

ArtEZ University of the Arts

Aanbestedende dienst:	ArtEZ University of the Arts
Aanbesteding:	Schoonmaakdienstverlening & glasbewassing
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening & glasbewassing ten behoeve van ArtEZ University of the Arts
Kenmerk:	
Datum:	donderdag 29 juni 2023

Nummer	Document	Sectie / Pagina	Vraag	Antwoord																														
1	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	3.3, p11	Afdeling FaZ verschuift steeds meer naar een regioorganisatie. Betekent dit (ook) dat alle diensten centraal worden ingekocht en ook zo worden aangestuurd? Of geldt er voor iedere locatie/regio een eigen facilitaire afdeling?	Aanbestedende dienst heeft een centrale facilitaire afdeling die verantwoordelijk is voor het facilitaire management op alle ArtEZ locaties. <i>Indien mogelijk en passend voor de betreffende facilitaire dienst maakt FaZ de keuze om centraal in te kopen.</i> Echter, nog niet alle diensten worden/ zijn centraal ingekocht of aangestuurd. In de aankomende 1,5 jaar worden nagenoeg alle diensten extern belegd d.m.v. verplichting tot aanbesteden. Binnen de facilitaire teams op de locaties is een gekaderd takenpakket ondergebracht.																														
2	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	4.2, p13	Wat is de reden voor opdrachtgever om over te stappen op een resultaatgericht programma? Waar was het inspanningsgerichte contract niet toereikend in?	De dienstverlening door het huidige schoonmaakbedrijf is toereikend uitgevoerd. Sinds het uitbreken van de coronapandemie en het thuiswerkbeleid is sprake van een wisselende bezettingsraad. De resultaatgerichte schoonmaak met inspanningsgerichte onderdelen is mede ingegeven door het thuiswerken van medewerkers en de organisatorische verandering naar een regioorganisatie. Hiermee beoogt Aanbestedende dienst de schoonmakers in de expertrol te zetten. Door de juiste kennis en vaardigheden bepaalt straks de schoonmaker welke elementen en ruimten aandacht behoeven. De schoonmaker doet datgene dat noodzakelijk is om bijvoorbeeld de kantoor- of vergaderruimte en praktijkruimten achter te laten volgens het afgesproken eindresultaat. Daarnaast ontbreekt het ArtEZ aan de mogelijkheden om alle werkzaamheden te controleren, o.a. door de geografische spreiding van de locaties.																														
3	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	7.5, p21	De inschrijvende partij maakt deel uit van een groep ondernemingen die onder één holding vallen. Na gunning factureren wij vanuit onze dochteronderneming, te weten EW Cleaning Operations. De entiteit is een 100%-dochteronderneming van de inschrijvende partij. Wenst u op het UEA formulier onder Deel II terug te lezen dat de inschrijvende partij zal factureren vanuit de dochtermaatschappij? Of behoeft opdrachtgever hieromtrent in dit stadium geen aanvullende gegevens en dienen wij na gunning gezamenlijk in te regelen dat vanuit dochteronderneming wordt gefactureerd?	In dit stadium zijn geen aanvullende gegevens met betrekking tot facturatie nodig.																														
4	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	9.3	Mag er een voorblad (per kwaliteitsonderdeel) worden toegevoegd?	Dit is akkoord, mits hier geen inhoudelijke informatie wordt gedeeld. Indien inhoudelijke informatie wordt gedeeld op het zogenoemde voorblad dan telt dit als onderdeel van het antwoord en gaat dit ten koste van het maximale aantal in te leveren A4.																														
5	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	9.3.1, p29	1) Opdrachtgever geeft aan dat Inschrijver moet aansluiten bij de SDG's. Begrijpt Inschrijver de Opdrachtgever goed dat Inschrijver moet aangeven in hoeverre zijn beleid aansluit bij de door Inschrijver genoemde 4 goals te weten Social Return, Diversiteit, Milieu etc. en Klimaat? 2) Opdrachtgever richt zich op SDG's 4, 10, 12 en 13. Kan opdrachtgever een concreet voorbeeld geven van een actie/initiatief per SDG? Dit om dubbelingen te voorkomen	Ja, dat begrijpt Inschrijver goed. ArtEZ geeft geen voorbeelden van acties of initiatieven, de creativiteit van Inschrijver wordt hierin verwacht.																														
6	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	9.3.2, p30	Inschrijver dient een plan van aanpak te maken. Is het inschrijver toegestaan een implementatieschema als bijlage, bovenop het voorgeschreven aantal A4, mee te sturen met de aanbieding?	Het is akkoord om een implementatieschema op 1 A3 mee te sturen als bijlage bij de beantwoording.																														
7	Bijlage 12 - Personeelsgegevens	nvt	Is dit overzicht ook in Excel beschikbaar en te delen met inschrijvers?	Voor Aanbestedende dienst is de relevantie voor een Excel-bestand niet duidelijk. Desalniettemin is het gevraagde document bijgevoegd aan deze Nota van Inlichtingen																														
8	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Tabblad Overzicht Locaties	In dit overzicht wordt in kolommen H en I een overzicht gegeven van het aantal docenten en leerlingen per locatie, dit overzicht is niet ingevuld. Op regel 3 wordt verwezen naar "Bijlage 5 "Locatieoverzicht ArtEZ". Dit betreft echter bijlage 9. In deze bijlage treffen wij geen aanvullende informatie aan m.b.t. Aantal Studenten en Aantal Medewerkers. Kunt u deze informatie alsnog verstrekken?	In onderstaande tabel zijn het aantal studenten en medewerkers opgenomen per locatie, waarbij voor Arnhem geen verdere uitsplitsing mogelijk is. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Perceel</th><th>Locatie</th><th>Adres</th><th>Aantal studenten:</th><th>Aantal medewerkers:</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Arnhem</td><td>Arnhem</td><td>Onderlangs 9</td><td>1577</td><td>550</td></tr> <tr> <td>2. Zwolle</td><td>Zwolle - Rhijnvis Feithlaan</td><td>Rhijnvis Feithlaan</td><td>570</td><td>200</td></tr> <tr> <td></td><td>Zwolle - Aan de Stadsmuur</td><td>Aan de Stadsmuur</td><td>382</td><td></td></tr> <tr> <td>3. Enschede</td><td>Enschede - AKI</td><td>Hulsmaatstraat 35</td><td>288</td><td>200</td></tr> <tr> <td></td><td>Enschede - Conservatorium</td><td>Van Essengaarde 10</td><td>416</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Perceel	Locatie	Adres	Aantal studenten:	Aantal medewerkers:	1. Arnhem	Arnhem	Onderlangs 9	1577	550	2. Zwolle	Zwolle - Rhijnvis Feithlaan	Rhijnvis Feithlaan	570	200		Zwolle - Aan de Stadsmuur	Aan de Stadsmuur	382		3. Enschede	Enschede - AKI	Hulsmaatstraat 35	288	200		Enschede - Conservatorium	Van Essengaarde 10	416	
Perceel	Locatie	Adres	Aantal studenten:	Aantal medewerkers:																														
1. Arnhem	Arnhem	Onderlangs 9	1577	550																														
2. Zwolle	Zwolle - Rhijnvis Feithlaan	Rhijnvis Feithlaan	570	200																														
	Zwolle - Aan de Stadsmuur	Aan de Stadsmuur	382																															
3. Enschede	Enschede - AKI	Hulsmaatstraat 35	288	200																														
	Enschede - Conservatorium	Van Essengaarde 10	416																															
9	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Tabblad Glasbewassing	In kolom G staat omschreven "Suppletiekosten per beurt". Wordt hier niet de "Prijs per beurt" bedoeld?	Nee, de prijs (kosten) per beurt staan in kolom F. In kolom G heeft de inschrijver de mogelijkheid om eventuele extra kosten op te nemen, niet zijnde kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen.																														
10	Algemeen	Algemeen	Welk FMIS systeem gebruikt u? En wenst opdrachtgever dat inschrijver hier ook mee werkt/koppelt?	Aanbestedende dienst werkt met TOPdesk. Een koppeling is niet noodzakelijk voor ArtEZ, maar wel van meerwaarde voor ArtEZ als de opdrachtnemer de koppeling reeds heeft. Opdrachtnemer ontvangt van ArtEZ de ingekomen klachten via de e-mail vanuit TOPdesk om deze af te kunnen handelen (inclusief terugkoppeling via een reply op de e-mail). Opdrachtnemer ontvangt alle meldingen, klachten en aanvragen via TOPdesk en niet (meer) via andere communicatiekanalen.																														

11	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving		U gaat van inspanningsgericht naar een resultaatgericht werkprogramma. Met name op de creatieve afdelingen zijn er resultaatomschrijvingen die op voorhand niet haalbaar zijn. Bv Wasbakken in sanitair, pantry en restaurant moeten vlek-vrij zijn. Op schouw is al gezien dat de verf-spetters er vol op zitten. Hoe gaat u om bij kwaliteitsmetingen met deze discrepantie?	Hier speelt het krachtenveld tussen gebruikersmentaliteit en wens van ArtEZ. ArtEZ wijst studenten er op dat ze geen kwasten schoon mogen maken in wastafels (er hangen nu briefjes). Toch wordt regelmatig gezien dat er vervlekken in afwasbakken zitten en dat daarmee de gebruikersmentaliteit niet zoals gewenst is. Pantries en restaurants zijn te allen tijde vrij van vlekken (i.v.m. voedsel). Bij sanitair naast praktijklokalen is dit niet nodig, waarbij de schoonmaakpartij wel een inspanningsverplichting heeft om de vlekken te verwijderen waar mogelijk. Er zal tijdens kwaliteitsmetingen geen afkeur op vervlekken volgen bij afwasbakken in sanitaire naast praktijklokalen.
12	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Kunt u aangeven hoeveel m² zonwering u per locatie heeft?	Het aantal vierkante meter zonwering (in pandig, waaronder lamellen, screens etc.) per locatie is niet bekend. In Bijlage 3 - Prijsopgave inclusief ruimtestaten, aanpassing n.a.v. Nv11 is op regel 59 een mogelijkheid opgegeven om een prijs per vierkante meter op te geven. Bij de eerste beurt meet opdrachtnemer het aantal vierkante meters zonwering in en op basis van die meting en de opgegeven prijs zal de beurtprijs voor de rest van het contract worden berekend.
