op een schaal van 1-10). Indien de respons te laag is treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om te bekijken wat de reden is van de lage respons en welke vervolgstappen worden genomen.
11.21	Op het moment dat de score lager is dan de norm wordt door Opdrachtnemer een smart plan van aanpak opgesteld met als doel een hogere score bij de volgende meting. De voortgangsresultaten van dit plan van aanpak wordt tussentijds met de Opdrachtgever gedeeld middels de managementrapportages.

12. MVO en duurzaamheid

12.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code verantwoord marktgedrag. De Code doet een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en tussenpersonen om sociaal verantwoord en met respect voor de kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren.
12.2	Opdrachtnemer houdt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de Medewerkers die op de betreffende locaties van Opdrachtgever voor Opdrachtnemer werkzaam zijn. Hierbij wordt gevraagd naar de score voor zowel het inhoudelijke werk, de locatie/werkplek, als de Opdrachtgever en de werkgever. De uitkomsten worden met Opdrachtgever besproken en aandachtspunten en verbeteracties worden naar een concreet plan van aanpak vertaald.
12.3	Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van energiezuinige apparaten en bij aanschaf van nieuwe apparaten wordt hier bij de inkoop op gestuurd.
12.4	Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour.
12.5	Bij de bevoorrading en het reizen naar de schoon te maken locaties worden duurzaamheid, CO2-reductie en milieuaspecten in acht genomen. Dit uit zich onder meer in het zo min mogelijk maken van voertuig kilometers en het maken van zo duurzaam mogelijke kilometers.
12.6	Opdrachtnemer moet voldoen aan de geldende richtlijnen/regels m.b.t. de milieuzone. Vanaf 1 januari 2025 is er binnen de ringbanen van Tilburg alleen nog plek voor vrachtwagens en bestelauto's die elektrisch rijden. De gemeente Tilburg wil daarvoor een Zero Emissie zone Stadslogistiek (ZES) invoeren. Zie voor meer informatie: https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/
12.7	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting en realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar Medewerkers. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door haar Medewerkers.
12.8	De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.

13. Prijzen, tarieven en facturatie

13.1	De uitgangspunten in het Calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening door Opdrachtnemer.
13.2	De prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten en gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2023.
13.3	Het werkordernummer, meldingsnummer en inkoopopdracht nummer bij eenmalige extra opdrachten moeten worden vermeld op de factuur.
13.4	Alle prijzen zijn all-in prijzen, excl. Btw.
13.5	De prijzen als bedoeld in artikel 5 van de Overeenkomst, waaronder het loon- en prijspeil, staan vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. Indexering geschiedt enkel tegen de voorwaarden zoals bepaald in dit artikel en kan pas toegepast worden vanaf 01-01-2024.
13.6	Na vaststelling van de Contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
13.7	De eenheidsprijzen en tarieven van de dienstverlener zoals opgegeven in het Calculatiemodel worden jaarlijks geïndexeerd (inclusief eventuele verlenging). Als uitgangspunt geldt de CBS-index:

	(Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: (indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar – indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) / indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) * 100% = indexering komend jaar. Prijsindexatie is voor de eerste maal mogelijk op 1 januari 2024.
13.8	Een voorstel tot indexering conform lid 3, dient minimaal twee maanden van tevoren voor het aflopen van het kalenderjaar te worden ingediend. De prijswijziging dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van een heldere en transparante onderbouwing.
13.9	Mutaties en wijzigingen in locaties gedurende een contractjaar (zoals bedoeld in paragraaf 2.8 van het Programma van Eisen), worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het Calculatiemodel.
13.10	De facturatie wordt per verzamelfactuur van alle schoonmaakdienstverlening per maand aangeleverd en begeleid door een Excel-bijlage die minimaal de locatie, type dienstverlening en het bedrag exclusief BTW bevat. De exacte inhoud van deze bijlage wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na voorlopige gunning en voor ingangsdatum Overeenkomst overeengekomen en doorgevoerd. Facturen worden opgesteld per 1e dag van de maanden februari, mei, augustus en november.
13.11	Losse opdrachten worden afgerekend op basis van één opdracht, één offerte en één factuur achteraf.
13.12	Tussentijdse mutaties worden aan het eind van het kwartaal met terugwerkende kracht verrekend tot ingangsdatum mutatie en vervolgens opgenomen in de kwartaalberekening voor het daaropvolgende kwartaal.

2.4 Programma van Eisen Perceel 2 Glasbewassing en specialistische schoonmaak

In dit Programma van Eisen zijn de uitgangspunten en eisen beschreven die de basis vormen van de nieuwe schoonmaak Overeenkomst die Aanbestedende Dienst wil afsluiten. De uitgangspunten zijn zo duidelijk mogelijk beschreven om de Inschrijvers een gelijk beeld te geven van de situatie bij Opdrachtgever.

1. Uitgangspunten dienstverlening

1.1	Dienstverlening dient op werkdagen (uitgaande van 255 werkdagen per jaar) geleverd te worden. Werkdagen zijn de dagen van maandag t/m vrijdag met uitzondering van Nieuwjaarsdag, Koningsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Met uitzondering van (sport)locaties en BAT locaties.
1.2	Opdrachtnemer volgt de huidige en gewenste werktijden per locatie, zie bijlage 1.
1.3	Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.
1.4	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage 5, Algemene aanwijzingen glasbewassing.
1.5	Onder specialistische schoonmaak wordt verstaan dieptereinigingen, specialistisch onderhoud van vloeren in sporthallen, natte kleedruimtes, overloopgoten, zwembadroosters, zwembaden en douche vloeren, hoge randen en richels in sportaccommodaties (gelijktijdig met glasbewassing), tapijtreiniging, dieptereiniging stoelen, reinigen van wanden en plafonds (inclusief roosters), graffiti reiniging, parkeergarage reiniging, kunstobjecten, armaturen/lampen etc.
1.6	De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is Opdrachtnemer binnen één (1) uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

2. Regiewerkzaamheden

2.1	Naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden is het mogelijk om andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden te laten uitvoeren. De werkzaamheden zullen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
2.2	Opdrachtnemer dient (na aanvraag) hiervoor de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief het aantal Medewerkers die worden ingezet en alle bijkomende kosten (waaronder maar niet uitsluitend voorrijkosten, verbruik materialen en middelen etc.). Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt de opdracht uitgevoerd.
2.3	Indien gewenst maakt Opdrachtgever gebruik van de mogelijkheid om dieptereiniging van de keukens uit te laten voeren door Opdrachtnemer. In de huidige situatie wordt dit uitgevoerd door de cateraar.

3. Contract mutaties

3.1	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zijn wijzigingen in m2's per locatie en in het aantal

	locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de Overeenkomst wijzigen. De Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van deze Overeenkomst. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de Overeenkomst maakt Opdrachtgever dit minimaal zes (6) weken voorafgaand schriftelijk kenbaar aan Opdrachtnemer. Hierdoor kan de Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.
3.2	Opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtewijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk welke worden verrekend conform de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaak Overeenkomsten actueel te houden. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4. Uitvoering

4.1	Uitgangspunt is dat alle ramen en elementen resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de reguliere schoonmaak conform de aangegeven frequenties aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.
4.2	Alle werkzaamheden vallende onder Perceel 2 worden uitgevoerd met de meest moderne methoden die én het milieu sparen én een optimaal resultaat bewerkstellingen. Zo wordt osmose water gebruikt om kalkaanslag op de ramen te voorkomen.

5. Glasbewassing en gevelonderhoud calculatie

5.1	In bijlage 2 is een calculatiemodel toegevoegd, per locatie is een ruimtestaat opgenomen. De Opdrachtnemer gaat voor het opstellen van de calculatie uit van de in het calculatiemodel opgenomen ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen
5.2	De Opdrachtnemer dient op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten categorieën Medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën Medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen alsmede de overige indirecte kosten zijn door Opdrachtnemer opgenomen in de uurtarieven.

6. MVO en duurzaamheid

6.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting en realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar Medewerkers. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door haar Medewerkers.
6.2	De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan

	voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
6.3	Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.
6.4	Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour.
6.5	Bij de bevoorrading en het reizen naar de schoon te maken locaties worden duurzaamheid, CO2-reductie en milieuaspecten in acht genomen. Dit uit zich onder meer in het zo min mogelijk maken van voertuig kilometers en het maken van zo duurzaam mogelijke kilometers.
6.6	Opdrachtnemer moet voldoen aan de geldende richtlijnen/regels m.b.t. de milieuzone. Vanaf 1 januari 2025 is er binnen de ringbanen van Tilburg alleen nog plek voor vrachtwagens en bestelauto's die elektrisch rijden. De gemeente Tilburg wil daarvoor een Zero Emissie zone Stadslogistiek (ZES) invoeren. Zie voor meer informatie: https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/

7. Wet, regelgeving en veiligheid

7.1	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de Medewerkers van Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever worden, indien aanwezig, na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn Medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Het niet navolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging van toegang tot de locatie.
7.2	De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn Medewerkers worden gelezen en/of begrepen.
7.3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.
7.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Dit geldt onder andere voor de keuring en onderhoud van door Opdrachtnemer in te zetten machines en middelen. Alle elektrische apparatuur dient jaarlijks te worden gekeurd volgens de NEN 3140.
7.5	Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
7.6	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
7.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer, wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door haar Medewerkers per eerste gelegenheid aan Opdrachtgever.
7.8	Opdrachtnemer werkt volledig conform de wettelijke regels en richtlijnen voor het werken op hoogte en voert hiertoe een RI&E uit voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden om vast te stellen welk middel in bepaalde situaties het meest geschikt is. De uitkomsten van de RI&E worden besproken met de Opdrachtgever.
7.9	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één (1) week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
7.10	Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en

	gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen.
7.11	De hoogwerkers die worden ingezet zijn afgestemd op het type locatie en de van toepassing zijnde toegestane vloerdruk.