13	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Kunt u aangeven hoeveel m² luxaflex u per locatie heeft?	Het aantal vierkante meter luxaflex per locatie is niet bekend. In Bijlage 3 - Prijsopgave inclusief ruimtestaten, aanpassing n.a.v. Nv11 is op regel 60 een mogelijkheid opgegeven om een prijs per vierkante meter op te geven. Bij de eerste beurt meet opdrachtnemer het aantal vierkante meters luxaflex in en op basis van die meting en de opgegeven prijs zal de beurtprijs voor de rest van het contract worden berekend.
14	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Welke reiniging staat u voor bij de specifieke zonwering in het Rietveldgebouw, Stadsmuur en Feithlaan?	Gezien de gevoeligheid van de zonwering bij ArtEZ volstaat hier het stofvrij maken van de zonwering met behulp van een stoffer, swiffer, plumeaux o.i.d..
15	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Kunt u aangeven hoeveel koelkasten u per locatie heeft?	Het aantal koelkasten per gebouw is als volgt: Arnhem: Middengebouw: 2 stuks bij M1.01 en M3.01, Arnhem Rietveld: 1 stuk in pantry bij CvB, Theatrium: 2 stuks nog te plaatsen, Kraton: 1 stuk pantry personeel, OK26: 1 stuk bij personeelsruimte. Enschede: Essengaarde: 1 stuk bij onderwijsbureau, Hulsmaatstraat geen koelkasten. Zwolle: Rijnvis Feithlaan: 2 stuks, Stadsmuur: 1 stuk bij onderwijsbureau.
16	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Resultaatomschrijving	Vloeren voor Pantry, keuken en restaurant wordt niet benoemd in kader en ook niet separaat in regel 67. Valt de dagelijkse reiniging onder de cateraar?	De verantwoordelijkheden van de cateraar en de schoonmaakpartij voor restauratieve ruimten worden beschreven in eis 1.7. De schoonmaakpartij is dagelijks verantwoordelijk voor het reinigen van de vloeren in de pantries en de restauratieve ruimten, zoals beschreven vanaf regel 67 in de resultaatomschrijving. De schoonmaak van de keuken valt in zijn geheel in het contract van de cateraar.
17	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Resultaatomschrijving	Kunt u ons voorzien van het onderhoudsadvies van de Gele trap Rietveldgebouw (wat door schoonmaakbedrijf uitgevoerd dient te worden)	Het onderhoudsadvies is opgenomen in regel 71 van Bijlage 11 - Resultaatomschrijving (tabblad 'Resultaatomschrijving').
18	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving		Kunnen we uitgaan van een maximale reikhoogte van 2 meter voor dagelijks onderhoud en 3 meter bij periodiek onderhoud?	Daar kan inschrijver van uit gaan.
19	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Ramen binnenzijde (inclusief separatieglas) reinigen. Is dit 2x een extra beurt ten opzichte van glasbewassing welke ook wordt gevraagd of is hier sprake van een dubbeling?	Dit is inderdaad een dubbeling. Zowel het gevelglas aan de buitenzijde als het gevelglas en separatieglas dient 2x per jaar volledig gewassen worden. E.e.a. zoals aangegeven in tabblad 'Glasbewassing' van Bijlage 03 - Prijsopgave inclusief ruimtestaat.
20	Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	Elke 1e maandag van de vakanties dienen de koelkasten schoongemaakt te worden. Als wij het vakantierooster goed lezen zijn dit 2 vakanties per jaar (rood gedrukt, kerst en zomer) Klopt dit ?	Nee, dit klopt niet. ArtEZ kent twee soorten vakanties: collegevrije weken (voorjaarsvakantie, meivakantie en herfstvakantie) en gesloten weken (deel zomervakantie en deel kerstvakantie). Het betreft dus vijf vakanties. Let op: de locaties van ArtEZ liggen in twee verschillende regio's, dus de vakantieweken lopen niet overal gelijk.
21	Deel A - Beschrijvend Document / Bijlage 11 - Resultaatomschrijving	Periodiek	In paragraaf 4.4.1 van het Beschrijvend Document benoemd u een aantal voorbeelden van Periodieke werkzaamheden. Hier worden ook de onderdelen dieptereiniging van sanitaire units en keukens benoemd. Dieptereiniging is een ruim begrip, dus zouden we daar graag wat meer toelichting op willen ontvangen. In deze paragraaf wordt verwezen naar Bijlage 11 "Resultaatomschrijving". In het tabblad "Periodiek" wordt t.b.v. toiletruimten omschreven dat het "Vochtig reinigen (schuim) betreft. Kunt u bevestigen dat u dit onder dieptereiniging van Sanitaire ruimten verstaat? M.b.t. keukens treffen wij in Bijlage 11 "Resultaatomschrijving" geen omschrijving aan. Is dit wel of geen onderdeel van deze aanbesteding? Indien het wel onderdeel is van deze aanbesteding, bent u dan bereid om nadere specificaties per keuken te verstrekken, bijvoorbeeld (maar niet allesomvattend) Opp./m2 vloeren en wanden, aantal en type elementen (zoals werkbanken, koelkasten, fritesuses, ovens en overige elementen), m1 of m2 afzuigkappen etc., zijn er koelcellen of vrieskasten aanwezig (aantallen en opp/m2 vloeren en wand).	Hierbij de bevestiging dat de dieptereiniging van het sanitair conform de methode van schuimreiniging uitgevoerd moet worden. De dieptereiniging van de keukens is de volledige verantwoordelijkheid van de gecontracteerde cateraar en valt dus buiten de scope van deze aanbesteding.

22	Deel A - Beschrijvend Document / Bijlage 05 - Concept overeenkomst schoonmaak dienstverlening	8.7, p28 / 4.3, p3	U geeft in paragraaf 8.7 "Indexering" aan dat de prijzen vast zijn tot 01-02-2025. Heeft aanbestedende dienst ten tijde van schrijven van het beschrijvend document rekening gehouden met de onlangs aangekondigde cao loonstijgingen per 1-11-2023 (3,5%), per 1-1-2024 (3%) en per 30-6-2024 (5,5%)? Is onze aanname juist dat alle inschrijvende partijen deze stijgingen dienen te verwerken in hun (prijs)aanbiedingen? In dezelfde paragraaf wordt gerefereerd aan een jaarlijkse indexatie conform het meest recente basisjaar -CBS indexcijfer voor reinigingsdiensten. Dit mag voor het eerst per 1-2-2025 jaarlijks worden doorgevoerd. Is er, gezien de meest recente cao ontwikkelingen, dan toch een mogelijkheid om in de toekomst dergelijke onvoorziene prijswijzigingen, tussentijds en na vooraankondiging/overleg door te voeren?	ArtEZ heeft ten tijde van het opstellen van de uitvraag inderdaad rekening gehouden met de aangekondigde stijgingen van cao lonen op de door inschrijver genoemde data. Uw aanname is juist dat de loonstijgingen verwerkt dienen te worden in de inschrijving. Voor wettelijke stijgingen is het mogelijk dat er tussentijds en na overleg met ArtEZ prijswijzigingen doorgevoerd kunnen worden.
23	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	10.9, p35	Wat verstaat Aanbestedende dienst onder een realistische inschrijving?	Onder een realistische inschrijving verstaat ArtEZ een inschrijving die uitvoerbaar is voor de medewerkers van het schoonmaakbedrijf (productienormen), waarbij de medewerkers in elk geval betaald worden conform de cao en opdrachtnemer marge op het contract maakt.
24	Bijlage 04 - Programma van Eisen	6,7, p11	Kunt u aangeven wat de laatst gemeten cijfer voor technische en beleving kwaliteit is geweest?	De VSR-KMS controles zijn afgelopen jaar voor alle locaties met volledige goedkeur vastgesteld. Van de belevingskwaliteit is geen cijfer en/ of rapport voorhanden.
25	Deel A - Beschrijvend Document / Bijlage 05 - Concept overeenkomst schoonmaak dienstverlening	1.2, p6 / 2.1 en 2.2, p2	In het Beschrijvend document paragraaf 1.2 staat contractduur van 4 jaar + een verlengingsmogelijkheid van 2 maal 2 jaar omschreven. In de Concept. Overeenkomst 2.1 en 2.2 staat een contractduur van 4 jaar + een verlengingsmogelijkheid van 4 maal 1 jaar omschreven. Welke verlengingstermijn is de juiste?	De beschrijving in het beschrijvend document is juist: een initiele contractduur van 4 jaar met de mogelijkheid om 2 x 2 jaar te verlengen.
26	Bijlage 04 - Programma van Eisen	6, p11	Opdrachtnemer voert drie (3) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels de VSR-systematiek of vergelijkbaar. Minimaal één (1) van deze metingen wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. De kosten voor de uitvoering van deze metingen zijn voor rekening van de opdrachtnemer: Is onze aanname juist dat het 3 metingen per locatie betreft? Heeft Aanbestedende dienst reeds bepaald/voorkeur heeft welk onafhankelijk bureau deze controle(s) gaat uitvoeren of is opdrachtnemer hier vrij in om zelf een keuze te maken? Indien Aanbestedende dienst bepaald/voorkeur heeft welk onafhankelijk bureau deze controle(s) gaat uitvoeren, bent u dan bereid om aan te geven welk bureau deze controles gaat uitvoeren en wat de kosten van deze metingen zijn per locatie?	Dat klopt, het betreft 3 metingen per locatie per jaar. ArtEZ heeft geen voorkeur voor een onafhankelijk adviesbureau.