8. Personeel en organisatie

8.1	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn herkenbaar door middel van duidelijk onderscheidende en veilige bedrijfskleding.
8.2	Opdrachtnemer laat de werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever uitvoeren door een vast team deskundige en ervaren Medewerkers. Het team is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking tot lopende zaken rondom schoonmaak op de verschillende locaties van Opdrachtgever.
8.3	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van Opdrachtgever en als onderdeel hiervan meldt Opdrachtnemer de schoonmaakmedewerkers minimaal vijf (5) dagen vooraf aan bij Opdrachtgever.
8.4	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen na een korte inwerkperiode zelfstandig te kunnen werken op de van toepassing zijnde locaties van Opdrachtgever.
8.5	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer dienen te beschikken over een geldige VOG.
8.6	Opdrachtnemer levert alvorens te starten met de uitvoering van de Opdracht bewijsstukken aan van de VOG verklaringen. Dit geldt tevens bij personele wijzigingen.
8.7	Opdrachtnemer zorgt voor aanvang van de uitvoering van werkzaamheden voor een lijst met namen per locatie waarbij Opdrachtgever Medewerkers kan aanmelden als bezoeker.
8.8	Bij ziekte of afwezigheid van een Medewerker wordt er door Opdrachtnemer altijd voor vervanging gezorgd voor borging en continuïteit van de dienstverlening.

9. Planning en communicatie

9.1	In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie (3) weken voor de eerste glaswasbeurt levert Opdrachtnemer een jaarplanning aan van de werkzaamheden.
9.2	Minimaal twee (2) weken voordat de glasbewassing van de gebouwen en/of de specialistische reiniging begint, maakt Opdrachtnemer een afspraak met Opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering.
9.3	Vijf (5) werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door Opdrachtnemer over de exacte uitvoeringsdatum.
9.4	De uitvoering per beurt en opdracht vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Ook op verzoek van Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

9.5	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus, inclusief onderwerpen die minimaal aan de orde komen per overlegvorm, zie de Concept Overeenkomst bijlage 2 van het Aanbestedingsdocument:
	
	• Strategisch 1 x per jaar
	  ○ Ontwikkelingen branche;
	  ○ Verbetersuggesties samenwerking, kwaliteit en resultaat;
	  ○ Ongevallen en incidenten registratie;
	  ○ Financiële ontwikkelingen contract.
	
	• Tactisch 4 x per jaar

	○ Samenwerking tussen Opdrachtnemer, dienstverlener DSC en dienstverlener perceel 1; ○ Facturatie; ○ Lang openstaande meldingen; ○ Doorlopen en evalueren PVE; ○ Kwaliteit. • Operationeel (afhankelijk van de planning en uit te voeren specialistische werkzaamheden) ○ Planning; ○ Continuïteit in uitvoering; ○ Klachtenbehandeling.
9.6	Opdrachtgever wil gedurende de looptijd van de Overeenkomst over managementinformatie beschikken. Opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie tweemaal per jaar. De definitieve afstemming over de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats maar zijn minimaal de volgende: • Resultaten glasbewassing uitvoering; • Resultaten van specialistische reiniging; • Planning en continuïteit van het werk; • Klachten en afhandeling; • Uitgevoerde extra werkzaamheden; • Financieel overzicht; • Kwaliteitscontroles.
9.7	Naast de managementrapportage levert Opdrachtnemer elk kwartaal een nieuwe financiële bijlage aan welke bestaat uit de volgende onderdelen: • Wijzigingen in de Overeenkomst welke hebben plaatsgevonden in dat kwartaal. • Nieuw totaaloverzicht van de kosten (maand, jaar en uurtarief) per locatie en glasbewassing en specialistische werkzaamheden; • Overzicht van de reguliere uurtarieven en regie uurtarieven inclusief een overzicht van de uit te voeren werkzaamheden.
9.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een geruisloze contractovergang bij aanvang van de nieuwe Overeenkomst. Er wordt hiertoe een gedetailleerd opstartplan overlegd minimaal acht (8) weken voor aanvang van de startdatum van de nieuwe Overeenkomst.

10. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

10.1	Na de uitvoering van de glas- en specialistische werkzaamheden vindt steekproefsgewijs een resultaatcontrole plaats door een onafhankelijke partij. Bij onvoldoende resultaat wordt het betreffende werk voor betreffende locatie binnen twee (2) dagen hersteld en/of opnieuw uitgevoerd. De controlemethodiek wordt vooraf afgestemd met Opdrachtnemer.

11. Prijzen, tarieven en facturatie

11.1	De uitgangspunten in het Calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening door Opdrachtnemer.
11.2	De prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten en gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2023.
11.3	Voor het verrichten van de werkzaamheden glasbewassing ontvangt Opdrachtnemer na uitvoering van de glasbewassing een vaste vergoeding per beurt en per locatie conform de opgegeven prijzen in het calculatiemodel en nadere specificatie door Opdrachtnemer in het calculatiemodel.
11.4	Het werkordernummer, meldingsnummer en inkoopopdracht nummer bij eenmalige extra opdrachten moeten worden vermeld op de factuur.
11.5	Alle prijzen zijn all-in prijzen, excl. Btw.
11.6	De prijzen als bedoeld in artikel 5 van de Overeenkomst, waaronder het loon- en prijspeil, staan vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. Indexering geschiedt enkel tegen de voorwaarden zoals bepaald in dit artikel en kan pas toegepast worden vanaf 01-01-2024.
11.7	Na vaststelling van de Contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
11.8	De eenheidsprijzen en tarieven van de dienstverlener zoals opgegeven in het Calculatiemodel worden jaarlijks geïndexeerd (inclusief eventuele verlenging). Als uitgangspunt geldt de CBS-index: (Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: (indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar – indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) / indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) * 100% = indexering komend jaar.
11.9	Prijsindexatie is voor de eerste maal mogelijk op 1 januari 2024.
11.10	Een voorstel tot indexering conform lid 3, dient minimaal twee maanden van tevoren voor het aflopen van het kalenderjaar te worden ingediend. De prijswijziging dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van een heldere en transparante onderbouwing.
11.11	Mutaties en wijzigingen in locaties gedurende een contractjaar, worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel.
11.12	De facturatie wordt per verzamelfactuur van alle schoonmaakdienstverlening per maand aangeleverd en begeleid door een Excel-bijlage die minimaal de locatie, type dienstverlening en het bedrag exclusief BTW bevat. De exacte inhoud van deze bijlage wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na voorlopige gunning en voor ingangsdatum Overeenkomst overeengekomen en doorgevoerd. Facturen worden opgesteld per 1e dag van de maanden februari, mei, augustus en november.
11.13	Losse opdrachten worden afgerekend op basis van één opdracht, één offerte en één factuur achteraf.
11.14	Tussentijdse mutaties worden aan het eind van het kwartaal met terugwerkende kracht verrekend tot ingangsdatum mutatie en vervolgens opgenomen in de kwartaalberekening voor het daaropvolgende kwartaal.

2.5 Programma van Wensen t.a.v. de gunning

In de navolgende stukken worden de wensen uiteengezet waarop Inschrijver onderscheidend vermogen dient te tonen.

De gemeente Tilburg hecht veel waarde aan potentiële opdrachtnemers die kunnen aantonen dat zij het gevraagde kunnen organiseren en uitvoeren, de capaciteit kunnen garanderen en over een visie beschikken. De visie dient vooral gericht te zijn op het beheersen en innoveren binnen de materie van het vakgebied.

Inschrijver wordt gevraagd onderstaande open vragen te beantwoorden. Deze worden beoordeeld op de wijze zoals omschreven in hoofdstuk 4. De antwoorden op de open vragen vormen mede met de beschrijvingen in het Programma van Eisen het uitgangspunt voor de wijze waarop Inschrijver de Opdracht voor de gemeente Tilburg gaat uitvoeren.

De uitwerking van de open vragen dient GEANONIMISEERD (Lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1, geen voor- en eindblad en inhoudsopgave) te worden ingediend. Geanonimiseerd betekent dat er geen bedrijfsnamen, bedrijfsgegevens, logo's, verwijzingen naar mogelijke eerder voor gemeente Tilburg uitgevoerde projecten, namen van personen of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de Inschrijver in het document mogen worden vermeld waardoor de Inschrijver kan worden herkend, met uitzondering van de daarop gevraagde plaatsen (naam ondertekening e.d.).

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

2.6 Gunningscriterium en beoordelingsmethodiek

2.6.1 Gunningscriterium

De Opdracht wordt gegund aan de economisch meest voordelige Inschrijving. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door Opdrachtgever vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).

2.6.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de navolgende stappen:

<u>Stap 1 Toetsen van de volledigheid van de Inschrijvingen</u>
De Inschrijving wordt getoetst op volledigheid. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze aanvraag voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de Aanbestedende Dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt.

<u>Stap 2 Toetsen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</u>
Beoordeling van de volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen, op basis van de UEA.