27	Bijlage 04 - Programma van Eisen	2, p5	Instee is dat de nieuwe schoonmaakleverancier met een nulpunt start met de schoonmaakdienstverlening op de ingangsdatum van het nieuwe contract. Om dit nulpunt te bepalen wordt door een onafhankelijk adviesbureau een nulmeting uitgevoerd. Is al bekend welk onafhankelijk adviesbureau deze nulmeting gaat uitvoeren en wie draagt de kosten van deze nulmeting Aanbestedende dienst, zittende leverancier of toekomstig opdrachtnemer? Na het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden wordt er een nieuwe meting uitgevoerd. Wie draagt de kosten van deze tweede meting? Indien blijkt dat, na de tweede meting het Nul-niveau (nog) niet is gerealiseerd, wat is dan de vervolgprocedure om de eventuele achterstanden op het gewenst Nul-niveau te krijgen en wie draagt daarvoor de kosten?	ArtEZ heeft geen voorkeur voor het onafhankelijk adviesbureau. De kosten voor de nulmeting worden gedragen door ArtEZ, de kosten voor het oplossen van de eventueel geconstateerde achterstanden worden gedragen door de huidige leverancier. De kosten voor een tweede nulmeting worden gedragen door de huidige leverancier. Als de schoonmaakkwaliteit dan nog steeds niet op orde is wordt de nieuwe contractpartner gevraagd deze werkzaamheden uit te voeren tegen de in de offerte opgegeven tarieven. De kosten voor de herstelacties door het nieuwe schoonmaakbedrijf worden verhaald bij de huidige leverancier.
28	Bijlage 04 - Programma van Eisen	1.3, p3	In deze paragraaf staat omschreven dat er werkzaamheden plaatsvinden op de zaterdagen. Wij zien dat niet terugkomen in de frequenties van het tabblad <i>Ruimtegegevens</i> van <i>Bijlage 3 - Prijsopgave inclusief ruimtestaten</i> . Kunt u aangeven welke ruimten schoonmaak behoeven op de zaterdagen?	In beginsel wordt er geen schoonmaak op zaterdagen of nalooprondes in zijn algemeenheid uitgevoerd. Uitzondering hierop zijn afroepwerkzaamheden of werkzaamheden ten behoeve van geplande activiteiten/ evenementen. U kunt in het prijzenblad uitgaan van de opgegeven frequenties.
29	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Tarieven	De totaal telling in de cellen D47, E47, F47 en G47 loopt niet goed. Deze formule telt teveel cellen (<i>SOM(D40:D46)</i>) mee. Hierdoor ontstaan dubbelstellingen.	Bij deze NvI is een herzien prijzenblad meegestuurd.
30	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Tabblad Glasbewassing	Zijn er RI&E's aanwezig en kunt u deze beschikbaar stellen?	ArtEZ heeft geen RI&E's beschikbaar. Opdrachtnemer dient tijdens de implementatie zelf zorg te dragen voor het opstellen van een RI&E.
31	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Ruimtegegevens	De totaal telling in cel AM 1440 loopt niet tot het einde door. Hierdoor is de totaal telling niet correct.	Bij deze NvI is een herzien prijzenblad meegestuurd.
32	Bijlage 3 Prijsopgave inclusief ruimtestaten	Ruimtegegevens	De ruimtenrs. <i>Zie M.3.01B, K.1.05 en K.1.06</i> in resp. de cellen D593, D662 en D663 hebben geen m² in de kolom <i>Oppervlakt i.o.</i> Kunt u de juiste m² vermelden in de kolom <i>Oppervlakt i.o.</i> ?	Voor ruimte 'Zie M.3.01B' (cel D593) wordt verwezen naar cel D569. Daarin staan de m2 voor beide ruimten, vandaar de 0 in cel D593. De andere twee cellen (D662 en D663) zijn nu wel ingevuld. Bij deze NvI is een herzien prijzenblad meegestuurd.
33	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	art. 2.5	In artikel 2.5 geeft u het volgende aan: "Opdrachtgever kan de dienstverlening binnen de Conceptovereenkomst uitbreiden (vanwege o.a. fusie, uitbreiding, toevoegen van locaties)." Om te borgen dat wij in zo'n geval tijdig kunnen opschalen met personeel en de inrichting van onze dienstverlening, willen wij u vragen om de volgende zin toe te voegen aan dit artikel: "Opdrachtgever zal Inschrijver zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien één van deze omstandigheden zich voordoen." Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
34	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	art. 2.6	In artikel 2.6 geeft u het volgende aan: "De Opdrachtgever kan de dienstverlening binnen de Conceptovereenkomst verminderen (vanwege o.a. afstoten locaties, krimp of samenwerkingen in multifunctionele accommodaties met eigen beheer)." Omdat deze wijzigingen een behoorlijke invloed hebben op de bedrijfsvoeringen van schoonmaakdienstverlener, vragen wij u om de in artikel 2.4 en 2.6 gestelde termijn te verlengen van drie naar zes maanden. Bent u bereid dit artikel aan te passen?	Dit is niet akkoord.

35	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	art. 3.4	Inschrijver verzoekt u om te verduidelijken welke criteria, normen of maatstaven worden gehanteerd om te beoordelen of de uitvoering van de Conceptovereenkomst als "onvoldoende" wordt beschouwd in de zin van artikel 3.4 van de Conceptovereenkomst?	Artikel 3.4 van de conceptovereenkomst is gekoppeld aan de eisen onder '6. Eisen m.b.t. het kwaliteitsmeetsysteem', eis 9.4 van het PvE en hetgeen de inschrijver aangeeft in de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria (bv. de realisatie van de afgesproken KPI's).
36	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	art. 3.5	Er lijkt een discrepantie te zitten tussen hetgeen staat vermeld in eis 9.4 en artikel 3.5 van de Conceptovereenkomst omtrent de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer. Wij stellen het volgende voor: Inschrijver verzoekt Opdrachtnemer om de cap van € 10.000 die in eis 9.4 staat, op te nemen in artikel 3.5 en voorts in dit artikel de zinsnede te verwijderen die ziet op alle kosten voor het uitvoeren van een nieuwe aanbestedingsprocedure. Die laatste kosten zijn er immers niet nu er sprake is van een wachtkamerregeling. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien Opdrachtgever artikel 3.5 niet wenst aan te passen, wordt Opdrachtgever verzocht om aan te geven waarom niet.	Dit is akkoord.
37	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	5.3 (3.3 PvE)	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de bepaling als volgt aan te passen: Opdrachtnemer is, anders dan vermeld in artikel 5.2., bij herhaaldelijk verlies van sleutels en/of toegangspasjes alleen aansprakelijk, indien Opdrachtgever als gevolg daarvan daadwerkelijk schade leidt, waarbij de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een maximum van EUR 2.500 per gebeurtenis of bij een reeks van samenhangende gebeurtenissen tot een maximum van EUR 5.000 per jaar. Met betrekking tot de kosten ter vervanging van sloten of anderszins ten gevolge van de schade die Opdrachtnemer op basis van dit artikel leidt, zal Opdrachtgever bij herstel- of vervangingswerkzaamheden te allen tijde kiezen voor de optie met de laagste kosten. Indien Opdrachtgever deze aanpassing niet wil doorvoeren, verneemt Inschrijver graag waarom u daartoe niet bereid bent.	De aanpassing is akkoord met uitzondering van de genoemde bedragen. ArtEZ houdt vast aan de in artikel 5.3 genoemde bedragen.
38	Bijlage 6.A Concept overeenkomst	6.2	Inschrijver verzoekt u om toelichting te geven waarom wordt afgeweken van de ARVODI 2018 door in artikel 6.2 van de conceptovereenkomst een vrijwaring op te nemen voor aanspraken van derden.	Artikel 6.2 komt te vervallen.
39	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	6.5 Wachtkamerregeling	De Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de zin "kan worden geïndexeerd" te wijzigen in wordt geïndexeerd. Als een nieuwe opdrachtnemer in jaar 3 de opdracht over moet nemen, is het onredelijk om de prijzen niet te indexeren. Indien Opdrachtgever deze aanpassing niet wil doorvoeren, verneemt Inschrijver graag waarom niet.	Dit is akkoord.
40	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	Kwalitatieve criteria: Duurzaamheid en SROI	Bij SROI geeft Opdrachtgever aan dat dit minimaal 5% van de opdrachtwaarde moet zijn. Op p. 15 van het PvE staat dat het SROI-percentage minimaal 5% van de loonsom van de totale opdracht is. Kan Opdrachtgever verduidelijken of het percentage moet worden berekend over de loonsom of opdrachtwaarde?	Het percentage dient berekend te worden over de totale waarde van de opdracht.
41	Bijlage 04 - Programma van Eisen	1.9 en 4.1	Opdrachtgever verwacht van Inschrijver flexibiliteit. Zou Opdrachtgever kunnen aangeven hoeveel ad hoc evenementen, projecten of gebeurtenissen er bijvoorbeeld in het jaar 2019 (dus voor corona) plaatsvonden indien dat jaar een goede indicatie is voor de komende jaren?	De meeste evenementen worden voor en door het onderwijs geregeld. De vaste en grote evenementen zoals de Open Dag en de Finals zijn tijdig bekend. Daarnaast zijn er doorlopend beoordelingen, evenementen, exposities en uitlenende activiteiten in de lokalen en andere ruimtes. Hier is geen kant-en-klaar overzicht van. De behoefte aan flexibiliteit uit zich vooral in het hier omheen kunnen werken. In Arnhem zijn er in 2019 via TOPdesk 22 meldingen gemaakt van extra evenementen/activiteiten. De impact van deze meldingen op de schoonmaak is wisselend. Ter indicatie kan inschrijver uitgaan van vijf evenementen/ gebeurtenissen gemiddeld per jaar per locatie, met een wisselende impact of vraag naar schoonmaak.
42	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	9.3.1, p29	Onze ervaring, met name voor een opdrachtgever met meerdere locaties, toont aan dat 2A4 niet voldoende is om een goede en concrete toelichting te geven. Bent u bereid het aantal toegestane 2 A4 uit te breiden naar 3 A4?	Zie het antwoord op vraag 56.
43	Deel A - Aanbestedingsleidraad - Schoonmaak dienstverlening en glasbewassing ArtEZ	9.3.3 p31	In K3: Ambitie regioorganisatie vraagt 3 vragen uit met een aantal subvragen. Om onze beantwoording concreet en goed over te laten komen, vragen wij u het toegestane aantal pagina's uit te breiden naar 2A4.	Zie het antwoord op vraag 56.
44	Bijlage personeelsgegevens	Pag 1	Beschikken alle medewerkers op deze lijst momenteel over een geldige VOG?	Deze informatie is niet beschikbaar bij Aanbestedende dienst. Relevant is dat bij de start van de overeenkomst de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers werkzaam op de locaties van ArtEZ beschikken over een geldige VOG.