<u>Stap 3 Toetsen op het voldoen aan eisen en voorwaarden uitvoering Opdracht</u>
Alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in de aanvraag dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd. Het niet onvoorwaardelijk accepteren van de gestelde eisen en voorwaarden betekent dat de Inschrijving niet verder inhoudelijk wordt beoordeeld en dat deze wordt uitgesloten van verdere deelname.

Ook wordt getoetst of de formats op de gevraagde manier zijn ingevuld. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van de formats of formules in het calculatiemodel te wijzigen. Dit leidt tot uitsluiting van verdere deelname.

Stap 4 Beoordeling op het subgunningscriterium kwaliteit
Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op het subgunningscriterium kwaliteit. De beoordeling wordt gedaan door leden van de beoordelingscommissie.

Stap 5 Beoordeling op het subgunningscriterium prijs
Alle Inschrijvingen worden afzonderlijk beoordeeld op de subgunningscriterium prijs. De beoordeling wordt gedaan door de procesbegeleiders van deze aanbesteding. Deze hebben geen zitting in de beoordelingscommissie.

Stap 6 Bepalen eindscore
De eindscores worden bepaald op de wijze zoals omschreven in paragraaf 2.6.4.

Stap 7 Gunningsbeslissing
Na de vaststelling van de eindscore wordt de voorlopige gunningsbeslissing bekend gemaakt. De afgewezen Inschrijver(s) worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende Inschrijver, de gronden van de gunningsbeslissing en ontvangen een motivatie van de beoordeling van de eigen Inschrijving.
Aan deze voorlopige gunning kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontlenen.

2.6.3 Beoordelingsteam

De beoordeling wordt uitgevoerd door een ter zake kundig beoordelingsteam van Aanbestedende Dienst, waarvan de volgende expertisegebieden deel uitmaken:

- Contractmanager;
- Contractbeheerder;
- Teammanager Faciliteiten;
- Operationeel medewerker Faciliteiten;
- Extern materie deskundige;
- Teamleider Sportbedrijf;
- Senior medewerker Faciliteiten.

2.6.4 Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV)

In paragraaf 2.6.7 worden criteria beschreven op basis waarvan Opdrachtgever komt tot de rangorde van Inschrijvingen.

Het gunningscriterium is onderverdeeld in de subgunningscriteria ‘prijs’ en ‘kwaliteit’.

Perceel 1

De beste prijs-kwaliteitsverhouding	Maximale punten
Prijs regulier schoonmaakonderhoud	300
Kwalitatieve aspecten (open vragen) (K1 t/m K4)	700
Totaal te behalen punten maximaal	***1.000***

Perceel 2

De beste prijs-kwaliteitsverhouding	Maximale punten
Prijs glasbewassing en specialistisch schoonmaakonderhoud	200
Kwalitatieve aspecten (open vragen) (K1 t/m K3)	800
Totaal te behalen punten maximaal	***1.000***

De Inschrijver die het hoogste aantal punten heeft gescoord en voldoet aan alle gestelde eisen, is vanuit het oogpunt van de Aanbestedende Dienst de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Inschrijver dient zich te realiseren dat zijn Inschrijving op prijs en kwaliteit niet vrijblijvend is, maar als basis dient voor de dienstverlening richting Opdrachtgever na gunning. De Inschrijving maakt daarmee onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

2.6.5 Subgunningscriterium prijs

Voor de puntentoekenning op zowel Perceel 1 als op Perceel 2 geldt dat de Inschrijver met de laagste prijs de maximale punten krijgt. De overige Inschrijvers krijgen punten naar rato. De formule daarvoor is als volgt:

P = maximale punten x (laagste prijs/prijs Inschrijver)

Kortom, de Inschrijver met de laagste prijs, krijgt het maximaal aantal punten op het onderdeel Prijs. De te behalen scores worden afgerond op twee decimalen achter de komma.

Op basis van de raming is een plafondbedrag bepaald. Dit plafondbedrag is opgenomen in het Calculatiemodel (Bijlage 2). Het staat Inschrijver vrij om met zijn prijs naar beneden van het plafondbedrag af te wijken. Hierbij is wel een ondergrens vastgesteld. Ook deze is vastgelegd in het Calculatiemodel.

Inschrijvingen worden terzijde gelegd indien de ondergrens niet wordt bereikt of het plafondbedrag worden overschreden.

Het plafondbedrag en de ondergrens zijn exclusief btw.

2.6.6 Calculatiemodel

Bij Inschrijving dient Inschrijver het Calculatiemodel (zie bijlage 2) volledig in te vullen.

Het Calculatiemodel voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Alle prijzen en bedragen zijn in euro’s;
- Alle prijzen en bedragen zijn exclusief BTW;
- Alle prijzen zijn gebaseerd op het prijspeil dat is aangegeven in de uitvraag;
- De ingediende prijzen zijn realistische prijzen waarvoor de Opdracht zoals beschreven in de Offerteaanvraag en het Programma van eisen wordt uitgevoerd;
- Uurtarieven zijn inclusief bureau-, reis- en verblijfkosten;
- Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen op het door Aanbestedende Dienst verstrekte calculatiemodel.

2.6.7 Subgunningscriterium kwaliteit

Met betrekking tot het subgunningscriterium kwaliteit worden verschillende subsubgunningscriteria gesteld. Deze kwaliteitscriteria hebben de volgende waarde gekregen:

Kwaliteit Perceel 1

Met betrekking tot het gunningscriterium kwaliteit worden verschillende subgunningscriteria gesteld (K1 t/m K4). Deze kwaliteitscriteria hebben de volgende waarden:

	Criteria met betrekking tot kwaliteit	Maximaal te behalen punten
K1.	Opstart project	250
K2.	Continuïteit	200
K3.	Kwaliteit	150
K4	Samenwerking	100
	Totaal te behalen punten op kwaliteit	**700**

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit en aan de hand van onderstaande criteria en systematiek.

Voor het beantwoorden van de kwalitatieve subsubgunningscriteria K1 t/m K4 mogen in totaal maximaal zes (6) pagina's A4 (enkelzijdig, inclusief voorblad, afbeeldingen etc.) worden gebruikt.
Eventuele voorbeelden ter ondersteuning van de beantwoording maken onderdeel uit van het maximaal aantal pagina's. Eventuele bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling (met uitzondering van een expliciet gevraagde bijlage in een kwaliteitscriterium).

Let op: Het is belangrijk dat Inschrijver alle elementen die genoemd staan bij een Kwaliteitsaspect in diezelfde volgorde meeneemt in de Inschrijving. Tip is dan ook om in de Inschrijving te werken met 'subkopjes' waar voornoemde elementen in worden benoemd.

K1: Kwaliteitsaspect: Opstart project (250 punten)

Opdrachtgever zoekt een dienstverlener die de dagelijkse, periodieke en aanvullende werkzaamheden overneemt van de Diamant-groep. Het betreft een groot aantal locaties van uiteenlopende aard en er is geen sprake van overname van personeel. Derhalve dient er nieuw personeel geworven te worden. Aanbestedende Dienst is er zich van bewust dat er sprake is van een vakantieperiode tijdens de opstart.

Op welke wijze gaat Inschrijver het schoonmaakonderhoud realiseren op alle betreffende locaties met ingang van 1 september 2023 ?

Beschrijf de wijze waarop u dit aanpakt en geef hierbij minimaal inzicht in:

1. De projectleiding bij opstart;
2. De opstartactiviteiten die u onderneemt om de benodigde personele bezetting rond te krijgen;
3. Hoe u de Opdrachtgever gedurende de periode na gunning tot 1 januari 2024 op de hoogte houdt van de voortgang;
4. Wat u nodig heeft van Opdrachtgever om het schoonmaakwerk over te nemen per 1 september 2023.

U mag voor deze vraag een aanvullende bijlage van maximaal twee (2) A4 pagina's toevoegen met een opstartplan. Deze is geen onderdeel van het maximaal aantal pagina's.

K2: Kwaliteitsaspect: Continuïteit (200 punten)

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een continue goede dienstverlening. De locaties moeten technisch schoon zijn en ook in de beleving van de gebouwgebruikers. Deze uitdaging is in de huidige tijd van personeelsschaarste alleen maar toegenomen. Het bieden van aantrekkelijk werk en banen wordt hierbij steeds belangrijker.

Op welke wijze realiseert Inschrijver de vereiste continuïteit in de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. Hoe u de continuïteit realiseert in de vaste bezetting en bij vervanging van de vaste medewerkers;
2. Hoe Inschrijver het werken bij Opdrachtgever aantrekkelijk maakt voor de potentiële medewerkers die werkzaam gaan zijn op locaties van Opdrachtgever;
3. Welke bijdrage Opdrachtgever hierin kan leveren.

K3: Kwaliteitsaspect: Kwaliteit (150 punten)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit en expertise van de schoonmaakmedewerkers die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever.

Op welke wijze realiseert Inschrijver dat de schoonmaakmedewerkers de benodigde kwaliteit in dienstverlening leveren ?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. De wijze waarop Inschrijver realiseert dat zijn medewerkers altijd op de hoogte zijn van de benodigde werkzaamheden en verwachtingen op locatie;
2. Hoe inschrijver zorgt dat zijn Medewerkers resultaatgericht werken vanuit de beleving van de gebouwgebruikers.

K4: Kwaliteitsaspect: samenwerking (100 punten)

Opdrachtgever besteedt schoonmaakdienstverlening uit aan een expert. De bedoeling is dat de Inschrijver de operationele dagelijkse zorg voor schoonmaakdienstverlening en aanvullende werkzaamheden uit handen neemt waarbij er resultaatgericht gewerkt wordt. Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren is samenwerking op locatie nodig. Dit vraagt om communicatie, een duidelijke planning en organisatie van het werk.