45	Programma van Eisen	Pag 2	Ten behoeve van de calculatie van de glasbewassing: Kunt u ons de RI&E's Glas en Gevel verstrekken?	Zie het antwoord op vraag 30.
46	Programma van Eisen	Pag 2	Zijn er vaste gevelwasvoorzieningen aanwezig op uw locaties? Zo ja, op welke locaties?	Nee, er zijn geen vaste gevelwasvoorzieningen/ bereikbaarheidsvoorzieningen op de locaties aanwezig. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de gevelwasvoorzieningen/ bereikbaarheidsvoorzieningen.
47	Programma van Eisen	Pag 7, eis 4.1	U geeft bij deze eis aan dat er veel Engels wordt gesproken bij ArtEZ omdat het een internationale school is. Kunt u aangeven hoeveel van de 3.000 studenten vanuit het buitenland bij u studeren en hoeveel van uw 950 medewerkers niet Nederlands als voertaal hebben? Zijn er specifieke locaties met een groot internationaal karakter? Zo ja, welke zijn dit?	ArtEZ kan de volgende percentages delen, waarbij gesteld dat dit een benadering van de werkelijkheid zal zijn. 1. Van de studentenpopulatie is 25% een internationale student 2. Vijf tot tien procent van de medewerkers hebben Nederlands niet als voertaal. Vanwege het dynamische karakter van de hogeschool en opleidingen kunnen genoemde percentages schommelen.

48	Programma van Eisen	Pag 11, eis 6.2	Worden in de huidige contractperiode ook VSR-metingen uitgevoerd? En zo ja, wat waren de resultaten van de laatste metingen op uw locaties?	In het huidige contract worden VSR-metingen uitgevoerd. De laatste controle in Arnhem is uitgevoerd op 5-6-2023. Vijf locaties zijn goedgekeurd zonder opmerkingen, twee locaties zijn voor 100% goedgekeurd. In Zwolle heeft de laatste controle plaatsgevonden op 23-2-2023. Alledrie de locaties zijn goedgekeurd. In Enschede heeft de laatste controle plaatsgevonden op 28-3-2023, waarbij beide locaties zijn goedgekeurd.
49	Programma van Eisen	Pag 11, eis 6.2	Bij onvoldoende resultaten op de VSR-metingen: Wat zijn terugkerende aandachtspunten voor de locaties waar onvoldoende scores worden behaald?	Er zijn geen onvoldoende resultaten uit de laatste VSR-metingen gekomen.
50	Programma van Eisen	Pag 11, eis 6.7	Worden in de huidige contractperiode ook belevingsonderzoeken/KTO's uitgevoerd? En zo ja, wat waren de resultaten van de laatste metingen op uw locaties?	Zie het antwoord op vraag 24.
51	Programma van Eisen	Pag 11, eis 6.7	Kunt u de cijfers van het KTO geven voor de afgelopen 3 jaar zodat wij een beeld hebben van de ontwikkeling van de klanttevredenheid op uw locaties?	Er zijn geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.
52	Aanbestedingsleidraad	Pag 28, 8.5	U geeft aan dat de leverancier dient te beschikken over VCA**. Bent u bereid deze eis aan te passen in VCA*?	Dit is akkoord.
53	Aanbestedingsleidraad	Pag 29, 9.3.1	Is in de huidige situatie al sprake van invulling van de schoonmaakdienstverlening met SROI? Zo ja, hoe groot is het huidige SROI-percentage? Op welke locaties wordt SROI ingezet binnen de schoonmaakdienstverlening en om hoeveel uur per locatie per dag gaat het daarbij?	In Enschede en Zwolle is nog geen sprake van invulling van de schoonmaakdienstverlening met medewerkers uit de doelgroep. In Arnhem worden twee personen 1,75 uur per dag/ per persoon ingezet.
54	Schouwing		Er heeft een extra schouw plaatsgevonden voor de locaties Zwolle en Enschede. Wat is de reden dat u een extra schouw heeft mogelijk gemaakt? Kunt u aangeven wie/welke schoonmaakpartijen daarbij aanwezig waren (zodat wij een goed beeld hebben van de concurrentie)? En waarom u ervoor heeft gekozen een extra schouw te doen uitsluiten voor de locaties en Zwolle en Enschede, en niet voor uw locatie in Arnhem?	Op de extra schouw zijn twee partijen aanwezig geweest. De extra schouw heeft plaatsgevonden op aanvraag en deze aanvraag was specifiek voor de locaties in Zwolle en Enschede. Vanwege de transparantie heeft ArtEZ op TenderNed gedeeld dat deze schouw voor iedereen toegankelijk was. Er is tijdens de schouw geen informatie verstrekt aan de aanwezigen en de aanwezigen hebben dezelfde ronde gelopen op de locaties als tijdens de initiële schouw.
55	Aanbestedingsleidraad	pag 12, 4.2	U schrijft bij bullit 1 en 2: (nu nog) 12 locaties. Kunt u 'nu nog' verklaren? En ons meenemen in de groei / afname van locaties op korte, middellange en lange termijn?	De toevoeging 'nu nog' is gedaan omdat ArtEZ nog geen concreet beeld heeft van de toekomstige wijzigingen in de locaties. OP dit moment is ArtEZ bezig met het opstellen van het huisvestingsplan op langere termijn. De groei en/ of afname van locaties op korte, middellange en lange termijn is op dit moment dus niet bekend.
56	Aanbestedingsleidraad	pag 29, 30, 31, 9.3	Is het akkoord dat inschrijver dat per vraag 1 A4 extra aanbied? Voor 9.3.1 totaal 3 A4, voor 9.3.2 totaal 4 A4 en voor 9.3.3 totaal 2 A4	Dit is akkoord.
57	Aanbestedingsleidraad	pag 31. 9.3.3	U schrijft: 'zijn de gewenste doelstellingen bereikt?'. Bedoelt u met gewenste doelstellingen het doel beschreven op pag 13 / paragraaf 4.2 doel van de aanbesteding? Zoniet, welke doelstelling bedoelt u dan?	Dat is correct.
58	Aanbestedingsleidraad	pag 32, 33, 9.4 en 9.5	Hoe verhoudt de beschreven kwaliteitswaarde van totaal 1.607.500 zich tot het huidige budget voor schoonmaakdienstverlening?	Deze informatie wordt niet verstrekt door ArtEZ.
59	Programma van Eisen	4, Eis 1.7	U schrijft koelkasten en pantrys ledigen en reinigen. Kunt u nader specificeren wat u precies wenst? Mag inschrijver alles wat in de koelkast en pantry's staat weggooien? Of dient er een check gedaan te worden op bijvoorbeeld houdbaarheid?	De (hoofd)conciërges van de locaties zullen elke vrijdag voor de vakanties een eerste lediging doen, alles wat er de eerste maand van de vakantie nog ligt mag direct weggegooid worden.
60	Programma van Eisen	pag 5, 2.3	De huidige opdrachtnemer voert op dit moment het periodieke vloeronderhoud uit als een aparte opdracht. In het nieuwe contract wordt vloeronderhoud niet ondergebracht bij de winnende opdrachtnemer. Tijdens de schouwing gaf u aan dat het periodieke / specialistische vloeronderhoud binnenkort wordt aanbesteedt. Hoe gaat u om met het periodieke vloeronderhoud vanaf de start van het nieuwe schoonmaakcontract (1-2-2024) totdat de nieuwe leverancier voor het specialistisch vloeronderhoud is geselecteerd? Periodiek vloeronderhoud is van invloed op o.a. de technische en belevingskwaliteit van het reguliere dagelijkse schoonmaakonderhoud.	De overeenkomst voor het vloeronderhoud start gelijktijdig met deze overeenkomst. Daarmee worden ook voor de startdatum van deze schoonmaakovereenkomst de vloeren op de nulsituatie opgeleverd. Daarmee zullen de effecten op de technische en belevingskwaliteit van het reguliere dagelijkse schoonmaakonderhoud nihil zijn. ArtEZ verwacht van beide partijen (schoonmaakonderhoud en vloeronderhoud) een constructieve samenwerking tijdens de contractperiode.
61	Programma van Eisen	pag 5, 2.4	Kunt u inzicht geven wat er er nu wordt gedaan op het gebied van ketensamenwerking tussen facilitaire partners? Is er op dit moment al een actieve samenwerking?	Aanbestedende dienst is een lerende organisatie. Momenteel is er geen samenwerking binnen genoemde keten. Dit moet dus actief binnen de organisatie van Aanbestedende dienst ingebed worden. Aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding en verwacht hiervoor een Plan van Aanpak.
62	Programma van Eisen	pag 11, 6.2	Kosten voor het uitvoeren van een onafhankelijke meting zijn voor rekening van opdrachtnemer. Is aanname van inschrijver juist dat inschrijver ook de zelf het onafhankelijke bureau mag selecteren voor deze meting? Zoniet, welke partij gaat de onafhankelijke meting doen en welk bedrag dienen wij te reserveren?	Zie het antwoord op vraag 27.
63	Programma van Eisen	pag 13, 8.1	Is aanname van inschrijver juist dat inschrijver eenmalig dient aan te tonen dat medewerker in bezit is van een VOG van maximaal 6 maanden oud? Of dient inschrijver iedere 6 maanden het VOG te vernieuwen?	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de looptijd van de overeenkomst dat de medewerkers werkzaam op de locaties van ArtEZ te allen tijde in het bezit zijn van een geldende VOG. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer dit aan te tonen. Mede vanuit het gedachtegoed 'partnering' zal Aanbestedende dienst zeer restrictief omgaan met genoemde verzoeken.
64	Programma van Eisen	pag 16, 11.9	Tijdens de schouwing zag inschrijver op een aantal locaties een aantal grote containers / klike's staan. O.a. op de locaties oude kraan te Arnhem. dhr. Jeroen Koopmans gaf aan dat inschrijver niet verantwoordelijk is voor het afvoeren van de inhoud van deze containers. Ter bevestiging: Is aanname juist dat inschrijver niet verantwoordelijk is voor het legen van deze grote containers/klike's?	De opdrachtnemer is alleen verantwoordelijk voor het legen van de prullenbakken op de locaties en het afvoeren van de vuilniszakken naar de centrale containers/ klike's.