Hoe gaat Inschrijver Opdrachtgever ontzorgen met betrekking tot de operationele dagelijkse zorg voor schoonmaak- en aanvullende dienstverlening en duidelijk communiceren over de planning en organisatie?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. Wat Inschrijver verstaat onder ontzorgen;
2. Welk systeem of methode Inschrijver hanteert om de planning en organisatie van het werk af te stemmen op en met de locaties;
3. Wat Inschrijver in dit kader nodig heeft van Opdrachtgever.

Kwaliteit Perceel 2

Met betrekking tot het gunningscriterium kwaliteit worden verschillende subsubgunningscriteria gesteld (K1 t/m K3). Deze kwaliteitscriteria hebben de volgende waarden:

	Criteria met betrekking tot kwaliteit	Maximaal te behalen punten
K1.	Opstart project	250
K2.	Kwaliteit	350
K3.	Planning en samenwerking	200
	Totaal te behalen punten op kwaliteit	**800**

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit en aan de hand van onderstaande criteria en systematiek.

Voor het beantwoorden van de kwalitatieve subsubgunningscriteria K1 t/m K3 mogen in totaal maximaal vijf (5) pagina's A4 (enkelzijdig, inclusief voorblad, afbeeldingen etc.) worden gebruikt.
Eventuele voorbeelden ter ondersteuning van de beantwoording maken onderdeel uit van het maximaal aantal pagina's. Eventuele bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling (met uitzondering van een expliciet gevraagde bijlage in een kwaliteitscriterium).

Let op: Het is belangrijk dat Inschrijver alle elementen die genoemd staan bij een Kwaliteitsaspect in diezelfde volgorde meeneemt in de Inschrijving. De tip is dan ook om in de Inschrijving te werken met 'subkopjes' waar voornoemde elementen in worden benoemd.

K1: Kwaliteitsaspect: Opstart project (250 punten)
Opdrachtgever zoekt een dienstverlener die de glasbewassing en specialistische werkzaamheden overneemt van de Diamant-groep. Het betreft een groot aantal locaties van uiteenlopende aard en omvang. Het gaat om vooraf planbare werkzaamheden maar ook om werkzaamheden die in gezamenlijk overleg nader worden ingepland. Om de behoefte aan specialistische werkzaamheden en planning te inventariseren voert Opdrachtnemer in de opstartfase een nulmeting uit.

Op welke wijze gaat Inschrijver de glasbewassing en specialistische werkzaamheden realiseren op alle betreffende locaties met ingang van 1 september 2023 ?

Beschrijf de wijze waarop u dit aanpakt en geef hierbij minimaal inzicht in:

1. De uitvoering en verwerking van de nulmeting per locatie bij opstart;
2. De opstartactiviteiten die u onderneemt om de benodigde personele bezetting rond te krijgen;
3. Hoe u de Opdrachtgever gedurende de periode na gunning tot 1 januari 2024 op de hoogte houdt van de voortgang;
4. Wat u nodig heeft van de Opdrachtgever om het schoonmaakwerk over te nemen per 1 september 2023.

U mag voor deze vraag een aanvullende bijlage toevoegen van maximaal twee (2) A4 pagina's met een opstartplan. Deze is geen onderdeel van het maximaal aantal pagina's.

K2: Kwaliteitsaspect: Kwaliteit en veiligheid (350 punten)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit, veiligheid en expertise van de schoonmaakmedewerkers die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever.

Op welke wijze realiseert Inschrijver dat de schoonmaakmedewerkers de benodigde kwaliteit en veiligheid in dienstverlening leveren?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. De wijze waarop Inschrijver realiseert dat zijn Medewerkers altijd op de hoogte zijn van de benodigde werkzaamheden, veiligheidsvoorschriften en -maatregelen en verwachtingen op de uiteenlopende type locaties;
2. Hoe Inschrijver zorgt dat zijn Medewerkers de benodigde expertise hebben om de specialistische werkzaamheden uit te voeren (zowel glasbewassing als dieptereiniging van zwembaden;
3. Hoe de kwaliteit en veiligheid gecontroleerd en geregistreerd worden en hoe er wordt opgeleverd aan Opdrachtgever.

K3: Kwaliteitsaspect: planning en samenwerking (200 punten)

Opdrachtgever besteedt schoonmaakdienstverlening uit aan een expert. De bedoeling is dat de Inschrijver de operationele zorg voor specialistische schoonmaakdienstverlening uit handen neemt. Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren is samenwerking op locatie nodig met Opdrachtgever en de schoonmaakdienstverlener op betreffende locatie. Dit vraagt om zorgvuldige communicatie, een duidelijke planning en organisatie van het werk.