65	Bijlage 09 - locatieoverzicht ArtEZ		kunt u per locatie aangeven wat gedurende de dag, per week en per jaar bezettingspercentage en piekmomenten zijn?	Dit kunnen we gedeeltelijk aangeven. De genoemde data stamt uit mei 2022. De locaties Theatrium, Rietveld, Middengebouw en Kraton: gemiddelde bezetting van alle onderwijsruimten 47,9% en gemiddelde groepsgrootte 4,7 personen. De piekbelasting van de onderwijsruimten ligt tussen 11.00 - 14.30 uur. De bezetting van de onderwijsruimten tussen 17.30 - 19.30 uur is 32,3% met een gemiddelde groepsgrootte van 3,5 personen. DE gemiddelde bezetting van de werkplekken is 20,7%. Woensdag en vrijdag zijn de minst bezette dagen, dinsdag is het drukst bezet. Van de overige locaties zijn geen actuele gegevens bekend.

66	Bijlage 05 - concept overeenkomst	Artikel 3.5	is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat de in het kader van de dit artikel mogelijkerwijs aan opdrachtnemer door te belasten kosten (van inzet van derden en overige schadeposten) nimmer meer bedragen dan 125% van de kosten, die opdrachtnemer op basis van de overeenkomst voor dezelfde (of vergelijkbare) werkzaamheden bij opdrachtgever in rekening zou mogen brengen en dat die inzet (althans de periode waarover voornoemde kosten worden vergoed) – ongeacht de resterende duur van de overeenkomst – nimmer langer duurt dan twee maanden?	Zie het antwoord op vraag 36.
67	Bijlage 05 - concept overeenkomst	Artikel 3.6	deze bepaling luidt als volgt: 'Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de afgesloten overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.' Is opdrachtgever bereid de laatste zin buiten toepassing te verklaren? Uiteraard zal opdrachtnemer niet te lichtvoetig met een recht op ontbinding omgaan, maar om een buitengerechtelijke ontbinding in zijn geheel uit te sluiten is buitenproportioneel.	Dit is akkoord.
68	Bijlage 05 - concept overeenkomst	Artikel 4.3	heeft opdrachtnemer artikel 4.3 juist begrepen dat het eerste jaar van de overeenkomst de prijzen geïndexeerd kunnen worden?	Dat is correct.
69	Bijlage 05 - concept overeenkomst	Artikel 5.3	de WAV legt ook verplichtingen op aan opdrachtgever, bij niet naleving daarvan kan ook de opdrachtgever daarvoor beboet worden. Dit is geen verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, is het juist dat dergelijke overtredingen die toerekenbaar zijn aan opdrachtgever niet (financieel) worden toegerekend aan opdrachtnemer?	Het is ArtEZ niet duidelijk wat de WAV met artikel 5.3 te maken heeft. Los daarvan neemt ArtEZ haar verantwoordelijkheid en handelt ze conform wet- en regelgeving. Overtredingen die toerekenbaar zijn aan ArtEZ zullen niet (financieel) worden toegerekend aan opdrachtnemer. ArtEZ is erkend referent in de zin van de Vreemdelingenwet 2000 en heeft tevens de Gedragscode internationale student onderschreven. Daarmee kunnen studenten van buiten de EU in Nederland een verblijfsvergunning krijgen en hier onder voorwaarden werken. ArtEZ en de ondernemingen en onderaannemers waarmee ArtEZ samenwerkt kunnen erkend referent blijven, als zij volgens de Vreemdelingenwet 'betrouwbaar' zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat ArtEZ en haar partners bij het inhuren van personeel uit het buitenland ieder voor zich moeten controleren of dit personeel gerechtigd is te werken (zie ind.nl/werk). Deze plicht geldt ook als het inhuren via derden gebeurt, wat vaak voorkomt bij schoonmaak- en cateringpersoneel. Of de vreemdeling gerechtigd is te werken, kunt u controleren aan de arbeidsmarktaantekening op diens verblijfsdocument. Als daaruit blijkt dat de vreemdeling moet beschikken over een tewerkstellingsvergunning, dient u na te gaan of zij/ hij daar ook daadwerkelijk over beschikt. Overtreding van deze voorwaarden kan leiden tot boetes en het intrekken van de status van erkend referent. Dat is voor zowel ArtEZ als haar partners bezwaarlijk. Als u vreemdelingen met een tewerkstellingsvergunning bij ArtEZ laat werken, dan verzoeken wij u vriendelijk doch dringend om een kopie van de tewerkstellingsvergunning aan ons te overhandigen. Deze kunt u mailen naar ArtEZ Facilitaire Zaken: faz@artez.nl.
70	Bijlage 05 - concept overeenkomst	Artikel 7.2	dit artikel luidt als volgt: "Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-opzegbaar recht voor onbepaalde tijd, gelijk Opdrachtgever dit recht van Opdrachtnemer aanvaardt, om de resultaten van de verrichte Diensten openbaar te (doen) maken en te (doen) verveelvoudigen, alles in de ruimste zin van het woord, ongeacht de wijze van gebruik of weergave en ongeacht of dit gebruik of deze wijze van weergave op het moment van ondertekening van de Overeenkomst reeds bekend is." Kan opdrachtgever toelichten wat zij bedoelt met deze bepaling?	Opdrachtgever bedoelt met deze bepaling dat ze gerechtigd is de benodigde informatie aangaande de dienstverlening te gebruiken voor haar in- of externe bedrijfsvoering.
71	Bijlage 06 - Arvodi 2018	Artikel 4	klopt het dat dit artikel – in elk geval in die situaties waarin dagelijks wordt schoongemaakt – toepassing mist? Het ligt volgens opdrachtnemer niet voor de hand, dat opdrachtgever de diensten na elke levering/uitvoering – steeds binnen dertig werkdagen – door middel van een kennisgeving aan opdrachtnemer accepteert.	Dat is correct. Artikel 4 mist zijn toepassing op het schoonmaakcontract.
72	Bijlage 06 - Arvodi 2019	Artikel 6.2	is opdrachtgever bereid te aanvaarden dat zij – behoudens calamiteiten – haar bezwaren tegen een werknemer van opdrachtnemer schriftelijk (mag per e-mail) aan opdrachtnemer dient te melden, waarna opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever bepaalt, of de werknemer dient te worden vervangen? Opdrachtnemer heeft uit hoofde van goed werkgeverschap en vanuit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche bepaalde verplichtingen jegens haar werknemers. In dat verband dient en wenst opdrachtnemer klachten van opdrachtgever in de richting van de werknemer te kunnen onderbouwen. Een op schrift gestelde klacht van opdrachtgever helpt daarbij.	Dit is akkoord.
73	Bijlage 06 - Arvodi 2020	Artikel 8.1	is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat onder "derden" en/of "onderaannemers" <u>niet</u> worden verstaan rechtspersonen die dochtermaatschappijen van opdrachtnemer zijn (in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek), zodat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden vrijelijk aan deze dochtermaatschappijen kan overdragen?	Dit is akkoord.
74	Bijlage 06 - Arvodi 2021	Artikel 15.2	opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat er VOG's worden overlegd van de werkzame medewerkers. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van haar medewerkers. Daarom geeft zij de voorkeur aan het ter inzage leggen van de VOG's (zodoende worden er zo min mogelijk gegevens versprekt en verwerkt). Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat VOG's enkel ter inzage worden gegeven?	Dit is akkoord, zie ook het antwoord op vraag 63.
75	Bijlage 06 - Arvodi 2022	Artikel 22.3	is opdrachtgever bereid door vakorganisaties georganiseerde stakingen onder het overmachtbegrip te scharen?	Zie het antwoord op vraag 144.
76	Bijlage 06 - Arvodi 2023	Artikel 22.4	is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat dit artikel toepassing mist, indien de fusie, splitsing of overdracht geheel intraconcern plaatsvindt?	Dit is akkoord.

77			Op uw locatie in Arnhem zag inschrijver een planningssysteem voor ruimten. Wordt dit systeem voor alle locaties gebruikt? Kunt u aangeven hoe het planningssysteem u werkt? Welk systeem u gebruikt en kan inschrijver hier ook inzicht in krijgen?	Het is de roostersoftware voor ArtEZ, waarbij de ruimten worden ingepland gedurende de collegeweken. Inschrijver kan via rapportages inzicht krijgen in de ruimtebezetting. Tijdens de implementatieperiode wordt het verstrekken van gegevens onderling afgestemd. Aandachtspunt is dat aan deze informatie geen rechten kunnen worden ontleend.
78	Schouwing			
79	Bijlage 03	tabblad tarieven	Op regel 47 vindt een verkeerde optelling plaats, wilt u dit corrigeren?	Bij deze NvI is een herzien prijzenblad meegestuurd.
80	Bijlage 03	tabblad glasbewassing	Het glas en lood glas is wel of niet opgenomen in de aanbesteding? Zoja, hoe dienen we dit te prijzen in deze bijlage? Er is namelijk geen opsplitsing gemaakt van dit glas.	Het glas in lood is opgenomen in de totale vierkante meters voor de glasbewassing. De beprijzing van de glasbewassing dient inclusief alle kosten te zijn. Dus ook de kosten voor het wassen van het glas in lood.
81	Bijlage 03	kostenoverzicht per locatie	Wat verstaat u onder suppletie uren/jaar? Graag een toelichting hierop.	Zie ook het antwoord op vraag 9. Onder suppletiekosten wordt verstaan alle mogelijke ureninzet (en daarmee dus kosten) die inschrijver niet elders kwijt kan, maar wel wil doorrekenen aan haar opdrachtgever.
82	Bijlage 03	tabblad glasbewassing	Wat verstaat u onder suppletiekosten per beurt? Graag een toelichting hierop.	Zie het antwoord op vraag 9.
	Aanbestedingsleidraad	38	U geeft bij 11.2 in de opsomming aan dat "De volgende documenten dient u bij inschrijving in te dienen onder de tab Kwaliteit." Echter er is geen tab Kwaliteit op Tendered. Wel een onderdeel Gunningscriteria waar de beantwoording op de kwaliteitsvragen geupload moeten worden. Kunt u aangeven waar wij de akkoordverklaring, UEA en de KvK moeten uploaden?	De beantwoording van de gunningscriteria kunt u inderdaad doen onder 'Beantwoord de gunningscriteria (0/4)'. De Akkoordverklaring, de UEA en het uittreksel van de KvK kunt u onder 'Voeg overige documenten toe' uploaden.
83	Aanbestedingsleidraad	38	U geeft bij 11.1 aan dat er een Verklaring Russische betrokkenheid bij de bijlagen hoort, bijlage 07. Moet deze verklaring al bij de inschrijving worden ingediend? Zo ja, waar kunnen wij deze bijlage uploaden?	Ja, deze verklaring dient bij inschrijving ingediend te worden onder 'Voeg overige documenten toe'.
84	Aanbestedingsleidraad	38	U geeft bij 11.2 in de opsomming niet aan dat u een Verklaring omtrent gedrag rechtspersoon wilt ontvangen. Echter op tendered bij Eisen, 2 Geen ernstige beroepsfout, geeft u dit wel aan; als bewijsstuk moet er een Verklaring omtrent gedrag rechtspersoon overlegd worden. Kunt u aangeven wat juist is en of u deze al bij inschrijving wilt ontvangen?	Bij inschrijving is nog geen verklaring omtrent gedrag noodzakelijk. Dit soort documenten wordt na voorlopige gunning opgevraagd bij de (voorlopig) gegunde inschrijver. Paragraaf 11.2 uit de Aanbestedingsleidraad is geldig, aangevuld met het antwoord op vraag 83.
85	Tendered	Eisen	Bij punt 4 Geen vervalsing mededinging bij Eisen staat als Bewijsstuk: Eigen verklaring. En als toelichting op bewijsstuk geeft u aan als bewijsmiddel de Gedragsverklaring Aanbesteden. Wat wilt u hier geupload zien? En is dit bij inschrijving of na gunning?	Zie het antwoord op vraag 84.
86	Aanbestedingsleidraad	38	U geeft bij 11.2 aan dat de beantwoording van de kwalitatieve criteria moet toegevoegd worden met de naam "Beantwoording Kwaliteit [naam inschrijver]". Echter in tendered moet het per vraag worden geupload. Welke benamingen dienen wij per vraag te hanteren?	Graag de stukken per kwalitatief criterium uploaden met de naam zoals aangegeven in TenderNed ('K1: Duurzaamheid en SROI', 'K2: Plan van aanpak dienstverlening' en 'K3: Ambitie en regieorganisatie'), inclusief de naam van uw organisatie erachter.
87	Aanbestedingsleidraad	30	U geeft hier aan dat de beantwoording van de 3 gunningscriteria in Arial 10 of een vergelijkbaar lettertype qua grootte moet zijn. Mag dit ook groter zijn voor bijvoorbeeld koppen?	Dat mag.
88	Bijlage 04 - Programma van Eisen	2.3 pagina 6	Er wordt omschreven dat periodiek vloeronderhoud apart wordt ingekocht, de gegeven voorbeelden zijn het conserveren en polymeren. Betekent dit dat werkzaamheden in bijlage 11 zoals 4 x per jaar schrobben, jaarlijks kaugom verwijderen komen te vervallen?	Het schrobben van de vloeren en kauwgom verwijderen valt onder de periodieke schoonmaakwerkzaamheden die uitgevoerd moeten worden door opdrachtnemer en komen dus niet te vervallen. Met de inkoop van het vloeronderhoud in het aparte contract worden alleen het periodieke vloeronderhoud voor de vloeren met een afwerklaag ingekocht. Dus vloeren die geconserveerd en gesprayed moeten worden. Machinaal schrobben van bijvoorbeeld tegelvloeren of sanitaire vloeren en (dagelijks) vlekverwijderen uit het tapijt valt in het reguliere schoonmaakcontract.
89	Bijlage 04 - Programma van Eisen	4.2 Pagina 8	U omschrijft dat minimaal 75% van de medewerkers een jaar na gunning in het bezit te zijn van het diploma "Basismodule algemene schoonmaak". Na 1,5 jaar dient dit minimaal 100% te zijn. In Bijlage 12 - Personeelsgegevens staan 30 medewerkers vermeld waarvan 23 GEEN "Basismodule algemene schoonmaak" hebben genoten. Kunt u aangeven wanneer iemand wel of niet in bezit moet zijn van een "Basismodule algemene schoonmaak"? Kloppen de verstrekte gegevens van Novon wel?	De gegevens van Novon zijn door hen naar waarheid opgegeven. Deze gegevens zijn dus het uitgangspunt. Uw eerste vraag is ArtEZ niet duidelijk: u geeft zelf in uw vraagstelling al aan wanneer een schoonmaakmedewerker in het bezit moet zijn van een 'Basismodule algemene schoonmaak': 75% binnen een jaar na gunning, 100% vanaf 1,5 na gunning.
90	Bijlage 12 - Personeelsgegevens	Kolom Basis Bruto uurloon	In kolom "Basis Bruto uurloon" staan bedragen vermeld. Wat is de peildatum van deze gegevens?	Peildatum van deze gegevens is 01 juni 2023.
91	Bijlage 04 - Programma van Eisen	4.3 Pagina 8	U geeft aan dat de minimum leeftijd voor de schoonmaak 18 jaar is. Hoe wenst opdrachtgever om te gaan met medewerker die geboren is op 09-09-2006 en werkzaam op de locatie onderlangs - Arnhem	Deze medewerker dient meegenomen te worden in de implementatie van de dienstverlening, gelijk aan alle andere medewerkers en conform wetgeving, regelgeving en de cao. 'Eis 4.3: leeftijd' komt te vervallen.
92	Bijlage 06, ARVODI	21, pagina 8/9	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake kan zijn van aansprakelijkheid aan de kant van de opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming. Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van deze aansprakelijkheid echter op zijn plaats. Aansprakelijkheid voor alle schade is niet terecht. Kunt u akkoord gaan met een nadere specificering van art. 21 in die zin dat opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor zaak- en personenschade?	Dit is akkoord.
93	Bijlage 06, ARVODI	21.5, pagina 9	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade/ gevolgschade kan echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Indirecte schade / gevolgschade is schade die per definitie in een verder verwijderd verband staat tot de schadeveroorzakende gebeurtenis dan directe schade en is daardoor niet of nauwelijks voorzienbaar. Bent u bereid artikel 21.5 aan te passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of de tot de bedrijfsleiding behorende leidinggevende(n) van Opdrachtnemer?	Dit is akkoord.

94	Bijlage 06, ARVODI	21.6, pagina 9	Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid om de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot aanspraken van derden waarvoor Opdrachtnemer op grond van de wet jegens de betreffende derde aansprakelijk zou zijn?	Dit is akkoord.
95	Bijlage 06, ARVODI	21.6, pagina 9	Conform voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit is onbeperkte aansprakelijkheid (via een vrijwaringsverplichting) van inschrijver een disproportionele eis. Bent u daarom bereid de vrijwaringsverplichting(en) uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot directe personen- en zaakschade zulks tot een bedrag van maximaal € 2,5 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 5 miljoen per jaar, zoals gebruikelijk in de branche? Deze beperking geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.	Dit is akkoord.
96	Aanbestedingsleidraad	8.7, pagina 28	In de overeenkomst is in artikel 8.7 een indexatiemogelijkheid opgenomen vanaf 1-2-2025. U schrijft dat u gebruik maakt van de meeste recente jaarcijfers van het CBS. Er zijn diverse statlines waar het CBS gebruik van maakt. a. Kunt u bevestigen dat voor het deel loonkosten gebruik wordt gemaakt van de CBS Statline CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur? b. Kunt u bevestigen dat voor het deel loonkosten, middelen en overige kosten gebruik wordt gemaakt van de statline CBS Dienstenprijzen, CPA 812 (Schoonmaak)? c. Bij de CBS Statline CAO Lonen zijn er diverse 'onderwerpen' waarop het CBS de cijfers bepaald. Dit zijn: cao-lonen per maand excl. bijzondere beloningen cao-lonen per maand incl. bijzondere beloningen cao-lonen per uur excl. bijzondere beloningen cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen contractuele loonkosten per maand contractuele loonkosten per uur Kunt u aangeven welk 'onderwerp' wij dienen aan te houden?	a. Hierbij de bevestiging. b. Hierbij de bevestiging. c. cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen.
97	Bijlage 06, ARVODI	22.2, pagina 9	Bent u bereid om de duur van de opzegtermijn in art. 22.2 te bepalen op drie maanden? Dit met het oog op de zorgvuldigheid richting onze werknemers.	Dit is akkoord.
98	Aanbestedingsleidraad	OVK 6.3, pagina 19	Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - het aan u toekomende recht van verlenging van de overeenkomst zoals is opgenomen in artikel 6.3 van de OVK wederkerig te maken opdat ook opdrachtnemer een keuze heeft om al dan niet te verlengen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
99	Aanbestedingsleidraad	OVK 6.4 pagina 19	Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - de bepaling ten aanzien van ontbinding uit artikel 6.4 van de overeenkomst wederkerig te formuleren? Bent u bereid de mogelijkheid tot ontbinding van het contract vanwege een fusie of overname aan te passen in die zin dat de mogelijkheid tot ontbinding er niet is als de fusie of overname binnen het concern plaatsvindt?	Dit is voor beide vragen akkoord.
100	Aanbestedingsleidraad	OVK 8.3, pagina 27	Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Namens het concern worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis conform uw vraag in art 8.3 OVK niet mogelijk. Bent u ermee akkoord dat Opdrachtnemer volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen?	Dit is akkoord.
101	Aanbestedingsleidraad	OVK 8.4, pagina 27	U heeft in artikel 8.4 van de overeenkomst opgenomen dat Opdrachtnemer zich adequaat verzekerd en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's van beroepsaansprakelijkheid. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt de schade die ontstaat als gevolg van beroepsfouten. Het gaat bij beroepsfouten bijvoorbeeld om onjuiste adviezen of vergissingen. Het zijn dan ook veelal adviserende beroepen (accountants, notarissen, advocaten) die een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Een dergelijke verzekering is in onze branche dan ook zeer ongebruikelijk. Bent u bereid dit artikel in de Overeenkomst te schrappen? Uiteraard heeft Opdrachtnemer wel een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.	Dit is akkoord.