Hoe gaat Inschrijver afstemmen met de Opdrachtgever en de schoonmaakdienstverleners over de uitvoering van glasbewassing en specialistische schoonmaakdienstverlening en duidelijk communiceren over de planning en organisatie ?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

1. Welk systeem of methode Inschrijver hanteert om de planning en organisatie van het werk af te stemmen op de locaties met alle betrokken partijen;
2. Wat Inschrijver in dit kader nodig heeft van Opdrachtgever.

Beoordelingssystematiek Perceel 1 en Perceel 2

In dit onderdeel van de inschrijving worden 4 kwaliteitsonderdelen (KW1 t/m KW 4) voor perceel 1 en 3 kwaliteitsonderdelen voor perceel 2 beoordeeld (KW1 t/m KW 3) zoals vermeld in de Gunningswensen. Inschrijver dient daartoe te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gevraagde. De aangeleverde documenten en de toelichting worden beoordeeld door de Aanbestedende Dienst. De aangeleverde informatie in dit deel van de inschrijving moet naar oordeel van de Aanbestedende Dienst gestructureerd en “to the point zijn”.

Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur, verdieping en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld. Hoe meer uw antwoord tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de gemeente en hoe concreter, helderder en realistischer (SMART) hoe meer punten u scoort.

Voor het onderdeel kwaliteit kijkt de aanbestedende dienst naar uw antwoorden op de gunningscriteria zoals geformuleerd in de Gunningswensen. Voor elk antwoord kunt u maximaal het aantal punten ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel. Bij elke gunningswens staan aspecten beschreven waarnaar bij de beoordeling in ieder geval gekeken wordt. Daarnaast geeft u, bij de uitwerking aan waar u mogelijkheden ziet tot innovatie.

Er vindt een integrale beoordeling plaats per kwaliteitscriterium .

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit per subsubgunningcriterium en aan de hand van onderstaande systematiek.

Waardering	Score in % van de maximaal te behalen punten	Criteria
Slecht	0	Er is niets opgeleverd, er is geen relevante bijdrage aangeleverd. Er is niet of duidelijk onvoldoende ingegaan op de kenbaar gemaakte inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
Onvoldoende	20	De geleverde beschrijving sluit nauwelijks aan bij de gestelde inkoopbehoefte en gaat duidelijk onvoldoende in op de gedeelde en gevraagde relevante vraagstukken. Met deze gebrekkige inbreng is de bijdrage verre van SMART en vertrouwenwekkend.
Neutraal	50	De geleverde beschrijving sluit wel aan bij de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, maar ook niet meer dan dat. De geleverde beschreven bijdrage gaat niet op alle onderdelen in en is onvoldoende concreet en SMART op deze relevante onderdelen.
Goed	80	De geleverde beschrijving biedt meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschrijving gaat in op de gevraagde onderdelen en is SMART op deze relevante onderdelen en sluit daarmee aan bij de verwachtingen van de Opdrachtgever.
Uitstekend	100	De geleverde beschrijving biedt een duidelijk kenbare meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschreven bijdrage gaat in op logisch relevante onderdelen, is compleet, is SMART op de relevante onderdelen en biedt oplossingen die "out of te box" zijn. Kortom, er wordt een sterk onderscheidende

2.6.8 Werkwijze bij beoordelen

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij in eigen bewoordingen aangeeft op welke wijze hij de verlangde kwaliteit gaat leveren en dat hetgeen hij beschrijft is verdisconteerd in de prijs. Daarmee wordt hij in de gelegenheid gesteld zich te onderscheiden van de andere Inschrijvers en aldus zijn meerwaarde aan te tonen. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen individueel van iedere Inschrijver de beantwoording en beoordelen de Inschrijvingen ten opzichte van elkaar. De identiteit van de Inschrijvers wordt niet aan de beoordelingscommissie bekend gemaakt. Daarnaast beoordeelt de beoordelingscommissie de kwaliteit zonder kennis te hebben genomen van de Prijzen en zal er in consensus een definitief eindoordeel worden opgesteld.

In het geval dat Inschrijvers een **gelijk puntentotaal** op hun Inschrijving hebben behaald, dan geldt het volgende:

Het subgunningscriterium kwaliteit (K) met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven. Indien de Inschrijvingen op kwaliteit gelijk scoren, zal naar de subsubgunningscriteria worden gekeken, in de volgorde waarmee met de subsubgunningscriteria de meeste punten zijn te verdienen. Wanneer echter dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

2.6.9 Verificatiegesprek

Met de Inschrijver aan wie de Opdracht definitief gegund gaat worden, kan een verificatiegesprek gevoerd worden. Hiermee kan nader getoetst worden of de Inschrijving voldoet aan deze offerteaanvraag en of de Inschrijver en Aanbestedende Dienst deze offerteaanvraag en de Inschrijving op eenzelfde manier hebben begrepen en geïnterpreteerd.