102	Aanbestedingsleidraad	OVK 22.3, pagina 13	In artikel 22.3 van de OVK is opgenomen dat stakingen in ieder geval niet worden gezien als niet toerekenbare tekortkoming (overmacht). Bent u bereid om dit artikel aan te passen in die zin dat het begrip 'stakingen' uit dit artikel wordt verwijderd. Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen. De wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen.	Zie het antwoord op vraag 144.
103	Bijlage 06, ARVODI	Artikel 16, pagina 5/6	Opdrachtgevers hebben belang bij het leveren van de prestatie, maar ook bij een goed functionerende markt waarbij ondernemers niet onder de kostprijs leveren. In de overeenkomst is geen mogelijkheid tot tussentijdse prijsaanpassing opgenomen. Het afspreken van vaste prijzen is niet redelijk nu Vebeego tussentijds te maken kan krijgen met (extreme) stijgingen in kostprijs bijvoorbeeld wegens schaarste en productiebeperkingen door de situatie in de wereld (oorlog, grondstoffentekorten, hoge inflatiecijfers, branchestakingen). Dergelijke invloeden kunnen grote impact hebben voor alle betrokken partijen, bijvoorbeeld op de kwaliteit van dienstverlening. Met een goede prijswijzigingsclausule zorgt u ervoor dat Opdrachtnemer goed kan blijven leveren (geen wanprestatie) (en dat er minder snel sprake zal zijn van een wezenlijke wijziging c.q. er niet voortijdig een nieuwe opdracht door u in de markt moet worden uitgezet). Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een prijswijzigingsclausule in de overeenkomst op te nemen?	Nee, zie ook het antwoord op vraag 22, 96 en 109.
104	Bijlage 14		Wat is de betekenis van het gele blok in kolom G? De verwijzing naar delen en bijlagen komen niet overeen met de feitelijke bijlagen. Kunt u dit toelichten?	Dit blok kunt u buiten beschouwing laten en heeft geen waarde in dit document.

105	01. aanbestedingsleidraad	11	Kunt u aangeven op welke termijn het FaZ van ArtEZ de omvorming naar een regioorganisatie te hebben voltooid?	De verwachting is dat deze omvorming eind 2024 voor het overgrote deel heeft plaatsgevonden, omdat dan nagenoeg alle aanbestedingen hebben plaatsgevonden.
106	01. aanbestedingsleidraad	13	Welke overwegingen hebben er toe geleid dat het schoonmaakcontract overgaat naar een resultaatgericht contract ?	Zie antwoord op vraag 2.
107		13	In hoeverre zijn gebouwgebruikers (straks) op de hoogte van een resultaatgerichte werkwijze v.w.b. de dagelijkse schoonmaak?	Het antwoord en de visie van inschrijver hierop ziet Aanbestedende dienst graag terugkomen in uw beantwoording van kwaliteitswens 2 <i>Plan van aanpak dienstverlening</i> .
108	01. aanbestedingsleidraad	13	Kunt u aangeven in welke mate en hoe het bouwportfolio gaat veranderen de komende jaren.	Zie het antwoord op vraag 55.
109	01. aanbestedingsleidraad	14	Begrijpt inschrijver goed dat er na gunning afspraken worden gemaakt over de wijze van prijsindexatie ? Dit staat haaks op 8.7. Wat is leidend ?	Uw aanname dat na gunning afspraken gemaakt worden over indexering is onjuist. In paragraaf 8.7 van de aanbestedingsleidraad staat omschreven hoe de indexering toegepast dient te worden. Zie ook de gegeven antwoorden op vragen 30 en 104.
110	01. aanbestedingsleidraad	4.4.1 / 16	Wat bedoelt u in dit verband met dieptereiniging van sanitaire units en keukens? Deze worden niet benoemd in bijlage 11	Zie het antwoord op vraag 21.
111	01. aanbestedingsleidraad	4.4.1 / 16	Is dieptereiniging van toepassing op alle ruimten met de omschrijving "Sanitaire ruimte" en "Pantry/keuken/koffie/restaurant" zoals genoemd in de ruimtegegevens van Bijlage 03? Zo nee, wat dan wel.	Zie het antwoord op vraag 21. Dieptereiniging is dus van toepassing op alle sanitaire ruimten.
112	01. aanbestedingsleidraad	4.4.2 / 16	Begrijpt inschrijver goed dat optionele schoonmaak bij leverancier o.b.v. offerte wordt uitgevraagd en dat deze werkzaamheden nu niet specifiek geprijsd hoeven te worden ?	Dat is correct.
113	01. aanbestedingsleidraad	6.3 / 19	Is opdrachtnemer gehouden om in alle gevallen de verlenging te accepteren of kan zij hier ook vanaf zien ?	Zie het antwoord op vraag 106.
114	Programma van Eisen		Kunt u deze gegevens in excel verstrekken ?	Het Programma van Eisen wordt niet in Excel verstrekt.
115	Programma van Eisen	1.1 / 3	kunt u o.b.v. historie een indicatie geven van het aantal gemelde storingen op jaarbasis	Het aantal gemelde storingen in TopDesk zijn: 2019 = 152; 2020 = 132; 2021 = 157; 2022 = 156; 2023 (t/m heden) = 75.
116	Programma van Eisen	1.3 / 4	O.b.v. deze Eis kan inschrijver concluderen dat er ook schoonmaak op zaterdag uitgevoerd moet worden. Dit is o.b.v. de info van bijlage 9 en de frequenties van Bijlage 03 niet te herleiden. Kunt u aangeven welke gebouw(delen) / ruimten op zaterdag (standaard) schoongemaakt moeten worden zodat wij hier in onze calculatie rekening mee kunnen houden.	Zie het antwoord op vraag 28.
117	Programma van Eisen	1.4 / 4	Op basis van deze Eis en Bijlage 10 Vakantieschema zou je kunnen concluderen dat er sprake is van 9 weken gebouw sluiting per jaar. In het calculatiemodel wordt gerekend met 47 weken/235 werkdagen of een afgeleide daarvan. Is de conclusie juist dat er dus maar 5 weken vakantiesluiting is?	Uw conclusie is deels juist. Het aantal gesloten weken verschilt en varieert per gebouw. De gesloten weken zijn er drie in de zomer en twee in de winter en de lesvrije (dus niet gesloten) weken worden per locatie anders ingevuld en vragen dus om de nodige flexibiliteit bij de opdrachtnemer.
118	Programma van Eisen	1.5 / 4	Inschrijver wordt geacht alle mogelijke vuilniszakken te leveren. Het is denkbaar dat in het creatieve proces van de studenten er sprake is van "oneigenlijk gebruik". In welke mate is dit aan de orde en is dit te kwantificeren?	Voor zoverre de kennis van Aanbestedende dienst reikt is er tot op heden geen sprake van het door Inschrijver genoemde 'oneigenlijke' gebruik. Opdrachtnemer heeft de beschikking over af te sluiten bergingsruimten waar middelen en materialen opgeborgen kunnen worden.
119	Programma van Eisen	1.5 / 5	Op welke locaties is er sprake van een gecontracteerde cateraar en hoeft het schoonmaakbedrijf dus slechts gedeeltelijk schoon te maken?	Dit betreft alle locaties met een kantine/ restaurant, te weten: Rietveldgebouw Arnhem, Rhijnvis Feithlaan Zwolle, Aan de Stadsmuur Zwolle, Van Essengaarde Enschede en Hulsmaatstraat Enschede.
120	Programma van Eisen	1.5 / 5	Kunt u een opgave verstrekken van het aantal koelkasten in de pantry's	Zie het antwoord op vraag 15.
121	Programma van Eisen	1.8 / 5	worden alle sanitaire voorziening door Elis op gebouw en verdieping niveau afgeleverd in de voorraadkasten? Zo nee, wat is dan de situatie ?	ELIS levert inderdaad op gebouw- en verdiepingniveau, waar mogelijk tot in de voorraadkasten.
122	Programma van Eisen	2.1 / 5	Deze Eis veronderstelt dat het resultaat van de (eventuele) herstelwerkzaamheden worden opgeleverd conform de NEN 2075 (VSR-KMS). Is deze veronderstelling juist en wat als blijkt dat er wederom sprake is van een onvoldoende niveau en er geen herstellijd meer beschikbaar is.	Zie het antwoord op vraag 27.
123	Programma van Eisen	2.3 / 5	Wat is voor u reden om het periodieke vloeronderhoud niet onder te brengen bij de (nieuwe) leverancier?	Dit is niet relevant voor deze aanbesteding en het doen van een Inschrijving.
124	Programma van Eisen	2.3 / 5	In de resultaatomschrijving worden wel voorwaarden / eisen gesteld aan de staat van de vloer (geen vuilcumulatie / randaanslag) die echter niet beïnvloedbaar zijn door leverancier omdat zij het periodiek vloeronderhoud niet gaat uitvoeren. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan en hoe wordt hiermee rekening gehouden in de VSR metingen?	Inschrijver dient deze ter kennisgeving aan te nemen. In de kwaliteitsmetingen wordt hier rekening mee gehouden in zoverre dat de leverancier van vloeronderhoud aangesproken wordt op achterstanden/ vervulling die te wijten zijn aan het periodieke onderhoud. ArtEZ verwacht een constructieve samenwerking tussen beide partijen om tot het beste resultaat te komen.
125	Programma van Eisen	2.4 / 6	Wordt er op dit moment ook al actief invulling gegeven aan een vorm van ketensamenwerking ?	Zie het antwoord op vraag 61.
126	Programma van Eisen	3.3 / 7	Inschrijver gaat er vanuit dat bij verlies van sleutel of pas niet het gehele sluitsysteem in rekening wordt gebracht, maar slechts het verloren toegangsmiddel. Kunt u een indicatie geven van kosten welke gemoed zijn bij vervanging ?	Dit kunnen we niet bevestigen en zal situationeel bekeken worden. De mogelijkheid bestaat dus dat bij verlies van een sleutel (loper) het gehele sluitsysteem (lees: cilinders met sleutel) vervangen moet worden op kosten van de opdrachtnemer. Tags worden op afstand geblokkeerd. Kostenindicatie voor een sleutel bedraagt €50,-, voor een cilinder €175,- en een tag €10,-.
127	Programma van Eisen	6.2 / 12	begrijpt inschrijver goed dat voor de jaarlijkse VSR (NEN 2075) zij zelf een onafhankelijk adviesbureau mag selecteren ?	Zie het antwoord op vraag 26 en 27.
128	Programma van Eisen	6.4 / 12	Bedoelt u met "alle ruimtegroeppen" de categorieën zoals deze zijn vastgelegd in bijlage 03 kolom U van de tab ruimtegegevens?	Ja.
129	Programma van Eisen	6.7 / 12	u stelt dat er jaarlijks, samen met u, een beleevingsmeting georganiseerd moet worden én een onderzoek naar de technische kwaliteit. De technische kwaliteit wordt echter al 4x per jaar gemeten conform Eis 6.2. Komt deze jaarlijkse meting van Eis 6.7 hier als extra meting bij ?	Ja, de beleevingsmeting staat los van de technische metingen. Indien mogelijk kan deze beleevingsmeting natuurlijk wel tegelijkertijd uitgevoerd worden met een technische meting.

130		7.2 / 13	U geeft aan dat in het werkprogramma rekening is gehouden met schoonmaakondersteuning bij evenementen. Kunt u aangeven waar wij dit kunnen herleiden in het werkprogramma?	Dat is niet 1-op-1 te herleiden uit de resultaatomschrijving. De resultaatomschrijving is geschreven op basis van de dagelijkse bedrijfsvoering van ArtEZ. Bij deze bedrijfsvoering horen ook allerlei activiteiten en lesprogramma's. In principe zou de reguliere schoonmaak dus te allen tijde voldoende moeten zijn voor het door ArtEZ gewenste resultaat. Op het moment dat er evenementen of activiteiten zijn die (vooraf ingeschat o.b.v. ervaringen) meer tijd kosten (en daarmee meer inzet en meer kosten) dan de reguliere schoonmaak dan gaan biede partijen in gesprek over de manier en tijd van uitvoering van de schoonmaakactiviteiten na een evenement of andersoortige activiteit. Vanzelfsprekend kan extra schoonmaakinzet aan ArtEZ doorbelast worden op basis van de gemaakte afspraken.
	Programma van Eisen			
131	Programma van Eisen	9.2 / 14	O.b.v.welke criteria stelt u (eenzijdig) vast of een klacht oegrond is?	Zie eis 9.2.
132	Programma van Eisen	9.4 / 15	kunt u nader specificeren o.b.v. welke uitkomsten van de genoemde criteria (kwaliteitsmeetsysteem, belevingsmeting, klachtenafhandeling) er objectief sprake is van wanprestatie ?	Zie het antwoord op vraag 35.
133	Bijlage 03 Prijsopgave	tab ruimtegegevens	Kunt u een specificatie geven van de gehanteerde vloerafwerking en vloercode in kolom I en J van de tab ruimtegegevens	1= bijvoorbeeld linoleum (L)/ marmoleum. 2= bijvoorbeeld stenen vloeren (S of T) zonder schrobbeurten. 3= bijvoorbeeld stenen vloeren met schrobbeurten. 4 en 5 spreken voor zich.
134	Bijlage 03 Prijsopgave	tab ruimtegegevens	Hoe mag inschrijver de omschrijving "harde vloer zonder polymeer bescherm laag, met behandeling" interpreteren? Wat bedoelt u "met behandeling".	Dat zijn tegelvloeren of stenen vloeren. In dit geval bedoelt ArtEZ hier 'met behandeling' het schrobben of anderszins behandelen van (natuur)stenen vloeren. Ter overvloede wellicht: het periodiek vloeronderhoud valt niet onder de door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.
135	Bijlage 03 Prijsopgave		Eis 1.3 PvE geeft aan dat er op zaterdag schoongemaakt moet/kan worden. Het calculatiemodel geeft geen mogelijkheid om te rekenen met uitvoering op weekenddagen. Hoe moet inschrijver hier mee omgaan?	Zie het antwoord op vraag 28.
136	Bijlage 03 Prijsopgave	tab Tarieven	de toeslag voor bijzonder uren rekent enkel over het uurloon. Deze toeslagen zijn echter ook van toepassing over de sociale lasten en de overige toeslagen; dus de totale loonkosten. Wilt u dit aanpassen	Volgens ArtEZ worden de toeslagen berekend over het basisuurloon wat geldt voor het betreffende tijdvak/ toeslagpercentage. Daarmee worden de toeslagen en sociale lasten ook berekend over het juiste tijdvak/ toeslagpercentage.
137	Bijlage 03 Prijsopgave	tab Tarieven	In de optelling van de onderdelen B, C en D van de bijzondere uren ontbreken diverse celverwijzingen waardoor hier geen kosten worden vermeld. Wilt u dit aanpassen?	Er is gekozen om in alle cellen '0' in te vullen. Inschrijver dient alle gele cellen in te vullen. Bij deze Nv1 is een herzien
138	Bijlage 03 Prijsopgave	tab Tarieven	De optelling van regel 47 rekentariaf klopt niet; wilt u dit aanpassen?	Bij deze Nv1 is een herzien prijzenblad meegestuurd.
139	Bijlage 03 Prijsopgave	tab Glasbewassing	tijdens de schouw hebben we gezien dat de diversiteit én bereikbaarheid van het glas zeer groot is. Bent u bereid om de kosten van de inzet bereikbaarheidsvoorzieningen na gunning met levrancier af te stemmen? Hierdoor ontstaat er een meer realistische prijsstelling.	Zie het antwoord op vraag 145. Juist voor dit soort zaken worden schouwmomenten georganiseerd.
140	Bijlage 05 conceptovereenkomst	Art. 3.5	In tegenstelling tot 9.4 uit het PvE zijn de kosten i.g.v. tussentijdse beëindiging (wanprestatie) niet gemaximeerd. Kunt u aangeven hoe wij dit moeten interpreteren?	Zie het antwoord op vraag 36.
141	Bijlage 12		Kunt u deze gegevens in excel verstrekken ?	Zie het antwoord op vraag 7.
142	Aanbestedingsleidraad	10.8, pagina 35	In de volgorde van de documenten is het gebruikelijk om de nota's van inlichtingen te prevaleren boven de algemene voorwaarden, tenzij wijzigingen op de algemene voorwaarden in de overeenkomst worden vastgelegd. Graag zien wij uw keuze hierop.	Wijzigingen naar aanleiding van de Nota's) van Inlichtingen worden in de algemene voorwaarden en de overeenkomst doorgevoerd voor ondertekening van de overeenkomst.
143	Bijlage 05 - Concept overeenkomst	4.3, pagina 3	U geeft aan dat een eerste indexatie pas per 1 februari 2025 mogelijk is, aangezien de geldende CAO loopt tot 31-12-2024 verzoeken wij u om de datum van 1 februari aan te passen naar 1 januari 2025 zodat inschrijver geen aanname hoeft te doen voor zijn inschrijfprijs vwb de te hanteren index voor de maand januari 2025.	Dit is niet akkoord. Met de huidige loonafspraken is grotendeels duidelijk welke kostenverhogingen er aan zitten te komen. Inschrijver kan voor de overige verwachte stijgingen een inschatting maken.
144	Bijlage 06 - ARVODI 2018	22.3, pagina 9	Volgens de algemene inkoopvoorwaarden schaaft opdrachtgever stakingen niet onder overmacht. Het is de inschrijvende partij als werkgever echter verboden om stakingen te beïnvloeden c.q. te breken. Gebruikelijk is om door vakorganisaties georganiseerde stakingen wel onder het overmachtbegrip te scharen aangezien opdrachtgever daar feitelijk geen invloed op heeft. Graag verzoeken wij opdrachtgever hierin mee te gaan. Dan wel wanneer opdrachtgever daar niet toe bereid is; aan te geven hoe zij verwacht dat opdrachtnemer hiermee om gaat op het moment dat er van een staking sprake is en, indien u uitvoering van dienstverlening verlangt, u feitelijk opdrachtgever dwingt om een strafbaar feit te plegen. Daarbij verplicht opdrachtgever, in Artikel 27.1, aan opdrachtnemer om zich (zoals dat hoort) aan de wet te houden.	Stakingen bij Opdrachtnemer wordt gezien als overmacht. Stakingen bij Opdrachtgever daarentegen <u>niet</u> .
145	Bijlage 03 - Prijsopgave inclusief ruimte	Tab 'Glasbewassing', kolom H	In de prijsopgave inclusief ruimtestaten geeft u in kolom H van de tab "glasbewassing" aan dat wij de kosten voor de bereikbaarheidsvoorzieningen moeten opnemen. De kosten voor de bereikbaarheidsvoorzieningen kunnen pas na het uitvoeren van een RI&E worden bepaald. Wij verzoeken u dan ook of wij de kosten voor de bereikbaarheidsvoorzieningen pas na gunning en RI&E i.o.m. de opdrachtgever mogen opgeven.	Dit is niet akkoord. ArtEZ wenst nu reeds inzicht te hebben in de kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen en is van mening dat inschrijvers dit goed kunnen inschatten, ook zonder RI&E. Na het uitvoeren van de RI&E bestaat er de mogelijkheid om eventuele extra kosten, in overleg, met onderbouwing en na goedkeuring door ArtEZ, door te voeren.
146	Aanbestedingsleidraad	4.2, pagina 13	In bullet 1. geeft u aan '(nu nog) twaalf locaties'. Zijn er al plannen voor het sluiten van huidige of openen van nieuwe locaties? Zo ja, kunt u met ons delen op welke termijn dit globaal gepland staat?	Zie antwoord vraag 55.
147	Aanbestedingsleidraad	9.3.3, pagina 31	Voor gunningscriterium K3: Ambitie regioorganisatie geeft u een maximum van 1 A4 aan. Om behaalde resultaten goed te kunnen onderbouwen en de wijze van samenwerking, afstemming en partnering goed te kunnen omschrijven en onderbouwen is deze ruimte ons inziens beperkt. Bent u bereid het aantal pagina's uit te breiden tot maximaal 2A4?	Zie het antwoord op vraag 56.
148	Bijlage 04 - Programma van Eisen	Eis 2.4, pagina 5	Hierin geeft u aan dat u graag samenwerking ziet met zowel de diensten van ArtEZ zelf als met de andere facilitaire opdrachtnemers van ArtEZ. Kunt u aangeven of er op dit moment al een samenwerking is tussen de diverse partijen en hoe die nu vormgegeven is?	Zie het antwoord op vraag 61.